



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  
Septiembre 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

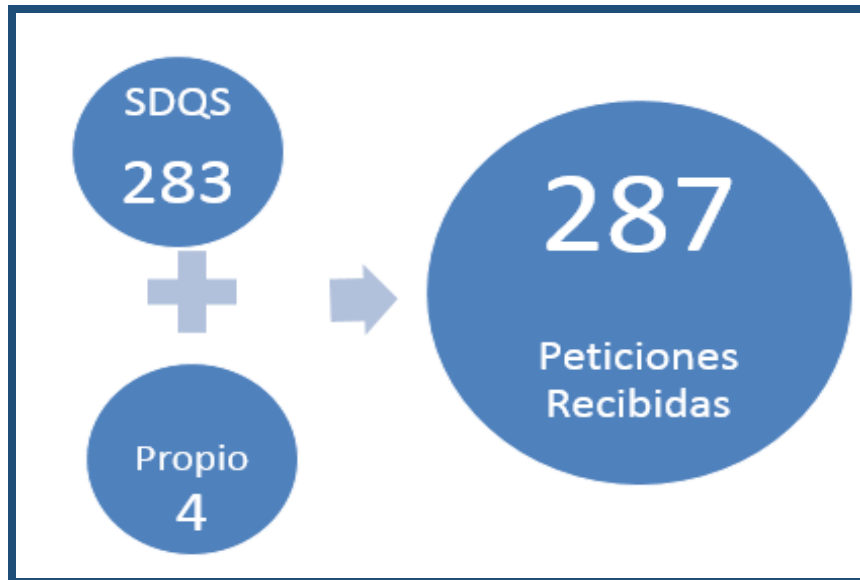
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

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

El presente informe refleja la gestión de peticiones recibidas en el mes, objeto de análisis, 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, así como de la herramienta gerencial Bogotá Te Escucha –SDQS-

La fuente para la obtención de datos estadísticos es la matriz de PQRS, de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA

### 1. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS

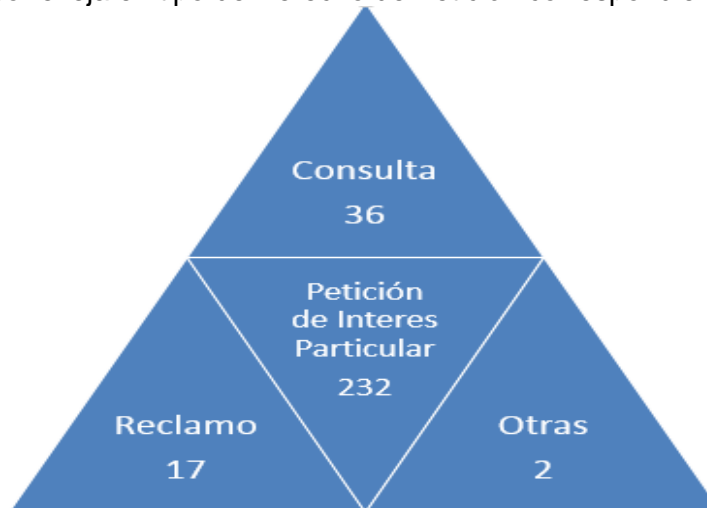


En el período se recibió un total de 287 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones, de las cuales el 98.6% ingresaron por la herramienta Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y 1.4% por canales dispuestos por la entidad (Buzones). Se evidencia una disminución del 25% de ingreso de peticiones comparado con el mes de agosto de 2019.

En cumplimiento del Decreto 371 de 2010 todas las peticiones que ingresaron por canales propios se registraron en Bogotá Te Escucha.

## 2. TIPOLOGIAS

El presente gráfico refleja en tipo de Derecho de Petición correspondiente a cada petición



Las tipologías más representativas corresponden a Peticiones de Interés Particular 81%, consulta 13% Reclamos 6% las demás, sumadas, no llegan al 1%.

Para la vigencia se presenta un incremento en la presentación de reclamos por la aplicación de encuestas SISBEN IV, por cuanto los ciudadanos expresan la no llegada de los encuestadores.

## 3. CATEGORIAS

Las categorías agrupan los temas de acuerdo a misionalidad de la Entidad, como se observa en el cuadro siguiente:

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Regulación de uso del suelo</b>	113	39%
SISBEN	85	30%
Traslado por competencia	33	11%
Servicio a la ciudadanía	24	8%
Documentación	10	3%
Informes, estudios o estadísticas.	9	3%
Plan de Desarrollo	7	2%
Talento humano y contratación	3	1%
Asuntos Jurídicos	2	1%
Comunidad LGTBI	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

Las categorías se dividen en subtemas de acuerdo a la misionalidad de la entidad.

#### 4. SUBTEMAS:

SUB-TEMAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SISBEN - Trámites o servicios	85	30
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	80	28
Traslado a Entidades Distritales	32	11
Uso de Suelo	13	5
Viales y Servicios Públicos	12	4
POT- Reglamentación, ejecución o evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	12	4
Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.	10	3
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	8	3
Trámites, servicios o cumplimiento de normas	7	2
Cierre por no competencia	7	2
Bodegas de reciclaje- Normatividad Urbanística	6	2
Administración del Recurso Humano	4	1
Estratificación de inmuebles residenciales	3	1
Inconformidad con la prestación de servicios	2	1
<b>Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales</b>	2	1
Sectores LGTBI	1	0
Estadísticas	1	0
Actuaciones Jurídicas	1	0
Antenas de telecomunicaciones (Licencias, normatividad, o presunta infracción a norma	1	0

Refleja la estadística que, para el período, los temas misionales de mayor consulta corresponde a trámites SISBEN, con 30% del total de peticiones, el aumento obedece a la aplicación de la encuesta metodología IV, Normatividad Urbanística 28%, Uso de Suelo para establecimientos de comercio 13%, los demás trámites y servicios no llegan al 5% del total de peticiones.

- a. Aunque el subtema “Traslado por no competencia” alcanza un 11%, no se toma en cuenta para el TOP 5, por cuanto una vez analizada, no corresponde a una tema misional y no requiere actuación de la entidad, por lo cual 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

- b. Es de resaltar que en el mes objeto de análisis del total de peticiones el 11% corresponde a ciudadanos interesados en conocer información del proyecto sendero de la mariposa barrio el paraíso de la localidad segunda de chapinero.

Definición de Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios:

- c. **Petición No Precisa:** Corresponde a peticiones 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.
- d. **Cierre por no competencia:** Son aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas a la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha.

## 5. ÁREAS COMPETENTES Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

A continuación las áreas competentes para resolución y oportunidad de respuesta:

AREAS COMPETENTES	Resueltas en términos	Pendientes	TOTAL
Servicio al ciudadano	101		101
SISBEN	74		74
Territorial	34		34
Vías, transportes y servicios públicos	26		26
Patrimonio y renovación urbana	12	1	13
Norma urbana	7		7
Planes maestros y complementarios	6		6
Recursos físicos y gestión documental	5		5
Información, cartografía y estadística	4		4
Ambiente y Ruralidad	3		3
Gestión humana	3		3
Estratificación	2		2
Políticas poblacionales/sectoriales	1		1
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	1		1
Estudios Macro	1		1
Participación	1		1
Taller del Espacio Público	1		1
Diversidad sexual	1		1
Jurídica	1		1
Economía urbana	1		1
Otras áreas	1		1
TOTAL	286	1	287

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

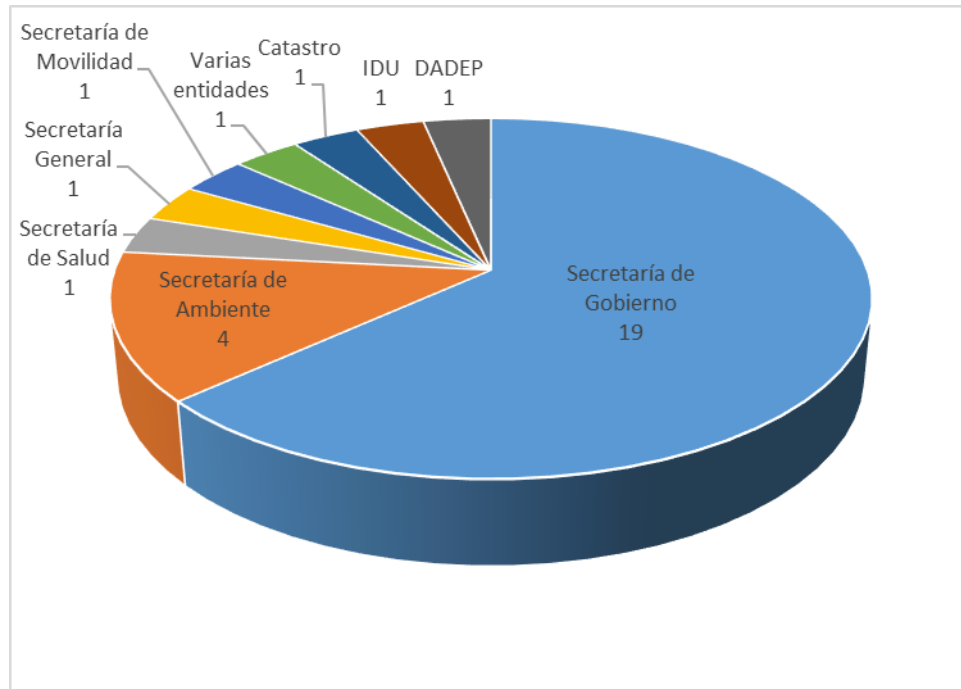


GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## 6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Como se precisó en el punto 4, este sub-tema corresponde a reasignación a otras entidades, competentes para resolver las solicitudes ciudadanas:



## 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.

Las acciones adelantadas al interior de la entidad reflejan la oportunidad de la respuesta.