

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN  
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos  
Dirección de Servicio al Ciudadano

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Abril de 2020

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111

*Este documento es una versión impresa del  
Es válido legalmente al amparo del artículo 12*



*original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

MES DE ABRIL DE 2020

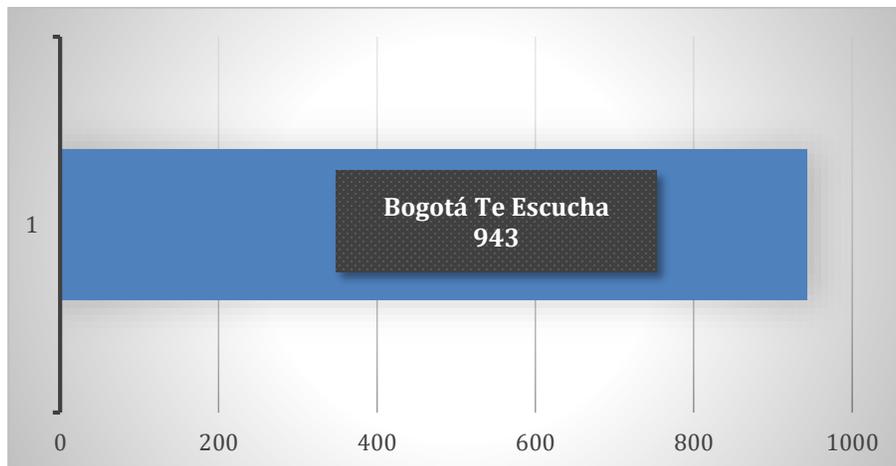
A continuación se presenta el informe correspondiente al mes de abril de 2020, de peticiones quejas y reclamos, el cual contiene datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones recibidas por la Secretaría Distrital de Planeación.

Las peticiones ingresan tanto por la herramienta gerencial Bogotá Te Escucha – Sistema de Gestión de Peticiones como los canales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRSF, que corresponden a buzones y presentación personal en el punto único de radicación.

Conforme a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 las peticiones ingresadas por los canales propios se registran en la herramienta Bogotá Te escucha – Sistema de Gestión de Peticiones

La fuente para la obtención de datos estadísticos es la matriz de registro de PQRS, de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA<sup>i</sup>

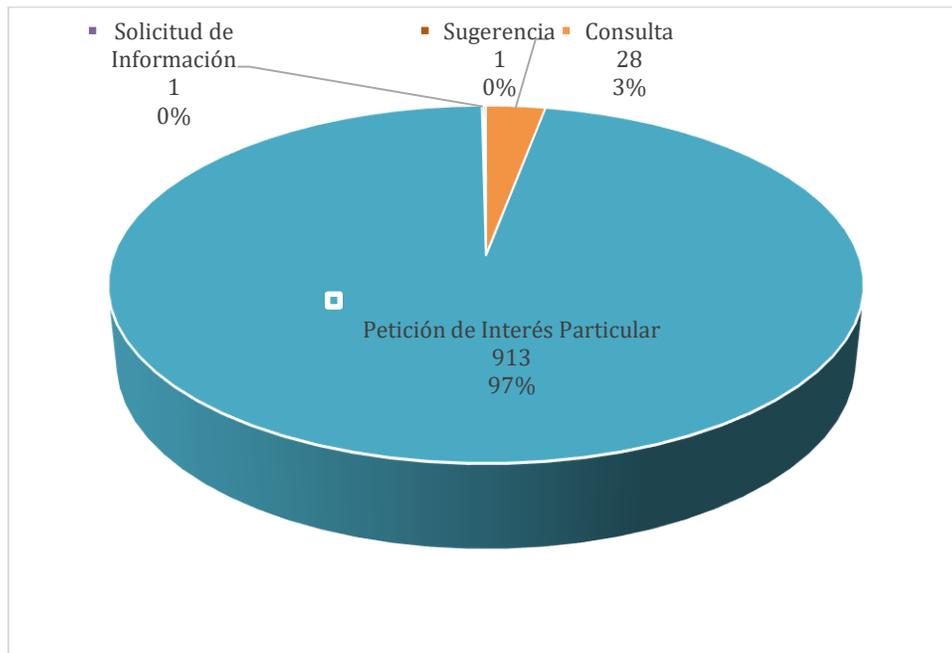
### 1. SISTEMAS DE RECEPCIÓN DE PETICIONES



Canal o medio por el cual se reciben las solicitudes, la entidad dispone de buzones o radicación presencial en el punto único de correspondencia.

Para el período 1 al 30 de abril de 2020 el 100% de las peticiones ingresaron por la herramienta Bogotá Te Escucha, en razón a que por el tiempo de confinamiento por el virus Covid-19, los ciudadanos acudieron a la radicación virtual.

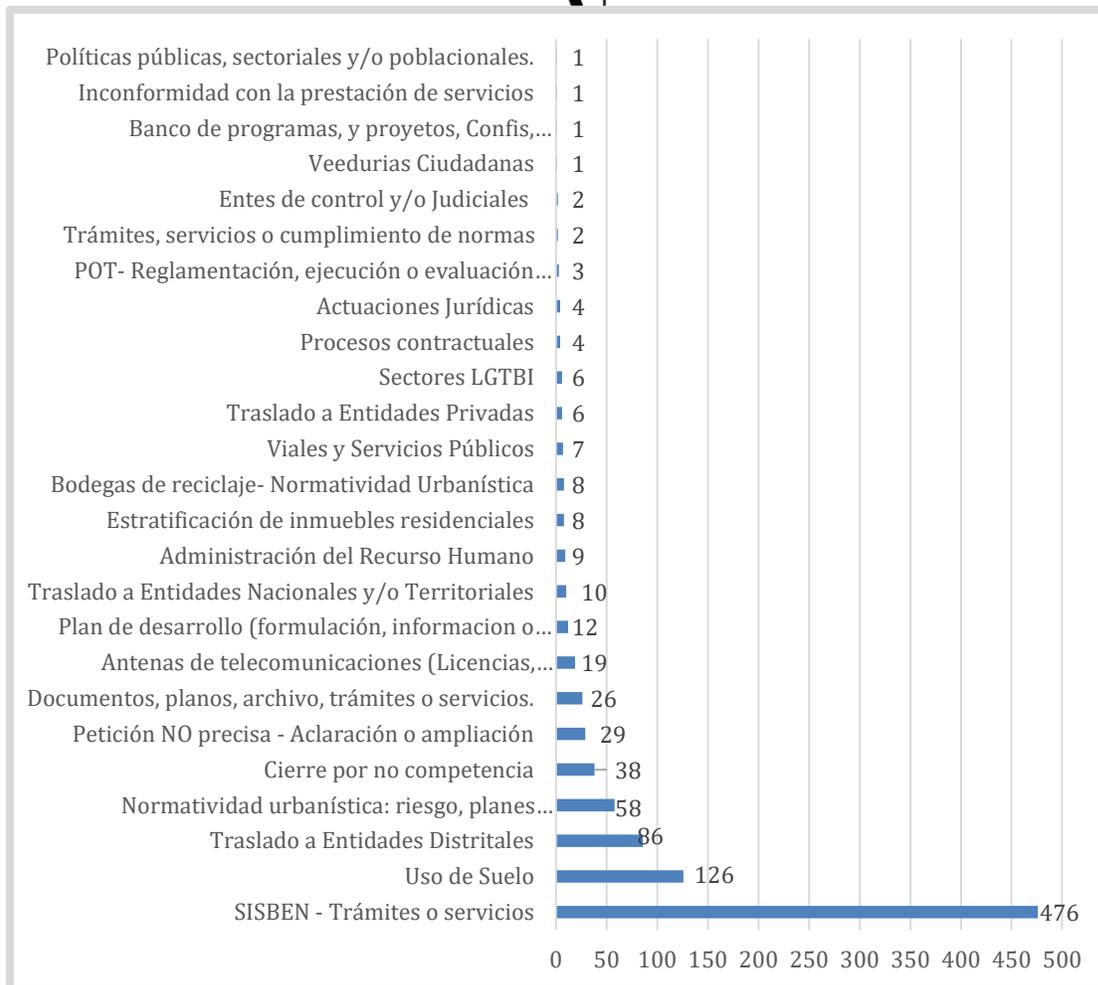
## 2. TIPOS DE PETICIÓN (tipologías)



Para el período objeto de análisis, en la SDP, ingresó total de 943 solicitudes, de las cuales el 97% son peticiones de interés particular, 3% de consulta, y el derecho de petición de información y sugerencias no alcanza al 1%.

## 3. SUBTEMAS (tipos de trámite)

Las diferentes peticiones que ingresan a través de la herramienta Bogotá Te escucha se clasifican en Subtemas, de acuerdo a la misionalidad de la entidad.



El TOP 5 de los subtemas misionales de mayor consulta presentan los siguientes porcentajes de participación con relación al número total de peticiones que ingresaron en el mes de abril de 2020: 50% trámites y servicios SISBEN, 13% Conceptos de uso de suelo, 6% consultas sobre normatividad urbanística, 3% Acceso a documentos, planos, archivo, trámites o servicios, 2% normatividad antenas de telecomunicaciones.

**Definición de Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:**

- a. El subtema “**Traslado por no competencia**” representado en un 10%, del total de peticiones que ingresaron a la entidad, no se toma en cuenta para el TOP 5, por cuanto una vez analizada no corresponde a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, en virtud de lo

cual se da aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, asignando a la Entidad competente, a través la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Entidad competente	Total general
Alcaldía de Soacha	2
Capital Salud	2
Curaduría Urbana 5	1
DNP	1
Gobierno	18
Hacienda	1
IDRD	1
Ingreso Solidario	1
Integración Social	27
IPES	9
Min trabajo	1
Policía	3
Rta por SDQS	5
Salud	4
Secretaría General	2
Secretaría Jurídica	9
Secretaría Seguridad	4
Servicio Civil	1
Superintendencia Financiera	1
UAESP	1
Unidad Nacional de Víctimas	1
Varias Entidades	7
SISBEN Palmira	1

- b. **Petición No Precisa:** representado en 3%, corresponde a peticiones que en su contenido no aportan elementos suficientes para la ofrecer una respuesta de fondo, por lo cual, y con fundamento en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” se solicita ampliación del contenido.

PBX: 335 8000  
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

*Este documento es una versión impresa del  
Es válido legalmente al amparo del artículo 12*



*original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

- c. **Cierre por no competencia:** con un porcentaje de 4% corresponde a aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas y/o estudiadas en la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha.

#### 4. AREAS RESPONSABLES Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Conforme a las funciones de cada área establecidas en el Decreto 016 de 2013, “Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación, las peticiones ingresadas se asignan de acuerdo a la misionalidad de cada una de dependencias, para que se ofrezca al ciudadano una respuesta.

El cuadro siguiente refleja la participación y oportunidad de respuesta de acuerdo a la tipología y términos de Ley.

AREA COMPETENTE	Atendido en término	Pendiente	(en blanco)	Total general	Porcentaje de participación
Servicio al ciudadano	464	29		493	52%
SISBEN	250	47		297	31%
Vías, transportes y servicios públicos	20	15		35	4%
Planes maestros y complementarios		13		13	1%
Información, cartografía y estadística	4	8	1	13	1%
Gestión humana	6	4		10	1%
Patrimonio y renovación urbana		10		10	1%
Recursos físicos y gestión documental	4	5		9	1%
Estratificación	6	2		8	1%
Planeación de la inversión	5	3		8	1%
Gestión contractual	3	3		6	1%
Diversidad sexual	1	5		6	1%
Territorial	2	3		5	1%
Jurídica	1	3		4	0%
Planes parciales	1	3		4	0%
Programación y seguimiento a la inversión	2	2		4	0%
Participación	1	3		4	0%

PBX: 335 8000  
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

*Este documento es una versión impresa del Es válido legalmente al amparo del artículo 12*



*original que fue generado digitalmente del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*

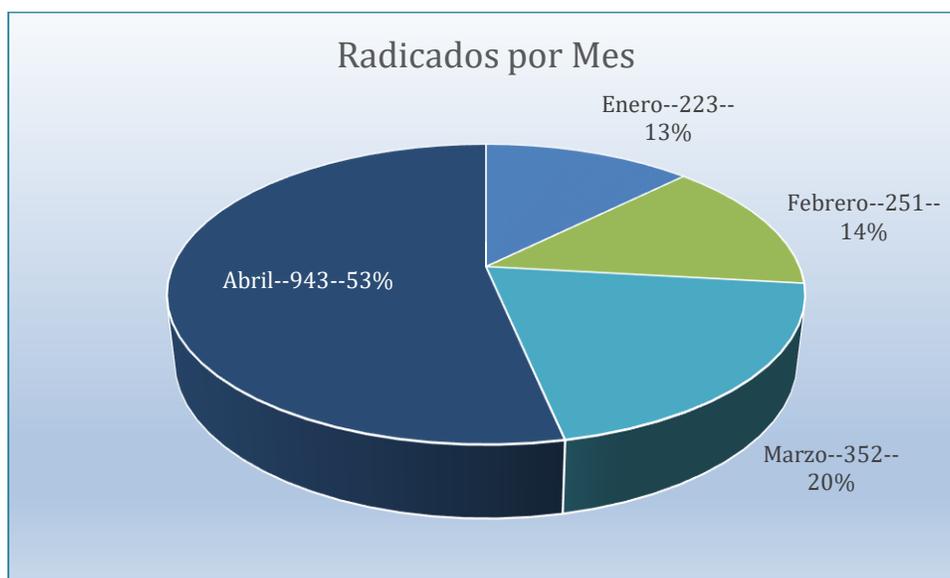
527 de 1999



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		3		3	0%
Economía urbana	1	2		3	0%
Despacho	1	1		2	0%
Taller del Espacio Público		1		1	0%
Otras áreas	1			1	0%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local		1		1	0%
Prensa y Comunicaciones		1		1	0%
Norma urbana		1		1	0%
Estudios Macro		1		1	0%

### 5. Comparativo ingreso Enero-Abril 2020



La gráfica indica que durante los primeros cuatro meses del año, se ha incrementado el registro de peticiones por los canales señalados, particularmente en el mes de abril, con ocasión del confinamiento por causa del coronavirus, los ciudadanos acudieron a los canales virtuales para interactuar con la administración distrital.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el presente período se resalta que los ciudadanos cuentan con canales virtuales por el cual presentar peticiones a la administración distrital, que le sean resueltas y por el mismo medio recibir su respuesta.

Se continúa con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la entidad por el sistema de información y procesos automáticos – SIPA- y Bogotá Te Escucha.

Se mantiene el tiempo la respuesta oportuna, no obstante, es importante continuar con el seguimiento y que las dependencias que presentan tiempos superiores para responder tomen las medidas pertinentes para corregir.

Este mes el Sistema Bogotá te Escucha, ha funcionado mucho mejor, y se ha trabajado en franjas horarias de aproximadamente 4 horas por día en horas hábiles, no obstante algunos días se ha tenido acceso en la jornada completa.

La entidad avanza en acciones para articular la herramienta Bogotá Te Escucha con el sistema de gestión documental SIPA, esto permitirá que el cierre de las peticiones se realice automáticamente en tiempo real y no de forma manual como se viene haciendo.

---

<sup>1</sup> Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.