

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

ENERO 2021

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

A continuación, se pone a disposición el informe correspondiente al mes de enero 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.

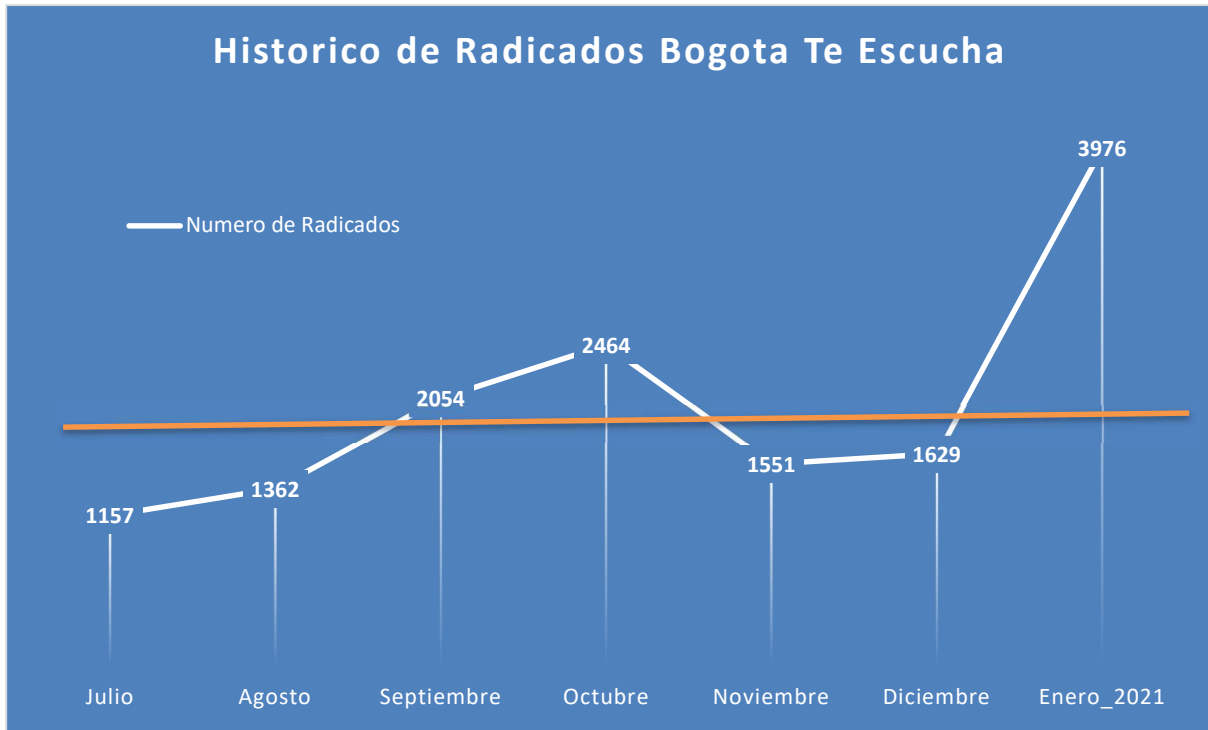
Conforme a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 las peticiones ingresadas por los canales propios se registran en la herramienta Bogotá Te escucha.

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 SIPA¹

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

1. Acumulado por mes 2020 -2021

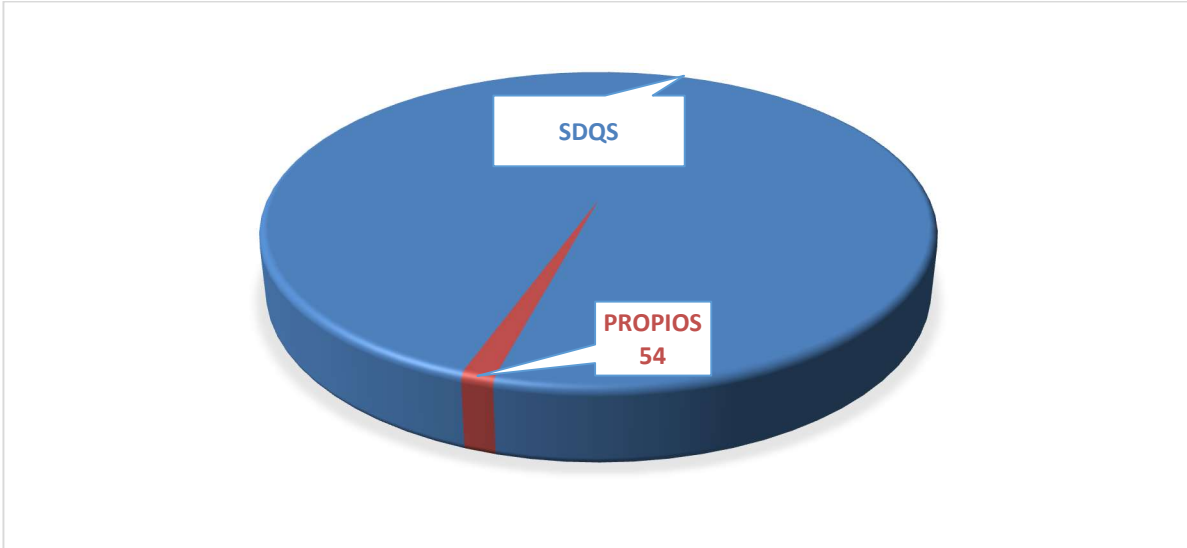


En la gráfica se puede observar el comportamiento de la cantidad de registro de peticiones por parte de la ciudadanía realizados en la herramienta desde Julio de 2020 hasta enero de 2021, las radicaciones aumentaron desde el mes de julio hasta el mes de octubre, luego la tendencia se revierte para el mes de noviembre, pero para los meses de diciembre y enero aumentan las radicaciones y el mes de enero de 2021, se establece como el de mayor numero de radicaciones para el periodo de estudio con 3976.

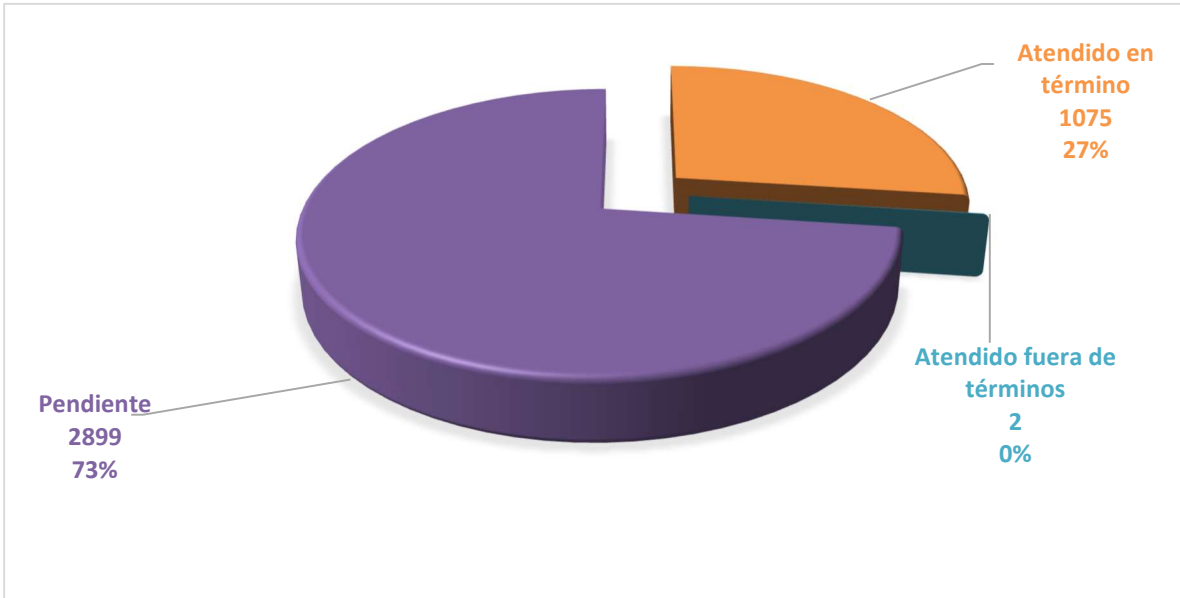
Comparando el mes de enero de 2021 con el mes de diciembre de 2020 se presenta un aumento de 144% en el número de radicaciones pasando de 1629 a 3976, el promedio de radicaciones para el periodo de estudio es de 2027 radicaciones por mes, que se grafica con una línea naranja en el gráfico.

2. SISTEMAS

En el mes de enero de 2021 de las 3976 radicaciones registradas, el 98.64% es decir 3922 peticiones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y el 1.36% es decir 54 peticiones ingresaron por canales propios.



3. OPORTUNIDAD



Para el período en análisis se presenta que la atención de peticiones dentro de los términos representa el 27.04% con 1075 radicaciones, las peticiones atendidas fuera de termino representan un 0.05% con 2 radicaciones y las peticiones pendiente de termino representan un 72.91% con 2899 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*

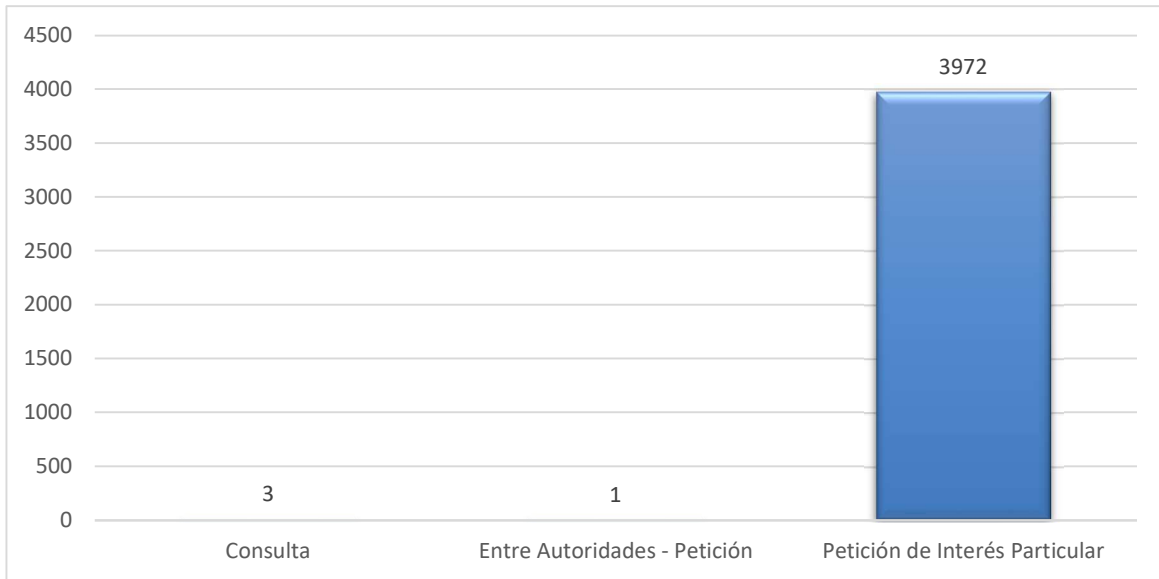


*original que fue generado digitalmente
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

4. TIPOLOGÍA



Respecto a la tipología de las peticiones recibidas encontramos que el 99.9% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 3972 peticiones, el 0.08% correspondieron a consultas es decir 3 radicaciones y 0.03% correspondió a peticiones entre autoridades es decir 1 petición.

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.

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



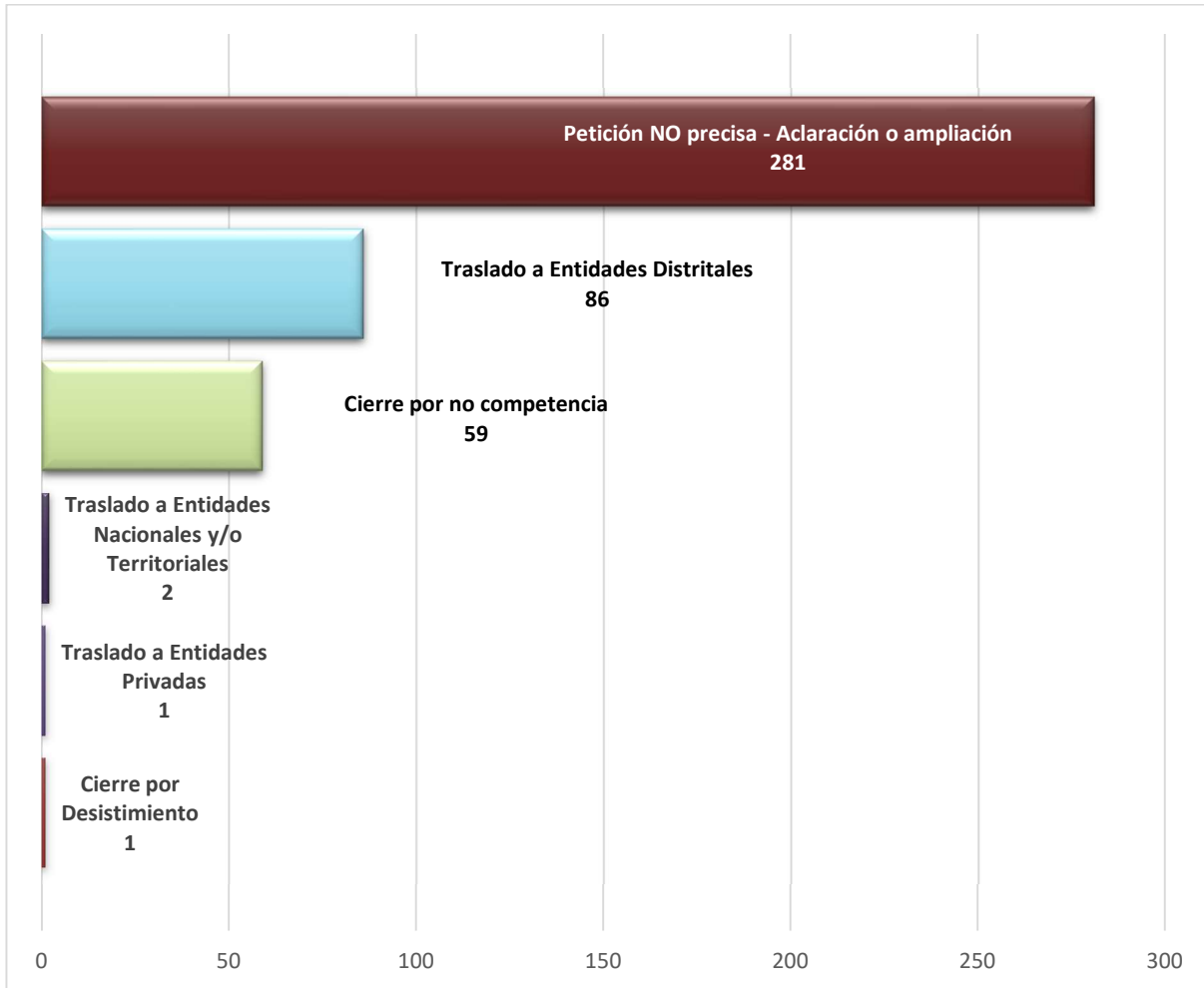
De los subtemas atendidos en el mes de enero se puede observar que los subtemas más relevantes relacionados con la entidad son los siguientes: Bogotá solidaria con 2960 peticiones tramitadas que representan el 74.45% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, los trámites y servicios SISBEN representaron el 4.88% del total de tramites con 194, los trámites para Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público representaron el 3.12% con 124 peticiones tramitadas las peticiones para uso del suelo representaron el 1.84% con 75 trámites y las peticiones para Documentos, planos, archivo, trámites o servicios, representaron un 1.33% con 53 radicaciones tramitadas.

Comparando los resultados con el mes inmediatamente anteriores se puede observar que Bogotá solidaria continúa en el primer lugar dentro de las peticiones recibidas por los ciudadanos, se presenta un aumento de 151.7% pasando de 1188 a 2990, los trámites SISBEN se aumentaron un 207.9% pasando de 63 a 194 tramites, los trámites relacionados con Normatividad urbanística aumentaron un 82.4% pasando de 68 a 124 trámites y finalmente los usos del suelo aumentaron un 120.6% pasando de 34 a 75 tramites en el mes de enero de 2021.

A continuación se anexa un cuadro comparativo del último trimestre de 2020.

Tema	Enero_2021	Diciembre	Noviembre	Octubre
Bogotá Solidaria	2990	1188	1159	1495
SISBEN - Trámites o servicios	194	63	65	157
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	124	68	51	120
Uso de Suelo	75	34	37	120
Total Radicados	3976	1629	1551	2464

6. Definición de 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 enero se presentaron 281 radicaciones 7.07% del total de radicaciones del mes.
- ✓ **“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 1.48% del total de peticiones registradas por la ciudadanía en el mes de enero es decir 59 radicaciones.

- ✓ **“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 89 radicados por traslado lo que representa un 2.24% del total de radicaciones del mes de enero, a entidades distritales se presentaron 86 tramites es decir un 2.16% del total, de igual manera se registran 2 radicados por traslado a entidades nacionales y/o territoriales que representan el 0.05% del total de peticiones tramitadas y 1 radicado por traslado a entidades privadas que represento el 0.03% del total de radicaciones del mes de enero.

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 con la misionalidad de cada una de dependencias, para que se ofrezca al ciudadano una respuesta.

Etiquetas de fila	Atendido en término	Atendido fuera de términos	Pendiente	Total general	Porcentaje de participación
Servicio al ciudadano	1003	2	2613	3618	91,00%
SISBEN	27		109	136	3,42%
Vías, transportes y servicios públicos	8		33	41	1,03%
Recursos físicos y gestión documental	3		26	29	0,73%
Gestión humana	4		13	17	0,43%
Información, cartografía y estadística	7		7	14	0,35%
Economía urbana	3		7	10	0,25%
Taller del Espacio Público	1		9	10	0,25%
Gestión contractual	1		8	9	0,23%
Jurídica	1		7	8	0,20%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios			8	8	0,20%
Estratificación	4		3	7	0,18%
Participación	1		6	7	0,18%
Planes parciales	2		5	7	0,18%
Ambiente y Ruralidad	1		5	6	0,15%
Despacho	3		3	6	0,15%
Patrimonio y renovación urbana			6	6	0,15%
Planes maestros y complementarios	1		5	6	0,15%
Estudios Macro	1		4	5	0,13%
Políticas poblacionales/sectoriales	1		4	5	0,13%
Territorial	1		4	5	0,13%
POT			4	4	0,10%
CONFIS	1		1	2	0,05%
Control Disciplinario			2	2	0,05%
Diversidad sexual	1		1	2	0,05%

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.

Norma urbana			2	2	0,05%
Otras áreas			1	1	0,03%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local			1	1	0,03%
Prensa y Comunicaciones			1	1	0,03%
(en blanco)			1	1	0,03%
Total general	1075	2	2899	3976	100,00%

El 91% es decir 3618 de las peticiones tramitadas están 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.

El 9% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo con las competencias para su trámite respectivo.

CONCLUSIONES

Se presenta un aumento del 144.1% de las radicaciones respecto al mes de diciembre de 2020, lo que coloca al mes de enero de 2021 como el de mayor número de radicaciones del periodo Julio 2020 - Enero 2021.

El número de peticiones pendientes se incrementó por el volumen de radicaciones recibidas situándose en un 72.91% con 2899 radicaciones.

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas encontramos que el 99.9% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 3972 peticiones, el 0.08% correspondieron a consultas es decir 3 radicaciones y 0.03% correspondió a peticiones entre autoridades es decir 1 petición.

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.

¹ Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.