

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

MARZO 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 Marzo 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.

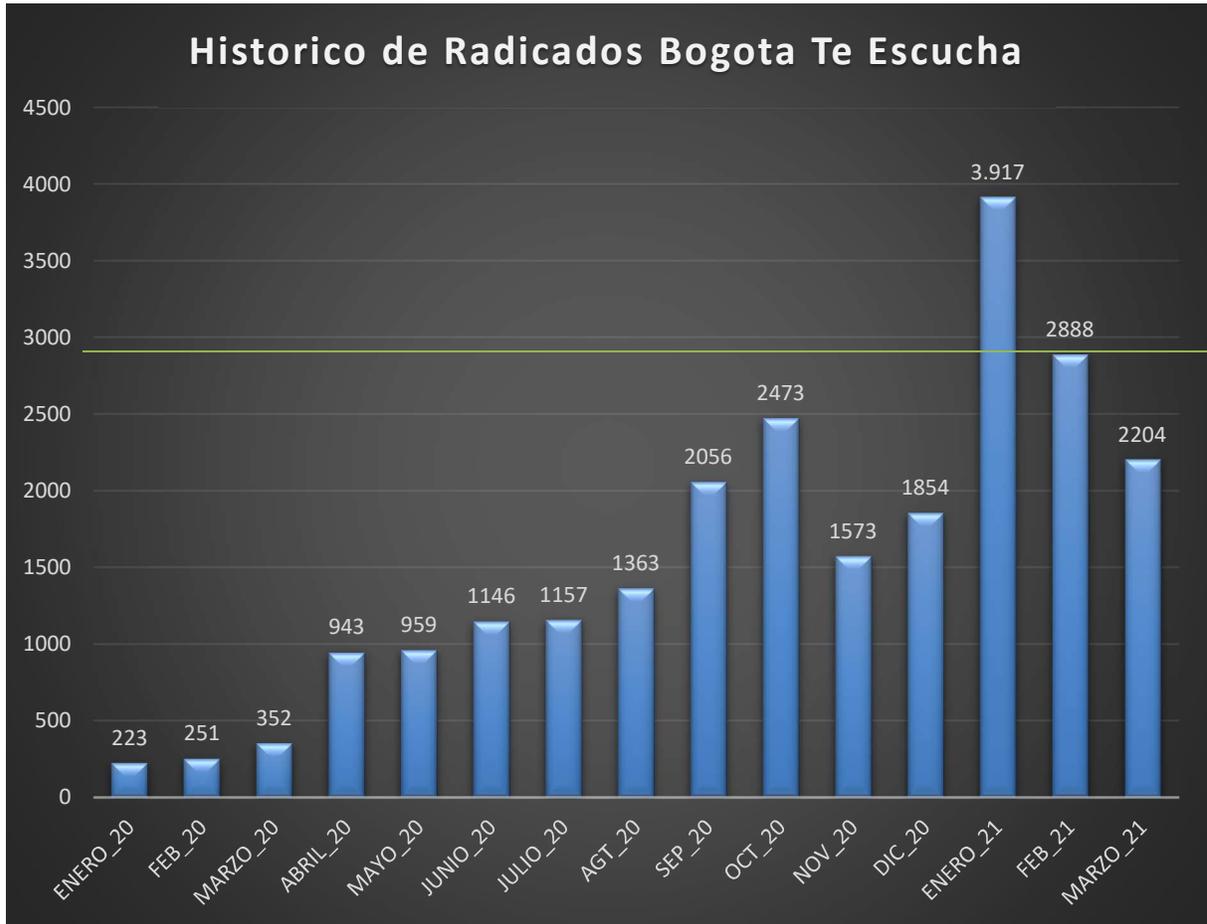
La fuente para la obtención de datos estadísticos son: herramienta gerencial Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, matriz de registro de PQRS de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA¹

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 Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

1. Acumulado por mes 2020 -2021



Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha

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 Enero de 2020 hasta Marzo de 2021², las radicaciones han presentado una tendencia de crecimiento 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 estableciéndose como el de mayor numero de radicaciones para el periodo de estudio con 3917, para el mes de febrero y marzo se presenta una disminución de las radiaciones presentadas, en el mes de Marzo se radicaron 2204 solicitudes lo cual representa una disminución de 31.03% respecto a las registradas en el mes de febrero.

Comparando el mes de Marzo de 2021 con el mes de diciembre de 2020 se presenta un aumento del 15.88% en el número de radicaciones pasando de 1854 a 2204, el promedio de radicaciones para el periodo de estudio es de 1557 radicaciones por mes, que se grafica con una línea verde en el gráfico No 1.

² Las cifras del periodo Enero 2020 a Febrero de 2021 fueron actualizados según reportes de Bogotá te Escucha.

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*



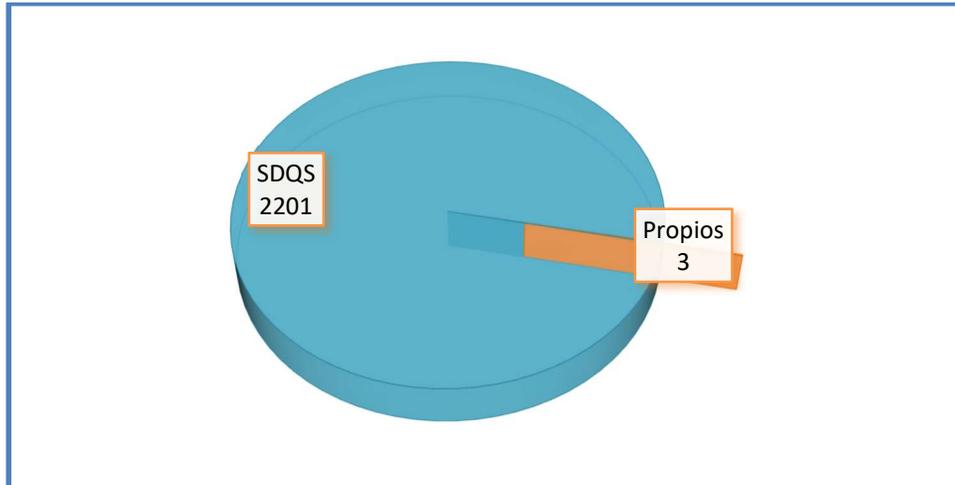
*original que fue generado digitalmente
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

2. SISTEMAS

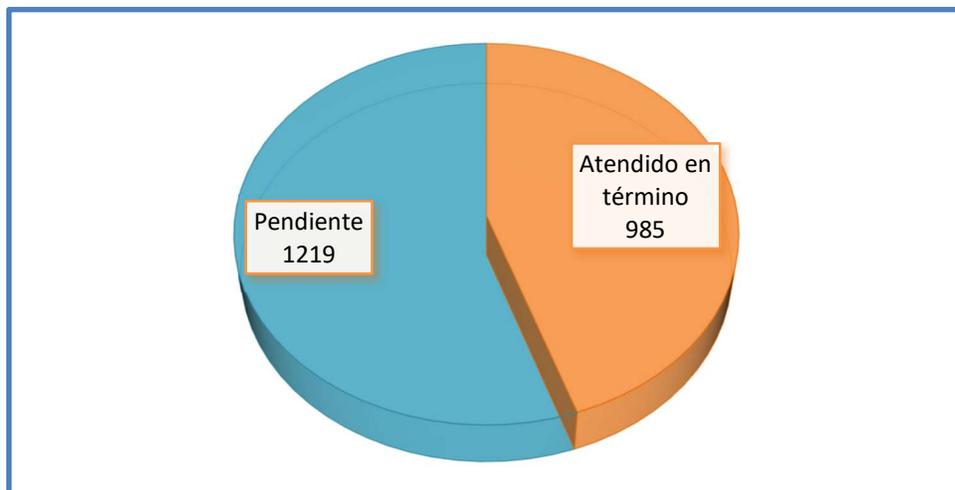
En el mes de Marzo de 2021 de las 2204 radicaciones registradas, el 99.86% es decir 2201 peticiones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y el 0.14% es decir 3 peticiones ingresaron por canal propio.



Grafica 2. Canal de ingreso de las radicaciones

3. OPORTUNIDAD

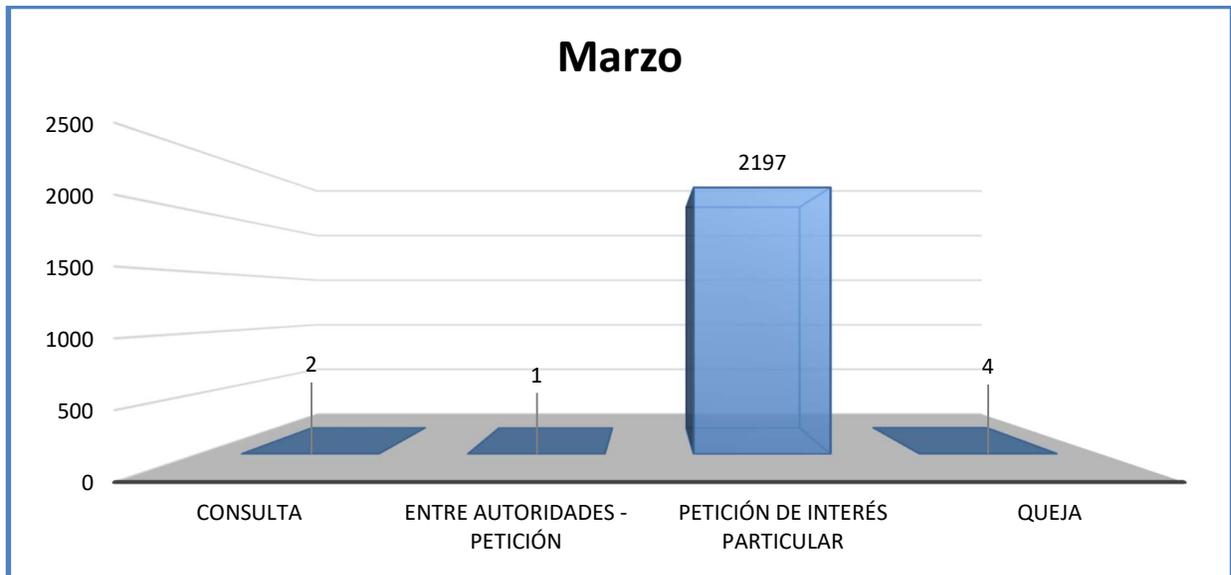
En el mes de Marzo de 2021 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 44.69 % con 985 radicaciones, las peticiones pendientes de termino representaron un 55.31% con 1219 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de termino para el presente mes.



Grafica 3. Oportunidad Bogotá Te Escucha

4. TIPOLOGÍA

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de Marzo de 2021 encontramos que el 99.68% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2197 manteniéndose muy cerca del porcentaje presentado en el mes de febrero (99.83%), el 0.18% de los radicados correspondieron a Quejas es decir 4 radicaciones y 0.09% correspondió a consultas es decir 2 radicaciones y se presentó una petición entre autoridades que represento el 0.05%.



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.

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 Marzo se puede observar que los más relevantes son los siguientes: Bogotá solidaria con 1531 peticiones tramitadas que representan el 69.46% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos con la cifra presentada en el mes de febrero (2082 radicaciones) se registra una disminución del 35.99%, el segundo subtema con mayor número de radicaciones en el mes de marzo es el SISBEN Trámites o servicios que representaron el 6.62% del total de tramites con 146 que con una disminución del 8.9% respecto a los radicados realizados en el mes de febrero (156), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.81% con 106 radicaciones recibidas lo que con una disminución del 37.74% respecto a las cifras del mes inmediatamente anterior (146 radicaciones), Documentos, planos, archivo, trámites o servicios representaron el 2.68% con 59 radicaciones tramitadas, uso del suelo represento el 1.54% con 34 trámites y los tramites Viales y Servicios Públicos, representaron un 1.13% con 25 radicaciones tramitadas.

Tabla 1. Cuadro comparativo últimos 4 meses

Tema	Marzo 2021	Diferencia	Febrero 2021	Diferencia	Enero 2021	Diferencia	Diciembre 2020
		Feb - Marzo		Ene-Feb		Dic-Feb	
Bogotá Solidaria	1531	-35,99%	2082	-40,30%	2921	59,33%	1188
SISBEN - Trámites o servicios	146	-8,90%	159	-18,24%	188	66,49%	63
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	106	-37,74%	146	15,07%	124	45,16%	68
Uso de Suelo	34	-50,00%	51	-43,14%	73	53,42%	34
Total Radicados	2204	-31,03%	2888	-35,63%	3917	58,41%	1629

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 observándose disminuciones en todos los subtemas importantes, la mayor disminución se registra en el subtema Uso de Suelo que disminuye 50% respecto a las cifras de febrero retornando a los niveles presentados en el mes de Diciembre.

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 Marzo se presentaron 129 radicaciones que representan el 5.85% del total de radicaciones del mes, respecto al mes de febrero (171 radicaciones), se presentó una disminución del 32.56%
- ✓ **“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 marzo es decir 44 radicaciones, respecto al mes de febrero (23 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 75 radicados por traslado lo que representa un 3.4% del total de radicaciones del mes de marzo Los traslados a entidades distritales representaron 3.27% del total de tramites del

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.**

mes es decir 72 radicados, que respecto al mes inmediatamente anterior (64 radicados), representan un aumento de 11.11%, de igual manera se registran 3 radicados por traslado a entidades privadas que represento el 0.14% del total de radicaciones, manteniéndose la misma cifra del mes de febrero.

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

ÁREA RESPONSABLE	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	913	1044	1957	88,79%
SISBEN	32	61	93	4,22%
Recursos físicos y gestión documental	8	41	49	2,22%
Vías, transportes y servicios públicos	6	13	19	0,86%
Patrimonio y renovación urbana		10	10	0,45%
Gestión contractual	5	3	8	0,36%
Gestión humana	1	7	8	0,36%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	4	4	8	0,36%
Estratificación	1	5	6	0,27%
Taller del Espacio Público	1	5	6	0,27%
Diversidad sexual	5		5	0,23%
Participación	1	4	5	0,23%
Planes maestros y complementarios	1	4	5	0,23%
POT	3	2	5	0,23%
Economía urbana		4	4	0,18%
Información, cartografía y estadística		4	4	0,18%
Jurídica	1	2	3	0,14%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local		3	3	0,14%
Despacho		1	1	0,05%
Información y Estudios Estratégicos		1	1	0,05%
Políticas poblacionales/sectoriales		1	1	0,05%
Sistemas	1		1	0,05%
Territorial	1		1	0,05%
(en blanco)	1		1	0,05%
Total general	985	1219	2204	100,00%

Analizando La tabla No 2, se observa que el 88.79% es decir 1957 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, manteniéndose la tendencia del periodo de estudio.

El 11.21% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.

CONCLUSIONES

- En el mes de Marzo se radicaron 2204 solicitudes lo cual representa una disminución de 31.03% respecto a las registradas en el mes de febrero, comparando el mes de Marzo de 2021 con el mes de diciembre de 2020 se presenta un aumento del 15.88% en el número de radicaciones pasando de 1854 a 2204, el promedio de radicaciones para el periodo de estudio es de 1557 radicaciones por mes.
- El canal principal de ingreso de las peticiones es el de SDQS con el 99.86% es decir 2201 peticiones y el 0.14% es decir 3 peticiones ingresaron por canal propio.
- Respecto a la oportunidad, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 44.69 % con 985 radicaciones, las peticiones pendientes de termino representaron un 55.31% con 1219 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de termino para el presente mes.
- Bogotá solidaria registro en el mes de marzo 1531 peticiones tramitadas que representaron el 69.46% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, si se compara con la cifra presentada en el mes de febrero (2082 radicaciones) se registra una disminución del 35.99%, el segundo subtema con mayor número de radicaciones en el mes de marzo es el SISBEN Trámites o servicios que represento el 6.62% del total de tramites con 146 con una disminución del 8.9% respecto a los radicados realizados en el mes de febrero (156), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.81% con 106 radicaciones recibidas lo con una disminución del 37.74% respecto a las cifras del mes inmediatamente anterior (146 radicaciones), Documentos, planos, archivo, trámites o servicios representaron el 2.68% con 59 radicaciones tramitadas, uso del suelo represento el 1.54% con 34 trámites y los tramites Viales y Servicios Públicos, representaron un 1.13% con 25 radicaciones tramitadas.
- El 88.79% es decir 1957 de las peticiones tramitadas están a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano.

- 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.
- Durante el mes de marzo 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”.

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.**