

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

ABRIL 2021

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

A continuación se pone a disposición el informe correspondiente al mes de Abril de 2021, de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, recibidos en la entidad a través de la herramienta Bogotá Te Escucha sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y de buzones instalados en la entidad.

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.

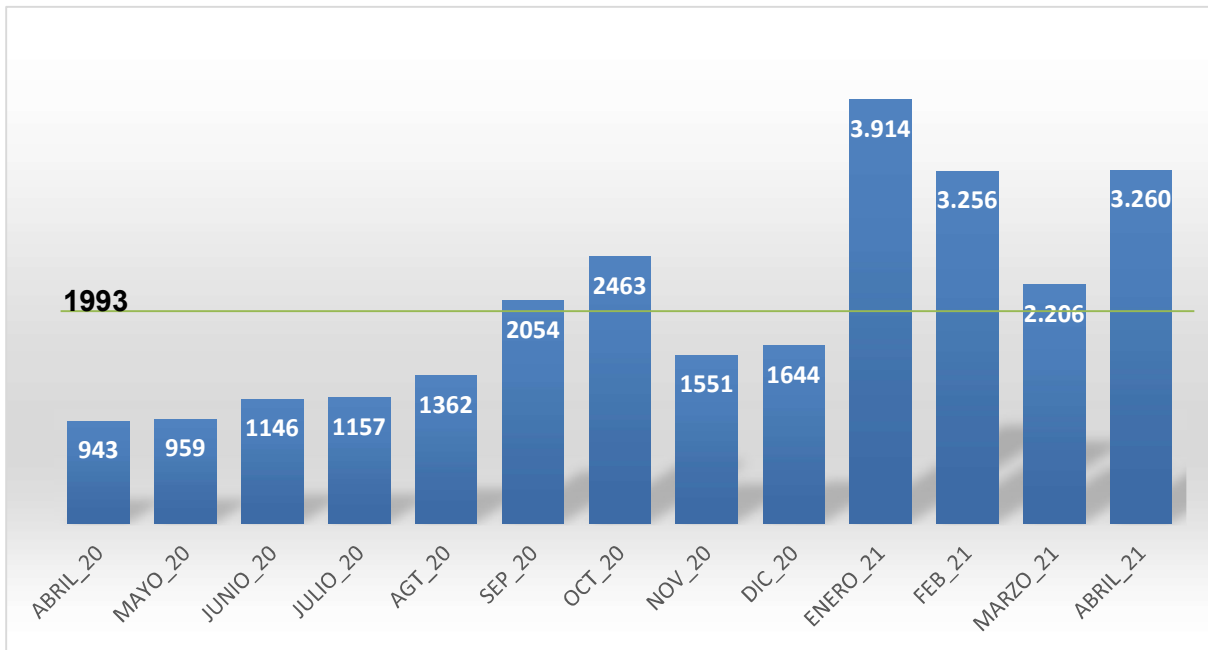
La fuente para la obtención de datos estadísticos son: herramienta gerencial Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, matriz de registro de PQRS de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA<sup>1</sup>

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, en particular su artículo 5. *“Ampliación de términos para atender las peticiones”*, los términos de atención de los derechos de petición han sido ampliados, mientras dure la emergencia sanitaria”

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

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

## 1. Acumulado por mes 2020 -2021



**Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha<sup>2</sup>**

En la gráfica se puede observar el comportamiento de la cantidad de registros de peticiones por parte de la ciudadanía realizados en la herramienta Bogotá Te Escucha desde Abril de 2020 hasta el mes de Abril de 2021, es importante recordar que las restricciones por pandemia COVID 19 iniciaron el Martes 24 de Marzo de 2020, es decir que el periodo graficado corresponde totalmente a pandemia y responde a las medidas restrictivas tomadas por la Alcaldía de Bogotá.

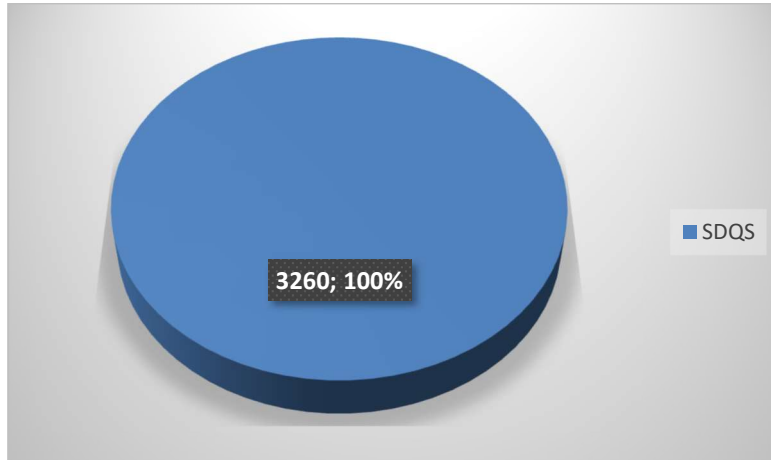
Analizando la gráfica No 1, se puede observar que el mes con mayor número de radicaciones es enero de 2021 con 3914 radicaciones y el mes con menor número de radicaciones es abril de 2020, al comparar la variación anual (abril 2020 vs abril 2021) se presenta un crecimiento de las radicaciones del 345.71%, si se compara con el mes inmediatamente anterior (marzo 2021) se presenta un aumento de las radicaciones del 47.78% pasando de 2206 radicaciones en marzo de 2021 a 3260 en el presente mes.

En el primer trimestre del año 2021 la tendencia en el número de radicaciones fue descendente, pero para el presente mes la tendencia se revierte, si se compara el mes de abril de 2021 con el mes de enero del mismo año encontramos una disminución del 16.71% en el número de radicaciones presentadas, el promedio de radicaciones del periodo graficado se ubica en 1993 y se representa con una línea verde en el grafico No 1, al analizar el comportamiento del año 2021 frente a este promedio de radicaciones se puede observar que todos los meses del año 2021 se encuentran por encima del mencionado promedio.

<sup>2</sup> Datos ajustados a base Bogotá te Escucha mes de Abril

## 2. SISTEMAS

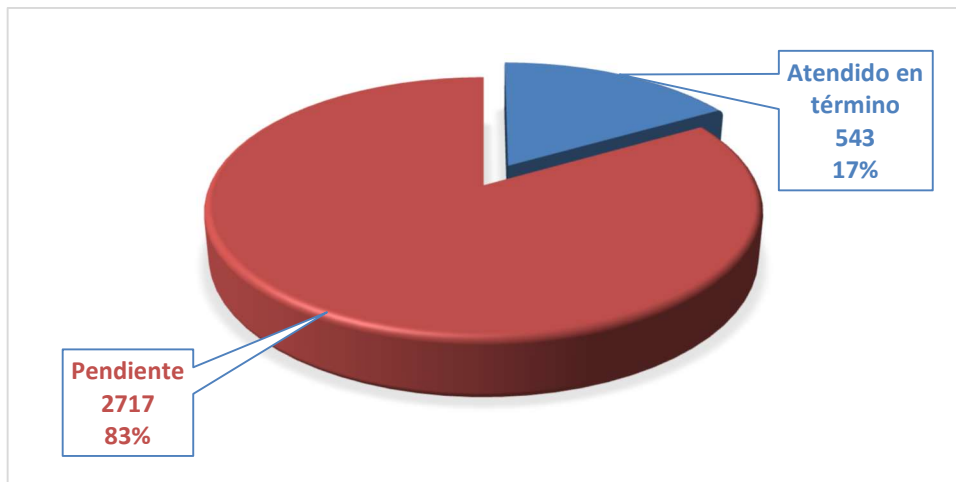
En el mes de Abril de 2021 el total de radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha-Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas



**Grafica 2.** Canal de ingreso de las radicaciones

## 3. OPORTUNIDAD

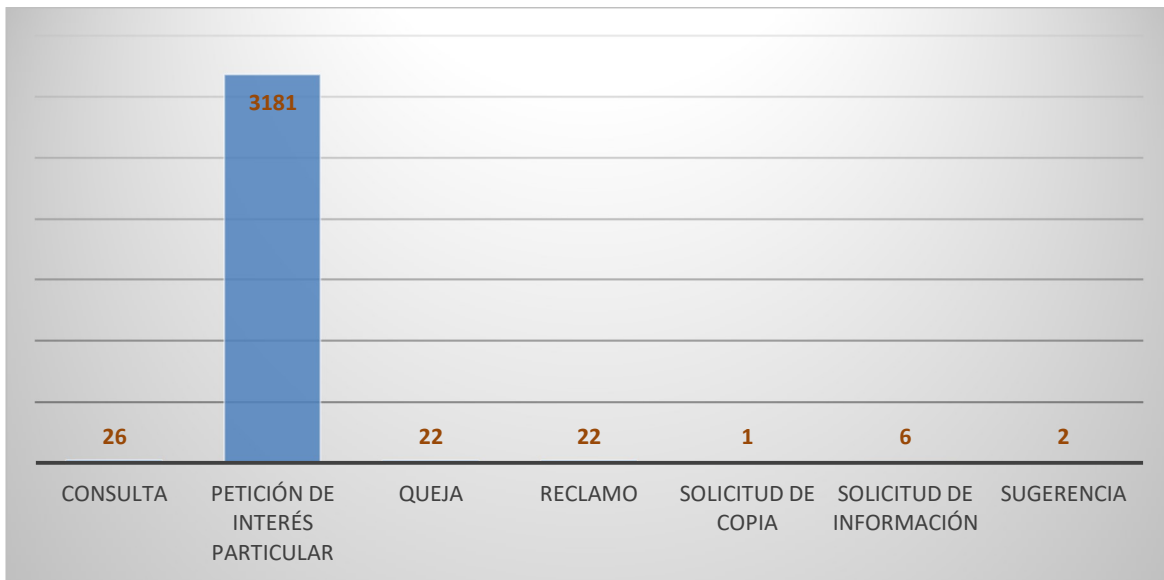
En el mes de Abril de 2021 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 16.66 % con 543 radicaciones y las peticiones pendientes de termino representaron un 83.34 % con 2717 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de termino para el presente mes.



**Grafica 3.** Oportunidad Bogotá Te Escucha

#### 4. TIPOLOGÍA

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de Abril de 2021 encontramos que el 97.58% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 3181 manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 0.80% de los radicados correspondieron a Consultas es decir 26 radicados, el 0.67% correspondió a Quejas es decir 22 radicaciones, que coincide con el número de reclamos presentados y 0.018% correspondió a Solicitudes de información es decir 6 radicaciones, se presentaron dos radicaciones por sugerencias y una petición por solicitud de copias.



**Grafica 4. Tipología de las radicaciones**

#### 5. 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.

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.**

Para el período, la siguiente grafica representa la participación por estas tipologías:



**Grafica 5. Subtemas de las Radicaciones**

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.**

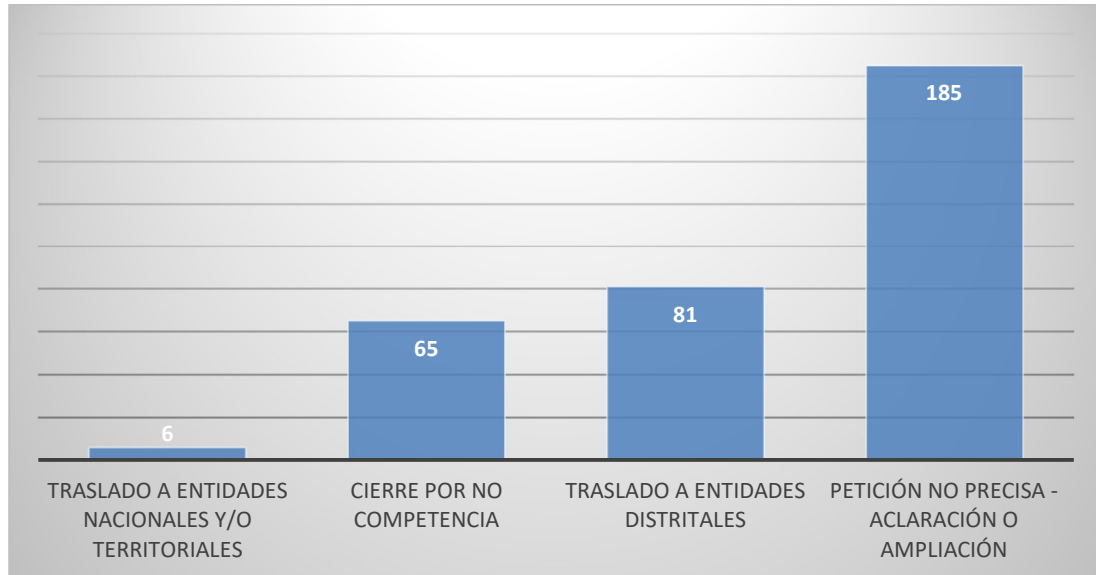
En la clasificación por subtemas presentada para el mes de Abril se puede observar que los más relevantes son los siguientes: Bogotá solidaria con 2380 peticiones tramitadas que representan el 73.01% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos con la cifra presentada en el mes de Marzo (1532 radicaciones) se registra un aumento del 55.35%, el segundo subtema con mayor número de radicaciones en el mes de abril es el SISBEN Trámites o servicios que representaron el 5.98% del total de tramites con 195 radicaciones lo que representa un aumento del 33.56% respecto a los radicados realizados en el mes de marzo (146), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.29% con 140 radicaciones recibidas lo que representa un aumento del 30.84% respecto a las cifras del mes inmediatamente anterior (107 radicaciones), Uso del suelo represento el 1.63% con 53 radicaciones tramitadas, lo que represento un aumento del 55.88% respecto a las radicaciones realizadas por este tema en el mes de marzo (34).

**Tabla 1. Cuadro comparativo últimos 4 meses**

Subtema	1.ENERO	Diferencia Enero/Feb.	2.FEBRERO	Diferencia Enero/Feb.	3.MARZO	Diferencia Enero/Feb.	4.ABRIL
Bogotá Solidaria	2929	-19,4%	2361	-35,11%	1532	55,35%	2380
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	125	35,2%	169	-36,69%	107	30,84%	140
SISBEN - Trámites o servicios	186	-2,7%	181	-19,34%	146	33,56%	195
Uso de Suelo	74	-28,4%	53	-35,85%	34	55,88%	53
<b>Total Radicados</b>	<b>3914</b>	<b>-16,8%</b>	<b>3256</b>	<b>-32,25%</b>	<b>2206</b>	<b>47,78%</b>	<b>3260</b>

Como se puede observar en la Tabla No 1, El comportamiento de los subtemas en los últimos 4 meses ha sido variable se presentó un importante aumento de las radicaciones en el mes de enero de 2021 respecto al mes de diciembre de 2020, pero en los meses siguientes se ha revertido esta tendencia, para el mes de abril se observan aumentos importantes principalmente en los temas Bogotá Solidaria con un 55.35% y usos de suelo con un aumento del 55.88% respecto a las cifras presentadas en el mes inmediatamente anterior.

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



**Grafica 6.** Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad

- ✓ **“Petición No Precisa”:** Son aquellas 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, para el mes de Abril se presentaron 185 radicaciones que representan el 5.67% del total de radicaciones del mes, respecto al mes de marzo (129 radicaciones), se presentó un aumento del 43.41%.
- ✓ **“Cierre por no competencia”:** 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, este tipo de peticiones representaron el 2% del total de peticiones registradas por la ciudadanía en el mes de abril es decir 65 radicaciones, respecto al mes de marzo (44 radicaciones), se registra un aumento del 47.73%
- ✓ **“Traslado por no competencia”** Corresponde a peticiones que una vez analizadas no corresponden a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, en virtud de esta característica 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, para el período objeto de análisis se presentan 86 radicados por traslado lo que representa un 2.67% del total de radicaciones del mes de abril Los traslados a entidades distritales representaron el 2.48% del total de tramites del mes es decir 81 radicados, que respecto al mes inmediatamente anterior (72



radicados), representan un aumento de 12.50%, de igual manera se registran 6 radicados por Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales que representaron el 0.18% del total de radicaciones del mes de abril.

✓ **Tabla 2.** Cuadro comparativo últimos 4 meses de los Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad

Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:	1.ENERO	2.FEBRERO	3.MARZO	4.ABRIL
Cierre por no competencia	54	40	44	65
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	273	170	129	185
Traslado a Entidades Distritales	77	66	72	81
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	2	5	0	6
Traslado a Entidades Privadas	1	3	3	0

## 7. ÁREAS 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.

**Tabla 2.** Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta

Etiquetas de fila	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	500	2493	2993	91,81%
SISBEN	6	104	110	3,37%
Recursos físicos y gestión documental	7	23	30	0,92%
Vías, transportes y servicios públicos	1	20	21	0,64%
RESPONSABLE	16		16	0,49%
Información, cartografía y estadística		15	15	0,46%
Gestión humana	1	8	9	0,28%
Economía urbana	1	7	8	0,25%
Gestión contractual	1	6	7	0,21%
Diversidad sexual	4	2	6	0,18%
Jurídica		5	5	0,15%
Taller del Espacio Público		5	5	0,15%
Ambiente y Ruralidad	1	3	4	0,12%
Norma urbana		4	4	0,12%
Planes maestros y complementarios	1	3	4	0,12%

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.

POT		4	4	0,12%
Control Disciplinario	2	1	3	0,09%
Estratificación	1	2	3	0,09%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		3	3	0,09%
Participación		2	2	0,06%
Patrimonio y renovación urbana		2	2	0,06%
Políticas poblacionales/sectoriales		2	2	0,06%
Despacho	1		1	0,03%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local		1	1	0,03%
Planes parciales		1	1	0,03%
Prensa y Comunicaciones		1	1	0,03%
<b>Total general</b>	<b>543</b>	<b>2717</b>	<b>3260</b>	<b>100,00%</b>

Analizando La tabla No 2, se observa que el 91.81% de los radicados tramitados es decir 2993 estuvieron a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano por ser el área encargada de la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha, por lo tanto tiene a cargo el trámite de traslado a otras entidades, cierre por no competencia y solicitar aclaración de peticiones incompletas, al igual que la atención de las peticiones de Bogotá solidaria y conceptos de uso de suelo, manteniéndose la tendencia del periodo de estudio.

El 8.19% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.

## CONCLUSIONES

- Durante el mes de abril se mantuvo la vigencia del Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”, los términos de atención de los derechos de petición han sido ampliados, mientras dure la emergencia sanitaria”.
- En el primer trimestre del año 2021 la tendencia en el número de radicaciones fue descendente, pero para el presente mes la tendencia se revierte, si se compara el mes de abril de 2021 con el mes de enero del mismo año encontramos una disminución del 16.71% en el número de radicaciones presentadas, el promedio de radicaciones del periodo graficado se ubica en 1993 y se representa con una línea verde en el grafico No 1, al analizar el comportamiento del año 2021 frente a este promedio de radicaciones se puede observar que todos los meses del año 2021 se encuentran por encima del mencionado promedio.

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.**

- En el mes de Abril de 2021 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 16.66 % con 543 radicaciones y las peticiones pendientes de termino representaron un 83.34 % con 2717 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de termino para el presente mes.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de Abril de 2021 encontramos que el 97.58% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 3181 manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 0.80% de los radicados correspondieron a Consultas es decir 26 radicados, el 0.67% correspondió a Quejas es decir 22 radicaciones, que coincide con el número de reclamos presentados y 0.018% correspondió a Solicitudes de información es decir 6 radicaciones, se presentaron dos radicaciones por sugerencias y una petición por solicitud de copias.
- El comportamiento de los subtemas en los últimos 4 meses ha sido variable se presentó un importante aumento de las radicaciones en el mes de enero de 2021 respecto al mes de diciembre de 2020, pero en los meses siguientes se ha revertido esta tendencia, para el mes de abril se observan aumentos importantes principalmente en los temas Bogotá Solidaria con un 55.35% y usos de suelo con un aumento del 55.88% respecto a las cifras presentadas en el mes inmediatamente anterior.
- Acceso a la información pública En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace <http://www.sdp.gov.co/transparencia> se encuentra disponible la información que hace referencia la mencionada ley, para que los ciudadanos consulten los temas de su interés.