



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones  
Mes de agosto de 2019

Bogotá, D.C., 2019

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

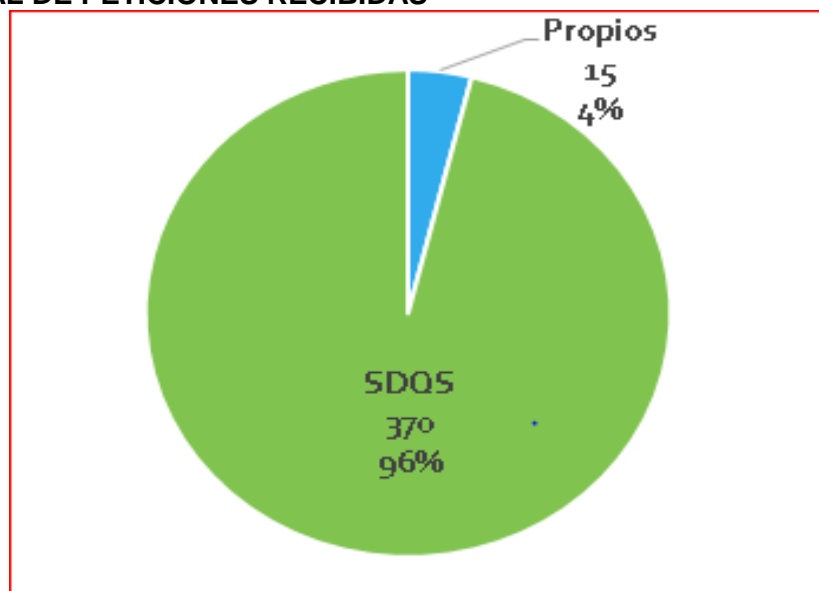
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE AGOSTO DE 2019

El presente informe refleja la gestión de peticiones recibidas en el mes, objeto de análisis, a través de las diferentes herramientas y canales dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones “PQRS” por la Secretaría Distrital de Planeación, así como de la herramienta gerencial Bogotá Te Escucha –SDQS-

La fuente para la obtención de datos estadísticos es la matriz de PQRS, de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA

### 1. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS



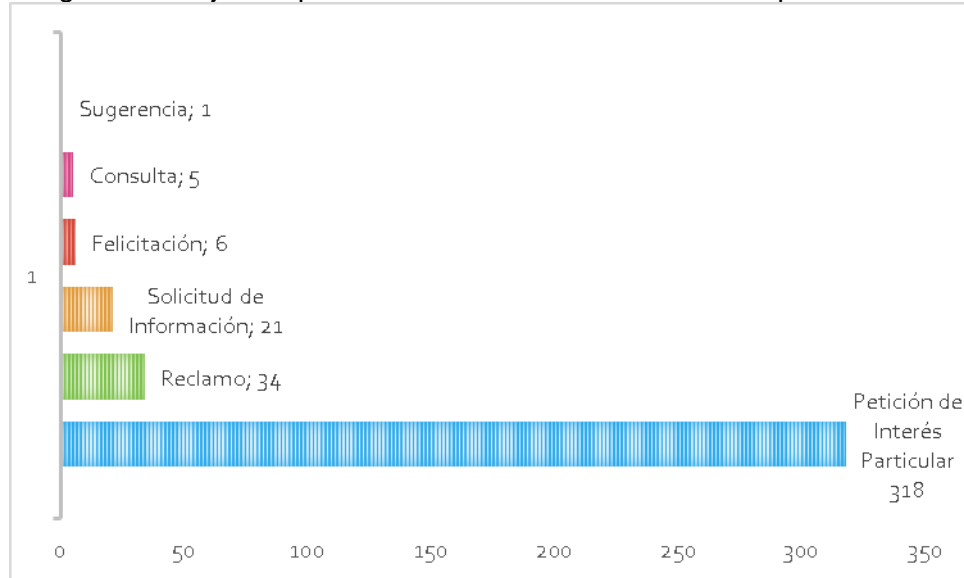
En el período, se gestionó un total de 385 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones, discriminadas así: el 96% a través de la herramienta Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas, y, 4% por canales dispuestos por la entidad (Buzones). Se evidencia una disminución del 14% de ingreso de peticiones comparado con el mes de julio de 2019.

En cumplimiento del Decreto 371 de 2010 todas las peticiones que ingresaron por canales propios se registraron en Bogotá Te Escucha.



## 2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

El presente gráfico refleja en tipo de Derecho de Petición invocado por la ciudadanía



Las tipologías más representativas corresponden a Peticiones de Interés Particular 83% y Reclamos 9% y solicitud de información 5%, las demás, sumadas, llegan al 3%.

Para la vigencia se presenta un incremento en la presentación de reclamos ocasionado por la aplicación de encuestas SISBEN IV.

Así mismo la incremento en las manifestaciones de satisfacción por servicios prestados, originados en el nuevo modelo de atención al ciudadano tanto por agendamiento como en el archivo central.

## 3. CATEGORIAS

Las categorías agrupan los temas de acuerdo a las competencias de la Entidad como se observa en el cuadro siguiente:

CATEGORIA	CANTIDAD
Regulación de uso del suelo	146
SISBEN	83
Traslado por competencia	60
Servicio a la ciudadanía	58
Documentación	21
Informes, estudios o estadísticas.	6
Veedurías Ciudadanas	5
Talento humano y contratación	2



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

<b>Asuntos Jurídicos</b>	2
<b>Gestión de comunicaciones, entes o invitaciones.</b>	1
<b>Comunidad LGTBI</b>	1
<b>Total Categorías</b>	385

El principal tema misional de la entidad de mayor consulta por los ciudadanos a través de la herramienta Bogotá Te Escucha –SDQS- corresponde a la regulación del uso de suelo, en temas relacionados con normatividad urbanística, uso de suelo para establecimientos de comercio, y propuestas para el nuevo Plan de Ordenamiento Territorial POT.

Las categorías se dividen en subtemas de acuerdo a la misionalidad de la entidad.

#### 4. SUBTEMAS:

SUBTEMA	Cantidad	Porcentaje
<b>SISBEN - Trámites o servicios</b>	83	22%
<b>Traslado a Entidades Distritales</b>	61	16%
<b>Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público</b>	51	13%
<b>Uso de Suelo</b>	44	11%
<b>POT- Reglamentación, ejecución o evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial</b>	21	5%
<b>Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.</b>	21	5%
<b>Petición NO precisa - Aclaración o ampliación</b>	20	5%
<b>Viales y Servicios Públicos</b>	17	4%
<b>Cierre por no competencia</b>	14	4%
<b>Inconformidad con la prestación de servicios</b>	11	3%
<b>Bodegas de reciclaje- Normatividad Urbanística</b>	9	3%
<b>Estadísticas</b>	6	2%
<b>Veedurías Ciudadanas</b>	5	1%
<b>Antenas de telecomunicaciones (Licencias, normatividad, o presunta infracción a la norma</b>	5	1%
<b>Reconocimiento a la gestión</b>	4	1%
<b>Actuaciones Jurídicas</b>	3	1%
<b>Mejora de trámites o servicios</b>	2	1%
<b>Administración del Recurso Humano</b>	2	1%
<b>Trámites, servicios o cumplimiento de normas</b>	2	1%
<b>Sectores LGTBI</b>	1	0%
<b>Citación a reuniones u otros eventos</b>	1	0%

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	1	0%
Estratificación de inmuebles residenciales	1	0%
<b>Total Sub-temas</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Refleja la estadística que los temas misionales de mayor consulta corresponde a trámites SISBEN, con 22% del total de peticiones, Normatividad Urbanística 16%, Uso de Suelo para establecimientos de comercio 11%, y consultas sobre el nuevo Plan de Ordenamiento Territorial –POT- 5%

- a. Aunque el subtema Traslado por no competencia alcanza un 16%, no se toma en el TOP 5 por cuanto no corresponde a una tema misional y no requiere actuación de la entidad, en virtud que, obedece a peticiones que una vez analizada 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.

Es necesario definir los siguientes subtemas:

- b. **Petición No Precisa:** 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.
- c. **Cierre por no competencia:** Son aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas a la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha.

## 5. ÁREAS COMPENTENTES Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

El presente cuadro refleja las áreas competentes de la resolución de las peticiones así como la oportunidad de respuesta:

Área competente	Cantidad	Porcentaje
Servicio al ciudadano	179	46%
SISBEN	83	22%
Vías, transportes y servicios públicos	27	7%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	18	5%
Patrimonio y renovación urbana	18	5%
Despacho	12	3%
Planes maestros y complementarios	9	2%
Economía urbana	5	1%
Recursos físicos y gestión documental	4	1%

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

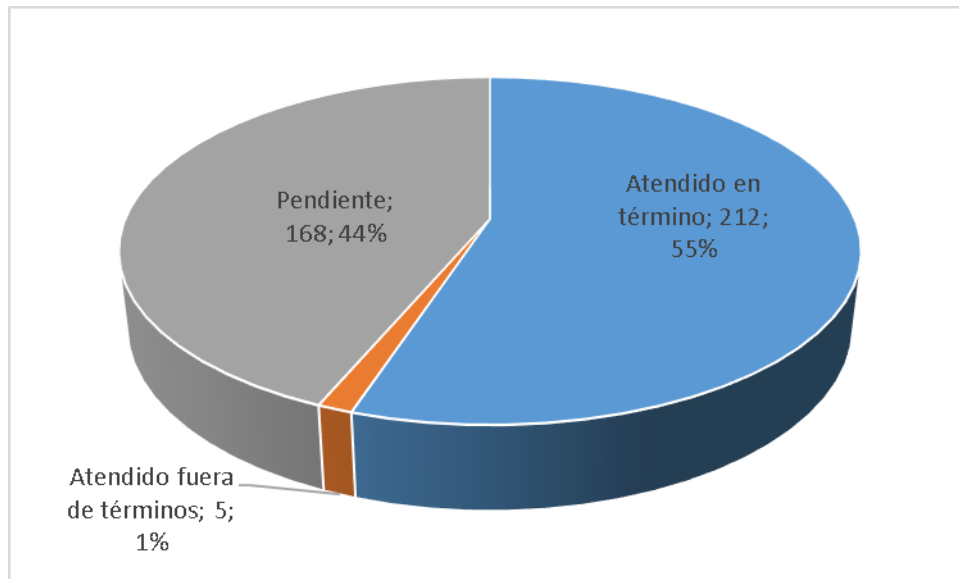


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Información, cartografía y estadística	4	1%
Ambiente y Ruralidad	4	1%
Norma urbana	4	1%
Jurídica	2	1%
Planes parciales	2	1%
Taller del Espacio Público	2	1%
Gestión humana	2	1%
Gestión financiera	2	1%
Estratificación	1	0%
Planeación socio-económica	1	0%
Estudios Macro	1	0%
Participación	1	0%
Territorial	1	0%
Planeación de la inversión	1	0%
Diversidad sexual	1	0%
Otras áreas	1	0%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

## 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



Para el período objeto de análisis se presenta un 55% de oportunidad de respuesta, 44% pendientes por atender, mientras que respuesta fuera de términos no alcanza el 1%.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

## 7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Como se precisó en el punto 4, este sub-tema corresponde a reasignación a otras entidades, competentes para resolver las solicitudes ciudadanas:

Entidad	Cantidad	Porcentaje
Gobierno	39	66%
Hábitat	3	5%
Varias entidades	2	3%
Policía Metropolitana	2	3%
IDRD	2	3%
Integración Social	2	3%
UMV - UAESP	1	2%
Trasmilenio	1	2%
IDU	1	2%
Caja Vivienda Popular	1	2%
UAESP	1	2%
Metro Bogotá	1	2%
Catastro	1	2%
CODENSA	1	2%
Secretaría General	1	2%
TOTAL	59	100%

## 8. Conclusiones

La secretaría Distrital de Planeación da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010, numerales 3, 6 y 7, en cuanto al registro de la totalidad de quejas, reclamos sugerencias recibos por canales propios, en la herramienta Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-

La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

En la presente vigencia anual, se adelantan acciones por parte de la SDP para realizar la articulación del Sistema de Gestión documental con la herramienta Bogotá Te Escucha.

El incremento en la interposición de reclamos obedece a inconformidades que se han presentado en la ciudadanía ocasionadas por la aplicación de la encuestas metodología IV de SISBEN.

Se recibieron manifestaciones de satisfacción por los nuevos modelos de atención al ciudadano tanto en archivo central de predios como por agendamiento.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Las acciones adelantadas al interior de la entidad reflejan la oportunidad de la respuesta.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**