



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 Juniode 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

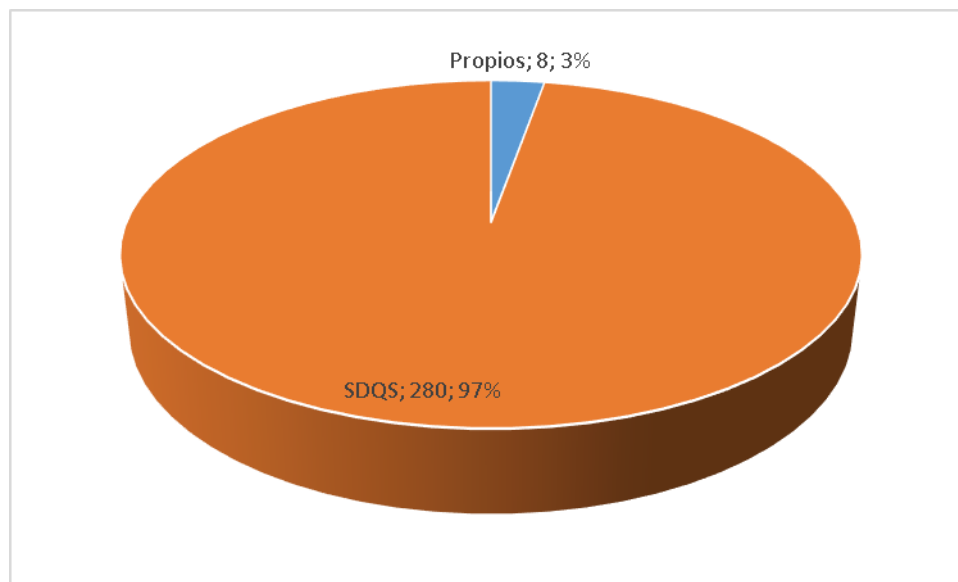
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE JUNIO 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

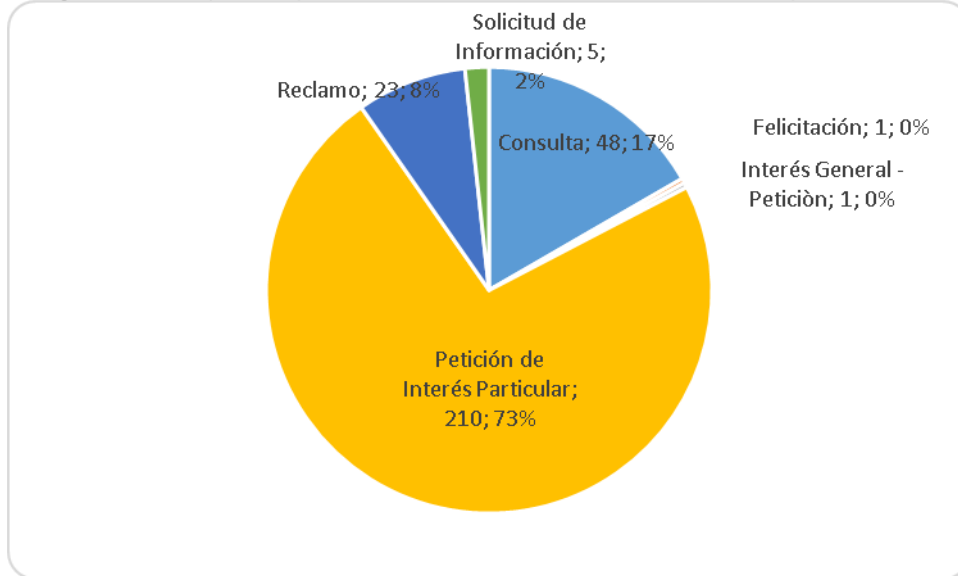


Durante el mes de junio de 2019, se recibió en la SDP, un total de 288 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones, discriminadas así: el 97% a través de la herramienta Bogotá Te Escucha –Sistema Distrital de Quejas, y, 3% por canales dispuestos por la entidad (Buzones), es de precisar 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. Es importante resaltar que para el presente mes se mantiene la tendencia de utilización de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones como la herramienta más utilizada por la ciudadanía para presentar sus peticiones a la administración.



## 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 73% del total de las PQRS recibidas, 17% para Consulta, 2% Solicitud de Información 8% Reclamos, Felicitaciones y peticiones de interés general no alcanza al 1%, no se presentaron quejas contra servidor público.

## 3. SUBTEMAS:

El cuadro anexo, refleja los subtemas atendidos durante el presente período:

Sub-temas	Cantidad
SISBEN - Trámites o servicios	60
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	52
Traslado a Entidades Distritales	42
Uso de Suelo	24
Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.	21
Viales y Servicios Públicos	14
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	11
Bodegas de reciclaje- Normatividad Urbanística	11



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Inconformidad con la prestación de servicios	11
POT- Reglamentación, ejecución o evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	8
Procesos contractuales	5
Sectores LGTBI	5
Cierre por no competencia	4
Estratificación de inmuebles residenciales	3
Estadísticas	3
Actuaciones Jurídicas	3
Políticas públicas, sectoriales y/o poblacionales.	3
Traslado a Entidades Privadas	2
Antenas de telecomunicaciones (Licencias, normatividad, o presunta infracción a la norma	2
Citación a reuniones u otros eventos	1
Administración del Recurso Humano	1
Estudios	1
Mejora de trámites o servicios	1

Es necesario indicar que los subtemas: Traslado por no competencia, obedece a peticiones que una vez se analiza y se identifica que no corresponde las funciones de la SDP, se trasladan por la herramienta Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se clasifican a la entidad competente, el 39% de éstas corresponde a posible infracción a la norma urbanística y el 61% temas de otras entidades.

#### 4. 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:

Área competente	Atendido en término	Pendiente	Atendido fuera de términos
Servicio al ciudadano	111	2	
SISBEN	56		
Vías, transportes y servicios públicos	25	1	
Planes maestros y complementarios	23		
Recursos físicos y gestión documental	10		
Patrimonio y renovación urbana	7	1	
Norma urbana	6		
Diversidad sexual	1	4	
Información, cartografía y estadística	5		

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**

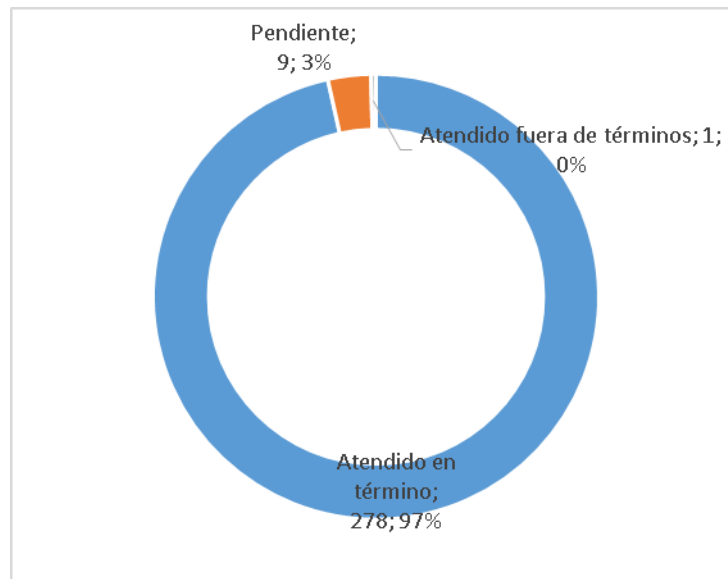


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Gestión contractual	5		
Ambiente y Ruralidad	4		1
Estratificación	4		
Jurídica	4		
Territorial	3	1	
Políticas poblacionales/sectoriales	2		
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	2		
Taller del Espacio Público	2		
Economía urbana	2		
Gestión humana	1		
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	1		
Planeación socio-económica	1		
Despacho	1		
Planes parciales	1		
Otras áreas	1		
TOTAL	278	9	1

## 5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



Para el período objeto de análisis se presenta un 97% de oportunidad de respuesta frente, las respuestas fuera de término no alcanza el 1% y un 3% de peticiones por atender.

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**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

## 6. 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 a la que asignó	Entidades Distritales	Entidades Nacionales
Gobierno	27	
IDU	2	
Integración Social	2	
DADEP	2	
CODENSA	1	
Acueducto	1	
CATASTRO	1	
Movilidad	1	
Oficina de Registro 2-2019-42727		1
Secretaría General	1	
Veeduría Distrital	1	
Hacienda	1	
IDPC	1	

## 7. 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  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**