



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 Mayo 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

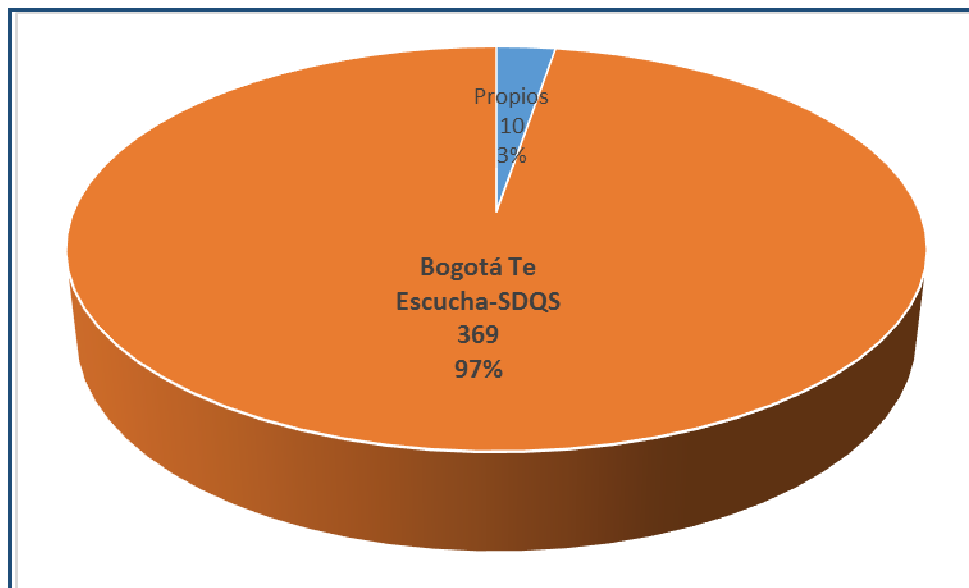
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

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

El presente informe refleja la gestión de peticiones recibidas en el mes de mayo de 2019, 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.

Para el período objeto de análisis la fuente para obtención de los datos estadístico son extraídos de la matriz de PQRS, de la Entidad y mediante seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA

### 1. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

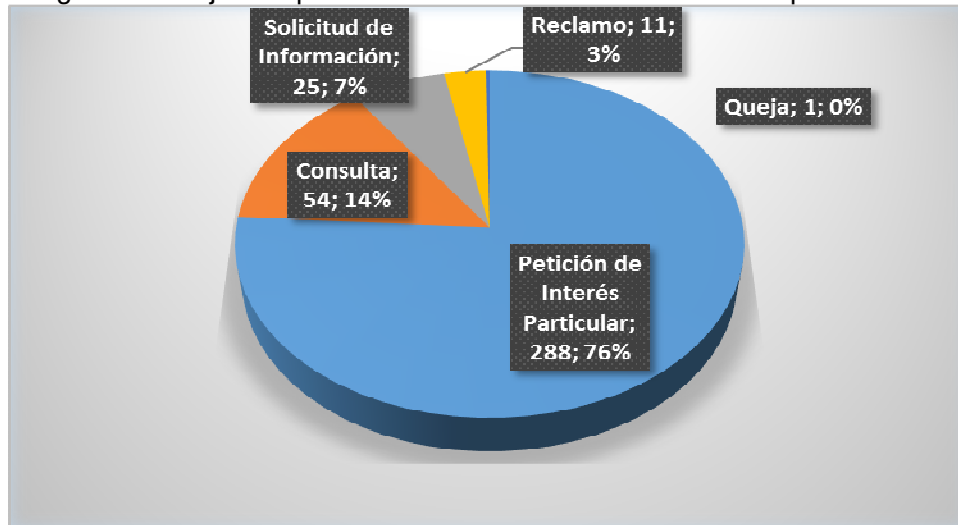


Durante el período 1 al 31 de mayo de 2019, se recibió en la SDP, un total de 379 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones, discriminadas así: el 97% a través de la herramienta Bogotá Te Escucha –Sistema Distrital de Quejas, y, 3% por canales dispuestos por la entidad (Buzones), es de precisar que los ingresados directamente en la entidad han sido registrados en la herramienta dispuesta por la Secretaría General, y de acuerdo a la establecido en el Decreto 371 de 2010.

Para la presente vigencia continúa la tendencia por parte de la ciudadanía de acudir a la herramienta Bogotá Te Escucha, como principal medio de interacción con la Administración Distrital.

## 2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

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



Los Derechos de Petición de Interés particular representan el 76% del total de las PQRS recibidas, 14% para Consulta, 7% Solicitud de Información 3% Reclamos, en cuanto a queja contra servidor público no alcanza al 1%

## 3. TEMAS DE CONSULTA

De conformidad a los resultados de las mesas de trabajo con la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el período objeto de consulta se identificaron los siguientes temas:

TEMAS	Atendido en término	Atendido fuera de términos	Pendiente	Total general
Regulación de uso del suelo	136	2	2	140
Traslado por competencia	70			70
SISBEN	64			64
Servicio a la ciudadanía	42			42
Documentación	31	1	1	33
Políticas, programas o lineamientos	6			6
Asuntos Jurídicos	5			5
Informes, estudios o estadísticas.	5			5
Comunidad LGTBI	3		1	4
Citación a reunión u otros eventos	3			3
Talento humano y contratación	3	2		5
Veedurías Ciudadanas	1			1
Plan de Desarrollo	1			1
<b>Total general</b>	<b>370</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>379</b>

#### 4. SUBTEMAS:

En concordancia con los anteriores temas, en las mismas de trabajo se establecieron los subtemas para cada uno, así las cosas, el cuadro siguiente evidencia los subtemas avocados en el período objeto de análisis:

SUBTEMAS	CANTIDAD
Traslado a Entidades Distritales	71
SISBEN - Trámites o servicios	62
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	43
POT- Reglamentación, ejecución o evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	40
Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.	32
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	26
Uso de Suelo	20
Bodegas de reciclaje- Normatividad Urbanística	19
Viales y Servicios Públicos	12
Cierre por no competencia	6
Antenas de telecomunicaciones (Licencias, normatividad, o presunta infracción a la norma	5
Actuaciones Jurídicas	5
Citación a reuniones u otros eventos	4
Sectores LGTBI	4
Administración del Recurso Humano	4
Inconformidad con la prestación de servicios	4
Veedurías Ciudadanas	3
Estadísticas	3
Estudios	3
Políticas públicas, sectoriales y/o poblacionales.	3
Estratificación de inmuebles residenciales	2
Plan de desarrollo (formulación, información o seguimiento)	2
Banco de programas, y proyectos, CONFIS, Seguimiento a la Inversión	2
Traslado a Entidades Privadas	2
Procesos contractuales	1
Atención personalizada en puntos de atención presencial	1
Total general	379



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

## 5. ÁREAS COMPETENTES Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

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

ÁREAS RESPONSABLES	Atendido en término	Atendido fuera de términos	Pendiente	Total general
Servicio al ciudadano	157		1	158
SISBEN	64			64
Vías, transportes y servicios públicos	57		1	58
Recursos físicos y gestión documental	11			11
Información, cartografía y estadística	11			11
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	8			8
Ambiente y Ruralidad	8			8
Norma urbana	6		1	7
Despacho	6			6
Taller del Espacio Público	4	1		5
Diversidad sexual	3		1	4
Jurídica	4			4
Territorial	4			4
Políticas poblacionales/sectoriales	3			3
Patrimonio y renovación urbana	3			3
Gestión contractual	1	2		3
Economía urbana	2	1		3
Planes parciales	3			3
Estratificación	2			2
Gestión humana	2			2
Planeación de la inversión	2			2
Planes maestros y complementarios	2			2
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	2			2
Participación	2			2
Programación y seguimiento a la inversión	1			1
Control Disciplinario	1			1
Sistemas	1			1
Estudios Macro		1		1
<b>Total general</b>	<b>370</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>379</b>

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

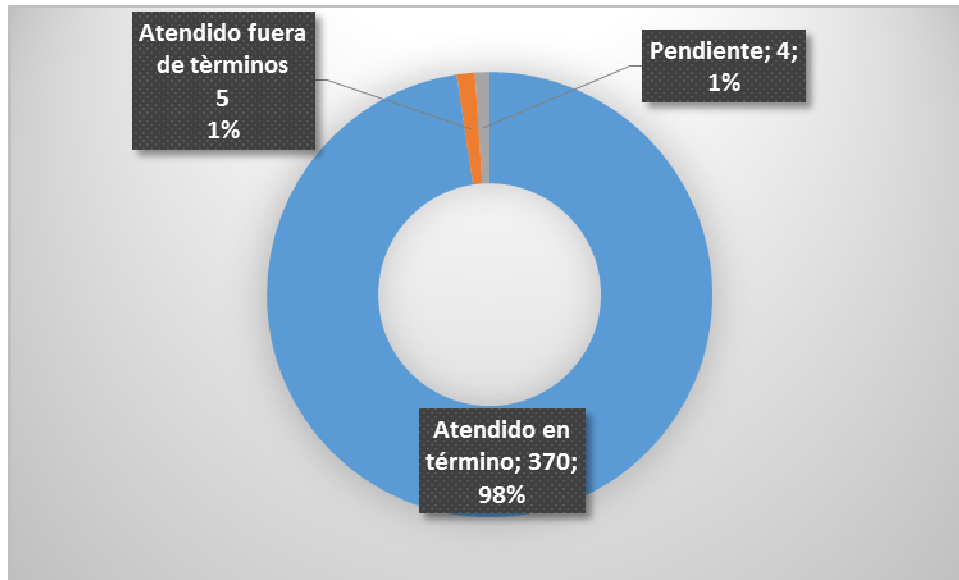


GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



## 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



Para el período objeto de análisis se presenta un 98% de oportunidad de respuesta frente al 1% de respuestas ofrecidas fuera de tiempo, y un 1% pendiente de resolver y en términos de ley.

## 7. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Este tipo de peticiones corresponde a, que por su contenido, la entidad no tiene competencia para su resolución, razón por la cual a través de la herramienta Bogotá Te Escucha –SDQS- se asigna a la entidad competente y mediante oficio a Entidades Nacionales.

Entidad Competente	Cantidad
Secretaría de Gobierno	46
IDPAC	3
Acueducto	2
Catastro	2
IDU	2
Integración Social	2
Movilidad	2
Secretaría de Salud	2
Transmilenio	2
Archivo Bogotá	1
Caja de Vivienda Popular	1



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

DADEP	1
IDPC	1
Metro Bogotá	1
Personería de Bogotá	1
Policía	1
Secretaría de Desarrollo Económico	1
Secretaría de Hábitat	1
Secretaría General	1
Secretaría Seguridad	1

## 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.

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**