

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

Informe Solicitudes de Acceso a la Información Cuarto Trimestre 2021

Diciembre de 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*



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Informe Solicitudes de Acceso a la Información

La Secretaría Distrital de Planeación, SDP, en cumplimiento de lo ordenado por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamentó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, divulga el Informe de solicitudes de acceso a la información, correspondiente al primer trimestre de 2021.

En el Informe de solicitudes de acceso a la información, se visualiza cada tres meses, con la información que arroja Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA<sup>1</sup> correspondiente a los radicados tramitados, derechos de petición, quejas, reclamos o sugerencias, que cada una de las 42 dependencias atendió durante el mencionado trimestre, en el presente informe no se discrimina la gestión que cada dependencia desarrolla para resolver sus respectivos trámites especiales, ya sean los misionales y transversales o comunes.

Los términos que legalmente tienen los derechos de petición está reglamentados por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 para cada tipo de petición, en el año 2020 a través del Decreto 491 del 28 de Marzo 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 y estos términos fueron ajustados en el módulo de correspondencia de la SDP.

**Tabla 1 . Términos de respuesta a los derechos de petición. Cuarto Trimestre 2021**

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

Fuente: Tabla construida con términos de las normas. Dirección de Servicio al Ciudadano

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

En la **Tabla 2** se realiza una presentación general de las radicaciones recibidas de peticiones, quejas, reclamos y otras comunicaciones oficiales, para el *cuarto trimestre de 2021* y el detalle de las peticiones de acuerdo con la clasificación realizada en el sistema por parte de los servidores que atendieron las peticiones.

**Tabla 2.** Ficha resumen de radicaciones cuarto trimestre de 2021 - Secretaría Distrital de Planeación

Número de solicitudes recibidas:	<b>42992</b>	
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:	<b>48</b>	
Tiempo de respuesta a cada solicitud:	<i>Respuestas que fueron tramitadas en términos establecidos:</i>	
	10 Días Hábiles	18
	105 Días Hábiles	1
	15 Días Hábiles	394
	20 Días Calendario	1
	20 Días Hábiles	1429
	30 Días Calendario	56
	30 Días Hábiles	22289
	35 Días Calendario	22
	35 Días Hábiles	4981
	45 Días Hábiles	1
	60 Días Calendario	4
	(en blanco)	204
	<i>Otras comunicaciones Oficiales:</i>	13592
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:	<i>La entidad no registra respuesta negativa solicitudes de información en el cuarto trimestre de 2021</i>	

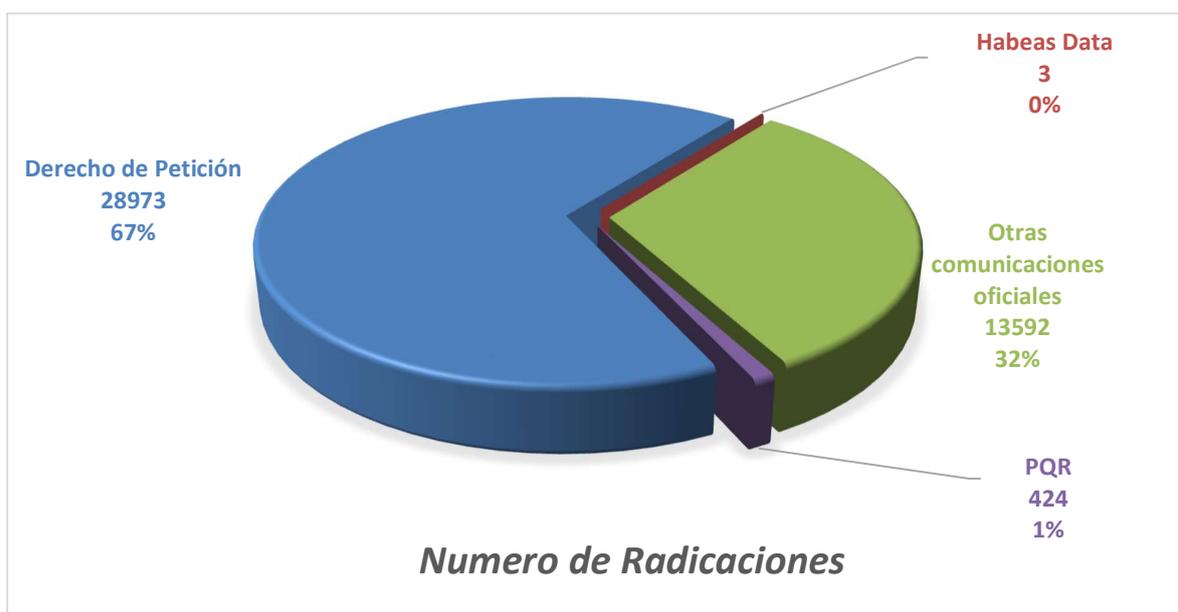
*Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Respuesta Oportuna generado el 05 de enero de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano*

El Informe de solicitudes de acceso a la información se encuentra a disposición, en la Web de la SDP, bajo el link de Transparencia y Acceso a la información pública, según los términos establecidos en el artículo 4° del Decreto 103 de 2015

### 1. Clasificación de las PQRS (peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias)

El comportamiento de las radicaciones según la clasificación de las PQRS y el número de registros tramitados por la Secretaria Distrital de Planeación desde el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2021, se puede observar en la *gráfica No. 1*, de los 42992 tramites registrados en el SIPA<sup>2</sup> el 67.39% correspondieron a Derechos de Petición, es decir 28973 tramites, 424 radicados se clasificaron como PQR con un porcentaje de 0.99% respecto al total del trimestre, 13592 radicaciones es decir el 31.62% se clasificaron como Otras comunicaciones oficiales que incluyen tramites especiales, trámites jurídicos y otros y se registraron tres radicados en el trimestre como Habeas Data lo que representa el 0.99% de total.

**Gráfica 1. Clasificación de los radicados del Cuarto Trimestre 2021**



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Respuesta Oportuna generado el 05 de enero de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

Comparando el comportamiento del tercer trimestre de 2021 con el actual se encuentra que los radicados en la clasificación derechos de petición disminuyeron un 0.26% pasando de 29047 radicados a 28973 para el presente trimestre, los PQR'S disminuyeron un 13.68% pasando de 482 radicados en el tercer trimestre de 2021 a 424 radicados en el presente trimestre, las radicaciones por Habeas Data aumentaron un 33.33% pasando de 2 radicaciones en el tercer trimestre a 3 en el cuarto trimestre de 2021, los radicados clasificados como otras comunicaciones oficiales aumentaron un 77.87% pasando de 3008 a 13592 radicaciones para el cuarto trimestre de 2021.

<sup>2</sup> Sistema de Información de Procesos Automáticos - Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

## 2. Reclasificación de las PQRS

Teniendo en cuenta la clasificación anterior las PQRS se reclasifican de la siguiente manera:

**Tabla 2. Reclasificación de las PQRS Cuarto Trimestre 2021**

Reclasificación	Numero de Radicaciones	Porcentaje
Petición de interés general y particular (15 días)	22478	52,28%
No aplica	11527	26,81%
Consultas - Solicitud de información o conceptos (35 días)	5021	11,68%
respuesta a solicitud de requerimientos	793	1,84%
Petición de documentos (20 días)	716	1,67%
Petición de autoridades públicas (20 días)	665	1,55%
Peticiones	407	0,95%
(en blanco)	334	0,78%
copia de respuesta de otra entidad	304	0,71%
Invitación a eventos académicos u otros	262	0,61%
Acción de tutela	172	0,40%
Requerimiento judicial	95	0,22%
Petición de reconocimiento de un derecho fundamental - Atención prioritaria (10 días)	90	0,21%
traslado por competencia a otra entidad	48	0,11%
Facturas	33	0,08%
Proceso contencioso administrativo	19	0,04%
Quejas	8	0,02%
Sugerencias	6	0,01%
Conciliación extrajudicial	4	0,01%
Acción popular	3	0,01%
Reclamos	3	0,01%
Solicitud corrección, actualización o supresión de datos personales (15 días hábiles)	3	0,01%
Acción de grupo	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>42992</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Respuesta Oportuna generado el 05 de enero de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

Analizando los datos registrados en la **Tabla 2. Reclasificación de las PQRS Cuarto Trimestre 2021**, se observa que el 52.28% de los radicados correspondieron a peticiones de interés general y particular es decir 22478 radicaciones, las solicitudes de información o conceptos representaron el 11.68% con 5021 radicaciones el 1.84% correspondió a respuesta a solicitud de requerimientos con 793 radicaciones, el 1.67% del total de solicitudes es decir 716 fueron Petición de documentos, el 1.55% de las peticiones correspondieron a peticiones de autoridades públicas con 665 radicaciones, el resto de reclasificaciones representaron menos del 1% del total de radicaciones del trimestre y su discriminación se puede observar en la **Tabla No. 2**.

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



527 de 1999

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

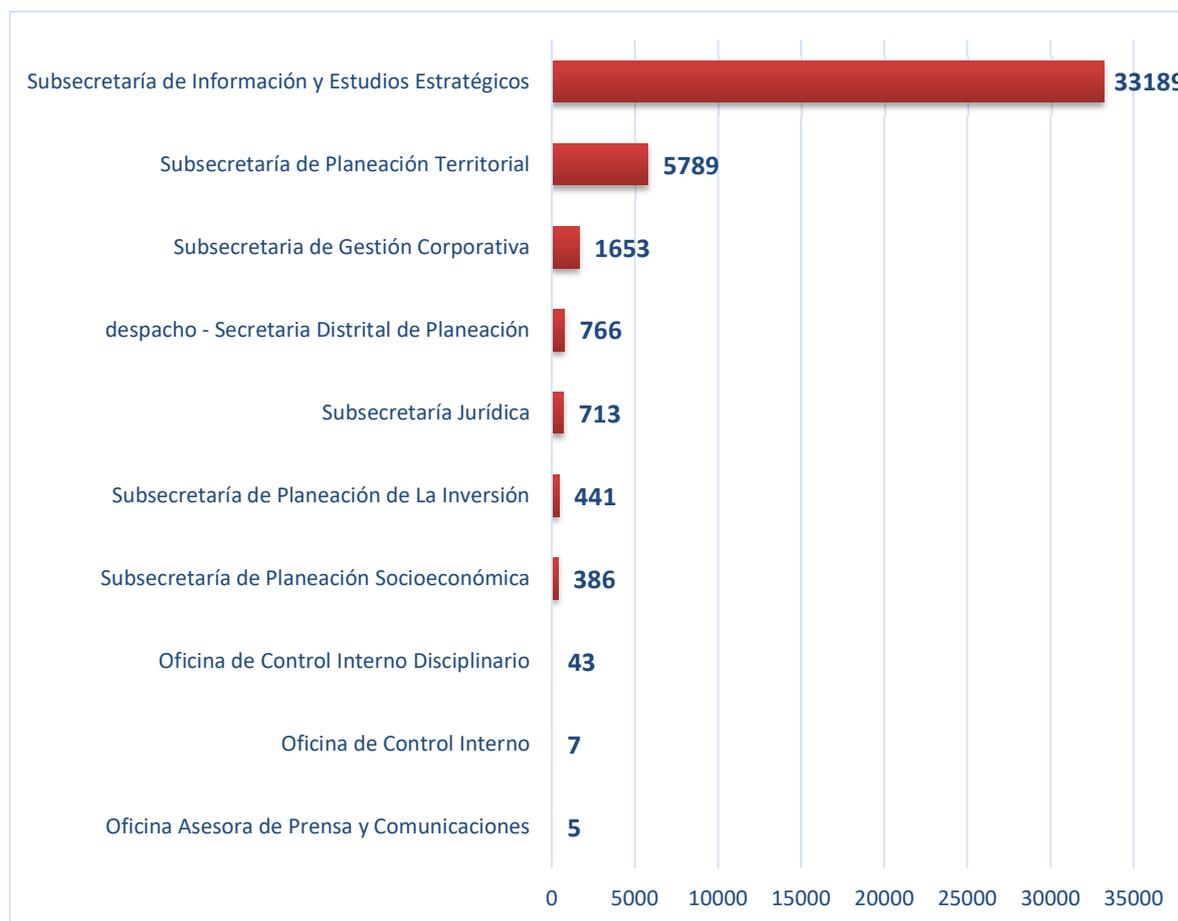


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### 3. Competencia para resolver las PQRS

Respecto a la competencia para resolver las radicaciones en el cuarto trimestre de 2021, encontramos que el 77.20% de los tramites registrados correspondieron a la Subsecretaria de Información y estudios estratégicos, es decir 33189 el porcentaje de participación de la subsecretaria que en el pasado trimestre fue de 73.23% con 23828 radicados es decir un aumento en el número de radicados del 39.29%, la Subsecretaria de Planeación Territorial presenta una participación del 13.47% con 5789 radicaciones el pasado trimestre esta subsecretaria presento una participación del 14.62% con 4758 radicados es decir presenta un incremento en el número de radicados del 21.67%, la Subsecretaria de Gestión Corporativa participa en el presente trimestre con un 3.84% del total de radicados con 1653 solicitudes en el anterior trimestre su participación fue del 4.92% con 1602 solicitudes, las demás Subsecretarias participan con menos del 2% de los radicados tramitados en el presente trimestre, su comportamiento se puede analizar en la gráfica No 2 del presente informe.

**Grafica 2. Competencia para resolver las PQRS Cuarto Trimestre 2021**



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Respuesta Oportuna generado el 05 de enero de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

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



527 de 1999

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

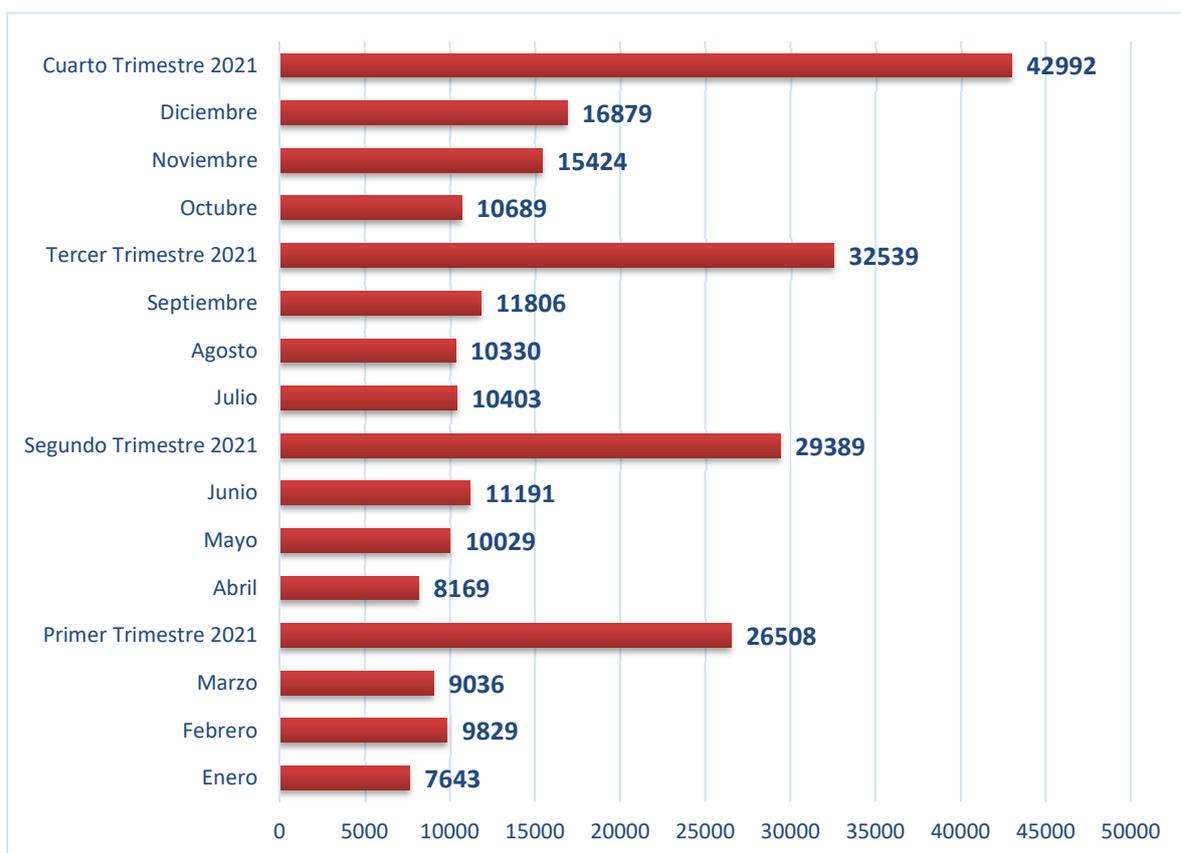


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

#### 4. Comportamiento Mensual de las PQRS

El comportamiento mensual de las radicaciones en el sistema SIPA se puede observar en la **Gráfica No 3**, Durante el primer trimestre de 2021 se registraron 26508 radicaciones, para el segundo trimestre se presentaron 29389 radicaciones, para el tercer trimestre del año se presentan 32539 radicaciones y para el presente trimestre se presentan 42992 radicaciones, lo que indica un crecimiento constante en el número de radicaciones durante el año 2021, analizando el comportamiento mensual de los radicados en el cuarto trimestre del año, se encuentra que diciembre es el mes con mayor número de radicaciones con 16879 con una participación del 39.26% dentro del trimestre, le sigue el mes de noviembre con 15424 con una participación dentro del trimestre del 35.88% y finalmente el mes de octubre con 10689 radicados participa con un 24.86%, respecto al total del año diciembre es el mes con mayor número de radicaciones, seguido de noviembre y septiembre, los meses con menor número de radicados son enero, abril y marzo, el detalle se puede observar en el siguiente gráfico:

**Gráfica 3. Comportamiento Mensual PQRS – Numero de radicaciones**



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Respuesta Oportuna generado el 05 de enero de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

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



527 de 1999

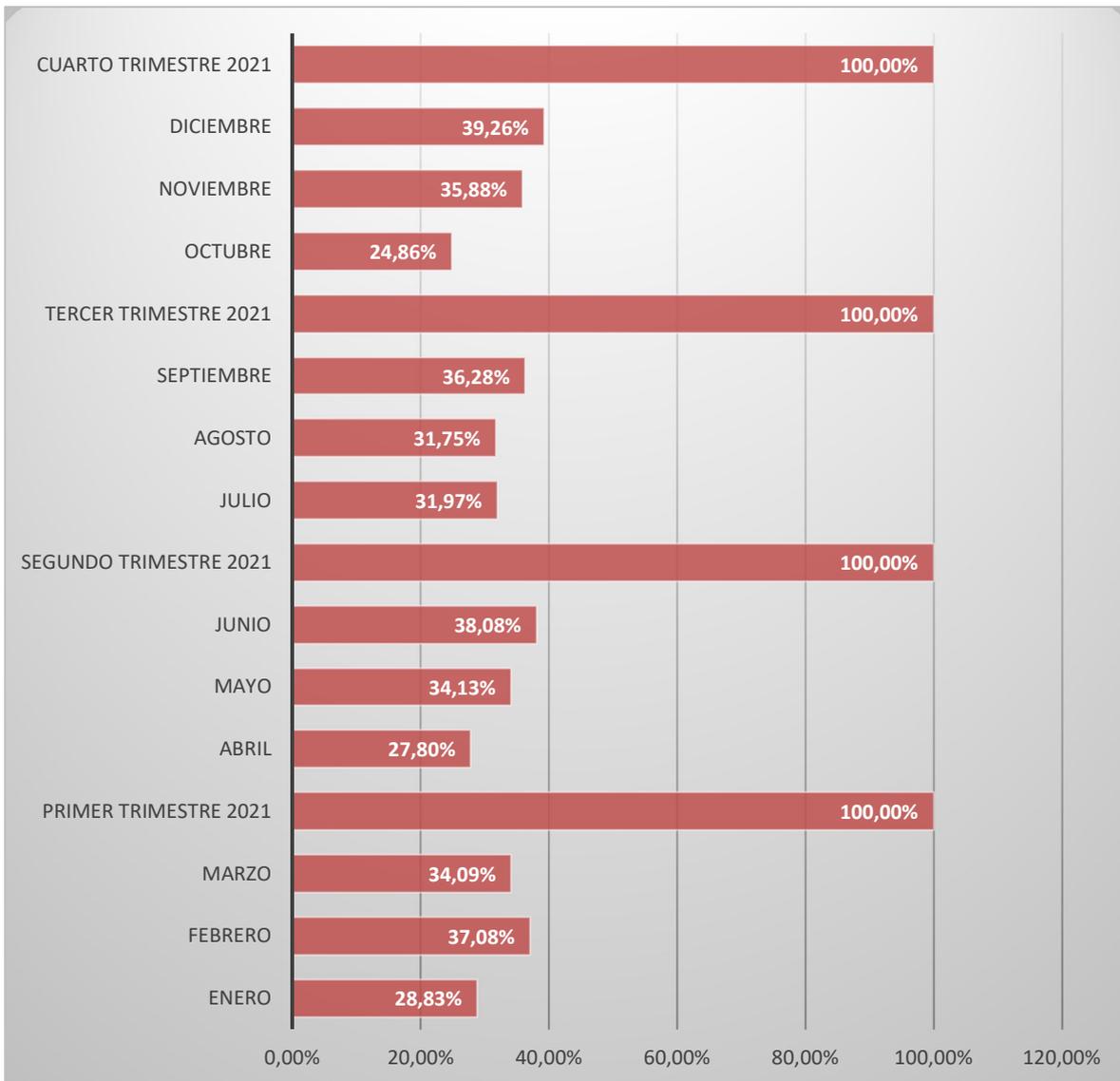
original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Respecto a la participación mensual en lo corrido del año, encontramos que diciembre es el mes con mayor participación del año con 39.26%, le sigue junio con 38.08%, le sigue febrero con el 37.08%, los meses con menor participación son octubre con 24.86%, abril con 27.80%, enero con el 28.83%, estos datos se pueden contrastar con los datos numéricos de la gráfica anterior.

**Gráfica 4. Comportamiento Mensual PQRS – Participación mensual**



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Respuesta Oportuna generado el 05 de enero de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

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



527 de 1999

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

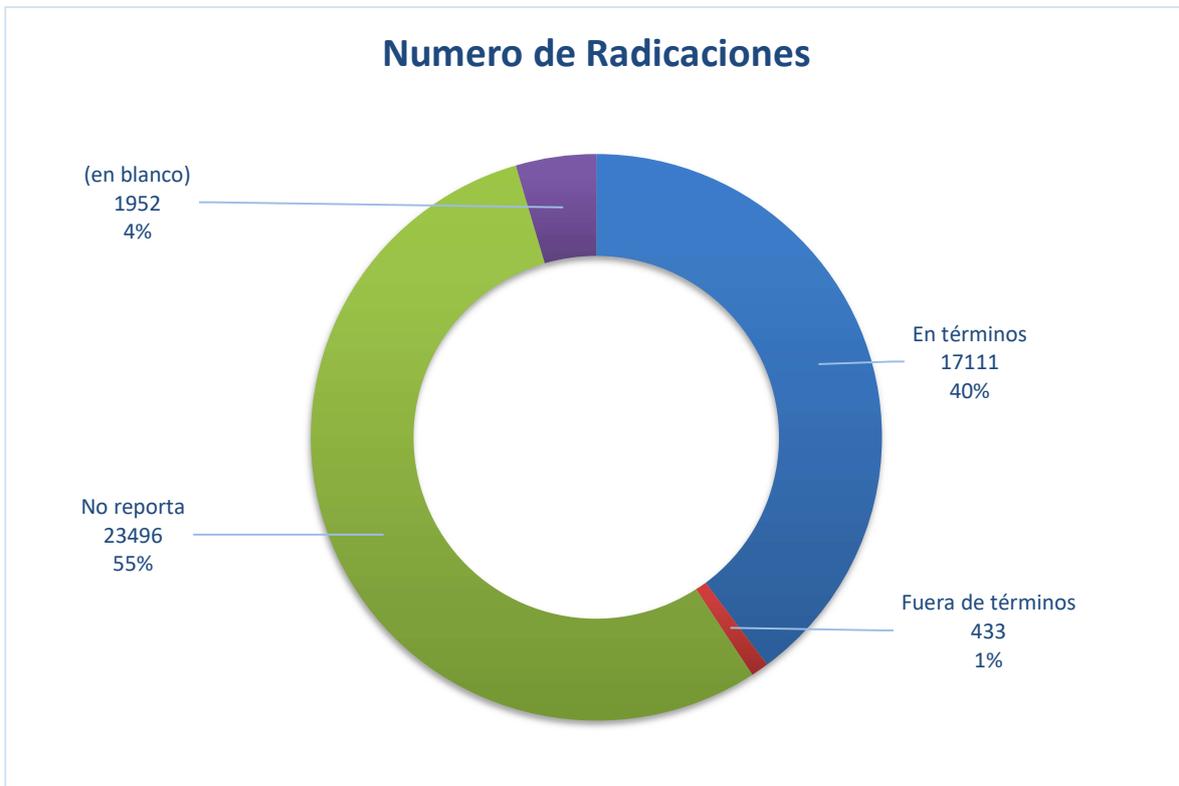


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### 5. Oportunidad de respuesta de las PQRS

Las oportunidad de respuesta de radicados en el sistema SIPA se puede observar en el **Grafico No 5**, los radicados que se tramitaron en términos representan el **39.80%**, es decir **17111** radicados, **(Datos ajustados – Día cero y fuera de términos en reporte SIPA)**, **23496** radicaciones se registraron como otras comunicaciones oficiales en términos es decir el **54.65%** de las solicitudes, **1952 radicados no presentan oportunidad de respuesta es decir el 4.54%** y solamente el **1.01%** de los radicados se tramitaron fuera de términos es decir **433** radicados.

**Grafica 5. Oportunidad de los PQRS – Cuarto Trimestre 2021**



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Respuesta Oportuna generado el 05 de enero de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

## 6. Origen de los Radicados

Tomando en cuenta el origen de los radicados tramitados durante el cuarto trimestre de 2021, las 42 dependencias atendieron 42992 tramites de los cuales 42639 es decir el 99.18% se recibieron por Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5, 347 radicados fueron recibidos por Procedimiento de Enlace al Concejo y Senado que representan el 0.81% y se recibieron 6 radicados por Recepción de denuncias por discriminación que representaron el 0.01%, respecto al trimestre anterior se conservan los porcentajes de participación el Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) registro 32227 radicados que representaron el 99.04%, por el Procedimiento de Enlace al Concejo y Senado se recibieron 298 radicados con una participación del 0.92% y se habían presentado 14 radicados por Recepción de denuncias por discriminación que representaron el 0,04%.

**Grafica 6. Origen de los radicados Cuarto Trimestre de 2021**

