

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Julio de 2020

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.**

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES
MES DE JULIO DE 2020**

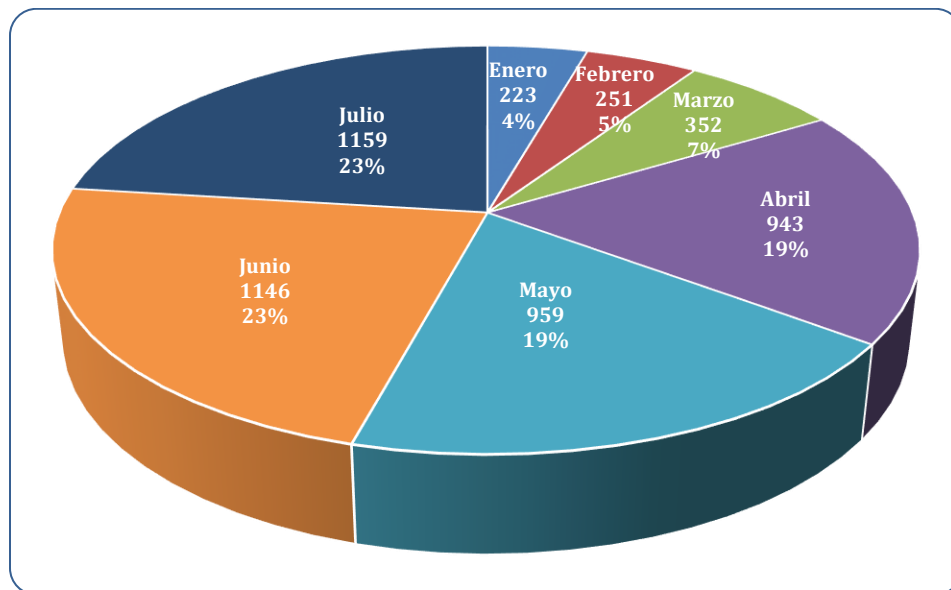
A continuación se pone a disposición el informe correspondiente al mes de julio de 2020, de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, recibidos en la entidad por los diferentes canales dispuestos para tal fin. Contiene datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones recibidas y tramitadas por la Secretaría Distrital de Planeación.

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.

La fuente para la obtención de datos estadísticos son: herramienta gerencial Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, matriz de registro de PQRS de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPAⁱ

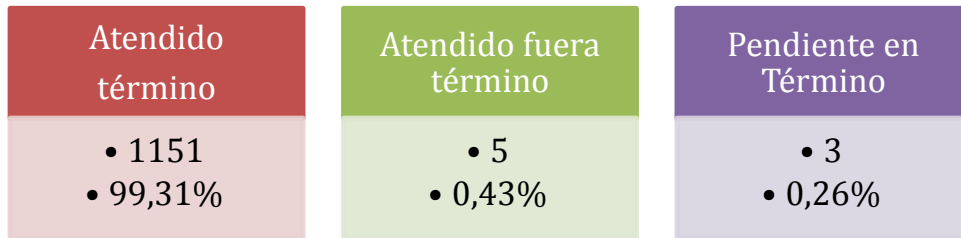
Para el período objeto de análisis, la única fuente de ingreso de peticiones fue la herramienta Bogotá Te Escucha, con un total de 1159 unidades, ya que por el período de confinamiento no ofrecen servicios presenciales en la entidad, por lo tanto se ha acogido por parte de la ciudadanía como un medio de interacción con la Administración Distrital.

1. Acumulado por mes 2020



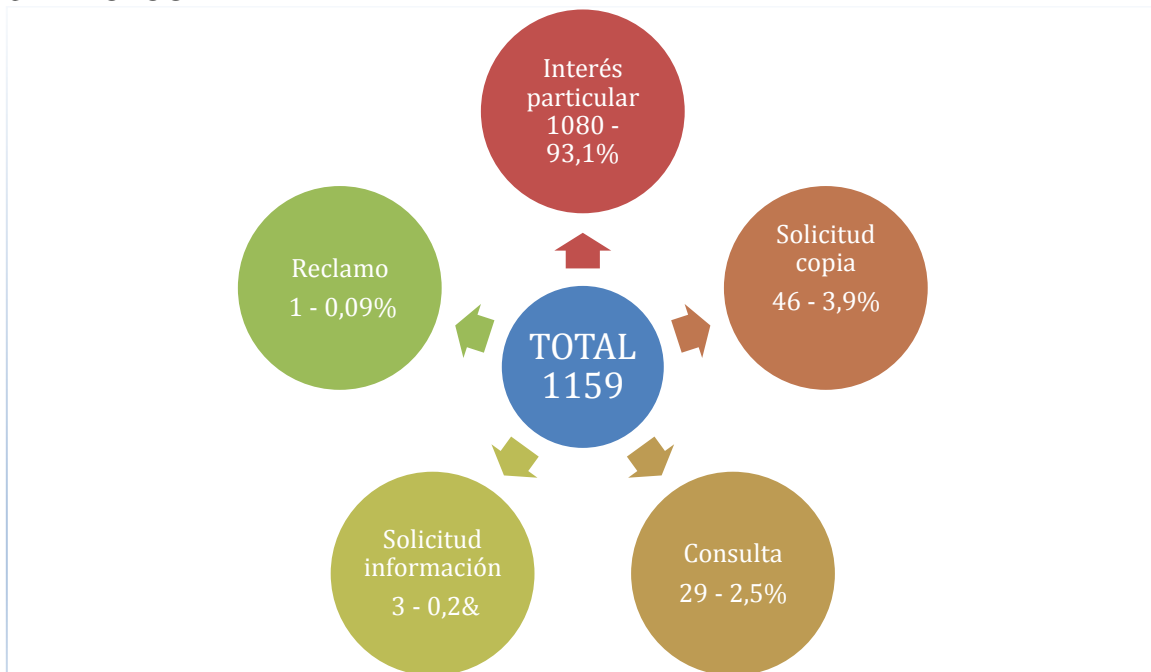
Las estadísticas permiten evidenciar la utilización de la herramienta Bogotá Te Escucha para interactuar con la administración.

2. OPORTUNIDAD



Para el período objeto de análisis se presenta una oportunidad de respuesta del 99.31%

3. TIPOLOGIA



De las peticiones recibidas en el período, el 93.1% corresponde a la tipología peticiones de Interés Particular, 3.9% Solicitud de copia, 2.5% consulta, 0.2% Solicitud de información y el 0.09% a reclamos.

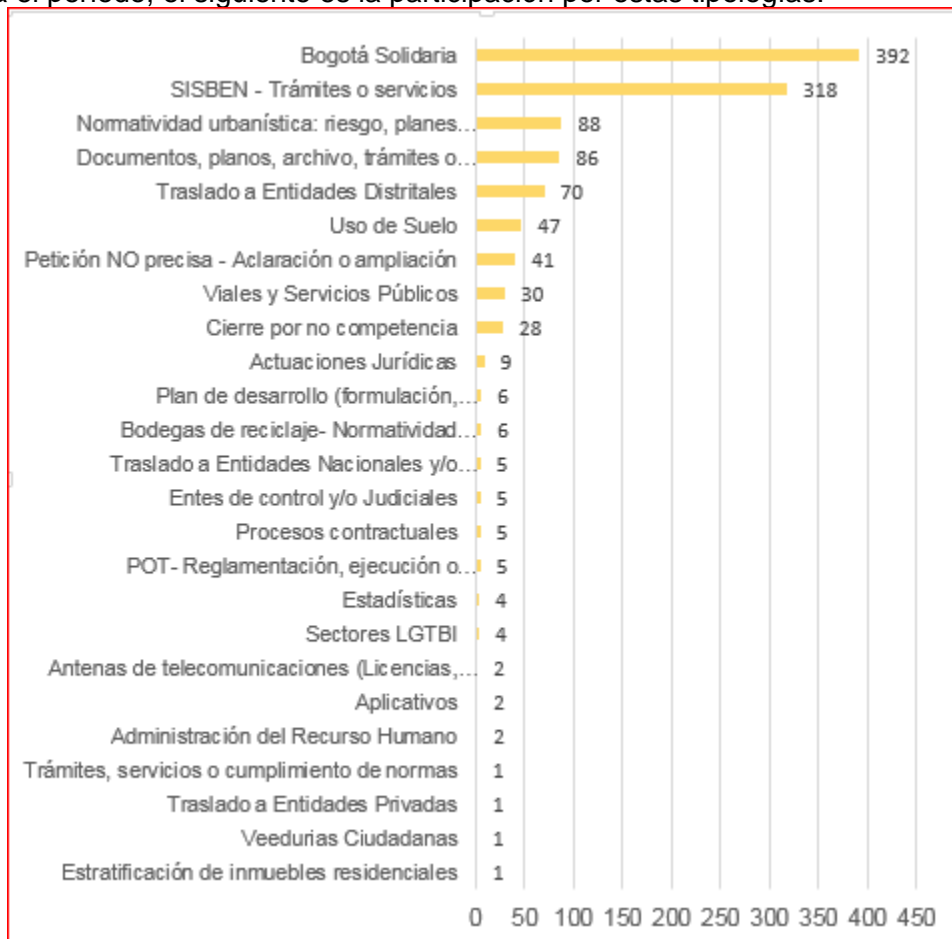
4. SUBTEMAS (tipos de trámite)

De acuerdo a la misionalidad de la Entidad las peticiones que ingresan se clasifican según su contenido en subtemas.

En virtud de las acciones adelantadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá frente a las necesidades de informar a la ciudadanía sobre las ayudas económicas a las cuales han sido beneficiarias, se le asignó a la Secretaría Distrital de Planeación la actividad de consolidar la base de datos maestra del canal de transferencias monetarias del Sistema Distrital Bogotá Solidaria, insumo necesario para consolidar respuestas relacionadas con:

- ✓ Potenciales beneficiarios del canal de transferencias monetarias del Sistema.
- ✓ Datos de transferencias monetarias asignadas.
- ✓ Requerimientos de población que desee acceder al canal de transferencias monetarias.

Para el período, el siguiente es la participación por estas tipologías:



El TOP 5 de los subtemas en primer lugar se posiciona Bogotá solidaria con 33.82%, seguido de trámites y servicios SISBEN con 27.44%, tercer lugar normatividad urbanística con 7.59%, cuarto con 7.42% acceso a documentos, planos o archivos y finalmente, 4.06% conceptos de uso de suelo.

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

- El subtema “**Traslado por no competencia**” sumando peticiones trasladadas a entidades nacionales y distritales representa el 4.15% 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.
- **Petición No Precisa:** representado en 3.54%, del total de 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.
- **Cierre por no competencia:** con un porcentaje de 2.42% 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.



6. 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.

ÁREA COMPETENTE	Atendido en Términos	Atendido fuera de términos	Pendiente en términos	Total
Servicio al ciudadano	727			727
SISBEN	229			229
Recursos físicos y gestión documental	51	1		52
Vías, transportes y servicios públicos	36			36
Información, cartografía y estadística	21		1	22
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	14	1		15
Jurídica	12			12
Planes maestros y complementarios	9			9
Ambiente y Ruralidad	5	1		6
Patrimonio y renovación urbana	3	1	2	6
Diversidad sexual	5			5
Despacho	4			4
Gestión humana	4			4
Norma urbana	3	1		4
Economía urbana	4			4
Planes parciales	4			4
Estratificación	3			3
Gestión contractual	3			3
Planeación de la inversión	3			3
Sistemas	2			2
Programación y seguimiento a la inversión	2			2
Planeación socioeconómica	2			2
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	2			2
Taller del Espacio Público	1			1
Participación	1			1
CONFIS	1			1

CONCLUSIONES

La ciudadanía cuenta con canales virtuales por el cual presentar peticiones a la administración distrital, que le sean resueltas y por el mismo medio obtener copia de 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.

Este mes, la herramienta Bogotá te Escucha-Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ha presentado avances significativos en la usabilidad de éste, aunque ocasionalmente presenta fallas, se resalta la disposición de los servidores públicos asignados al sostenimiento del aplicativo.

No se recibieron quejas contra servidor público en el presente período, 1 reclamo por cuanto un ciudadano Anónimo considera que en el edificio CAD se presentan fallas de aplicación en protocolos de bioseguridad.

En la presente vigencia anual, se adelantan acciones por parte de la SDP para realizar la articulación del sistema de gestión documental SIPA con la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, se apropió el presupuesto para una primera etapa y se adelantan acciones precontractuales.

ⁱ Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.