

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Septiembre de 2020

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.**

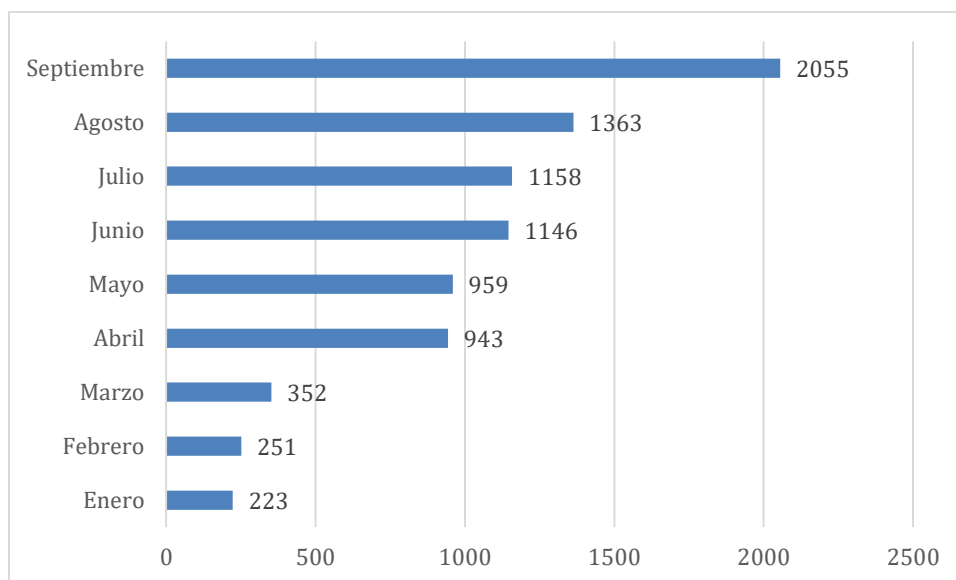
**INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES
MES DE SEPTIEMBRE DE 2020**

A continuación se pone a disposición el informe correspondiente al mes de agosto de 2020, 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. Contiene datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones recibidas y tramitadas por la Secretaría Distrital de Planeación.

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 SIPAⁱ

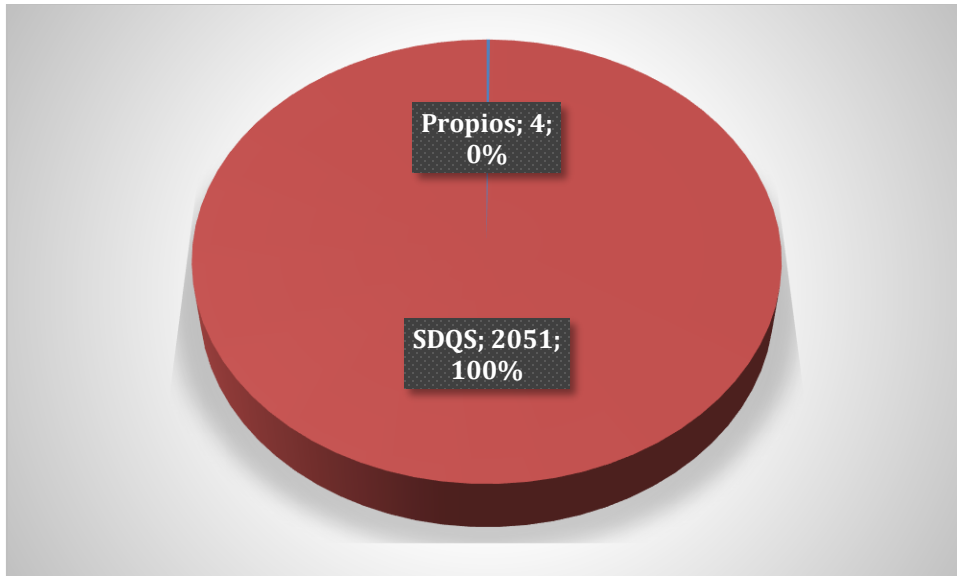
1. Acumulado por mes 2020



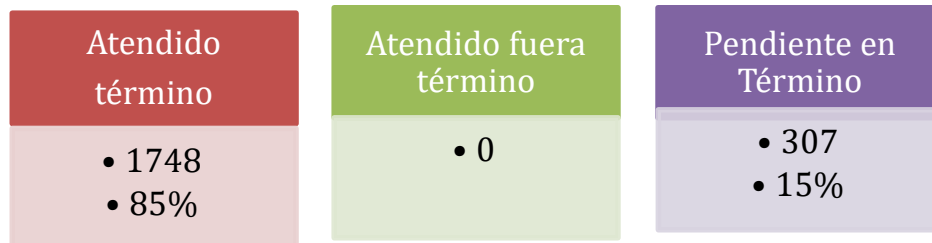
La gráfica evidencia el aumento, mes a mes, de la cantidad de registro de peticiones por parte de la ciudadanía.

2. SISTEMAS

Para el período objeto de análisis, el 99% de las peticiones ingresaron por Bogotá Te Escucha, con un total de 2051 unidades, en canales propios se alcanza el 1% con 4 peticiones recibidas.

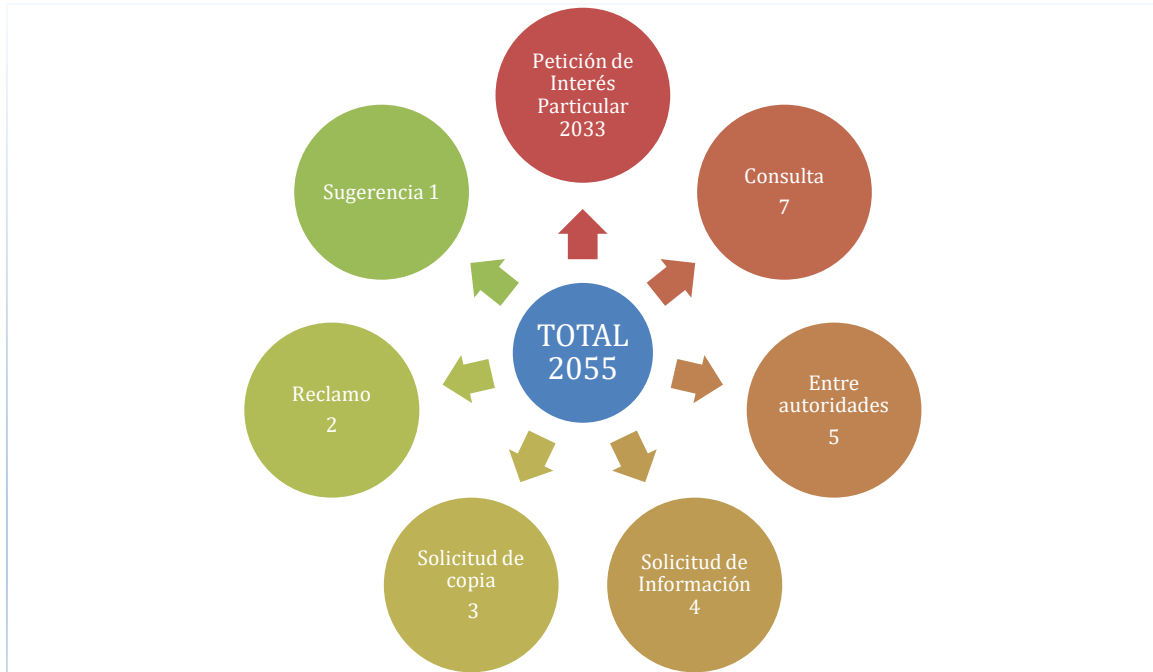


3. OPORTUNIDAD



Para el período objeto de análisis se presenta la atención de peticiones dentro de los términos en un 85% con un total de 1748 respuestas, frente a un 15% pendiente de atención y dentro de los términos de Ley.

4. TIPOLOGIA



La tipología de interés particular 2033 unidades representa en el 99% frente a las 22 restantes que sumadas, alcanzan el 1% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos.

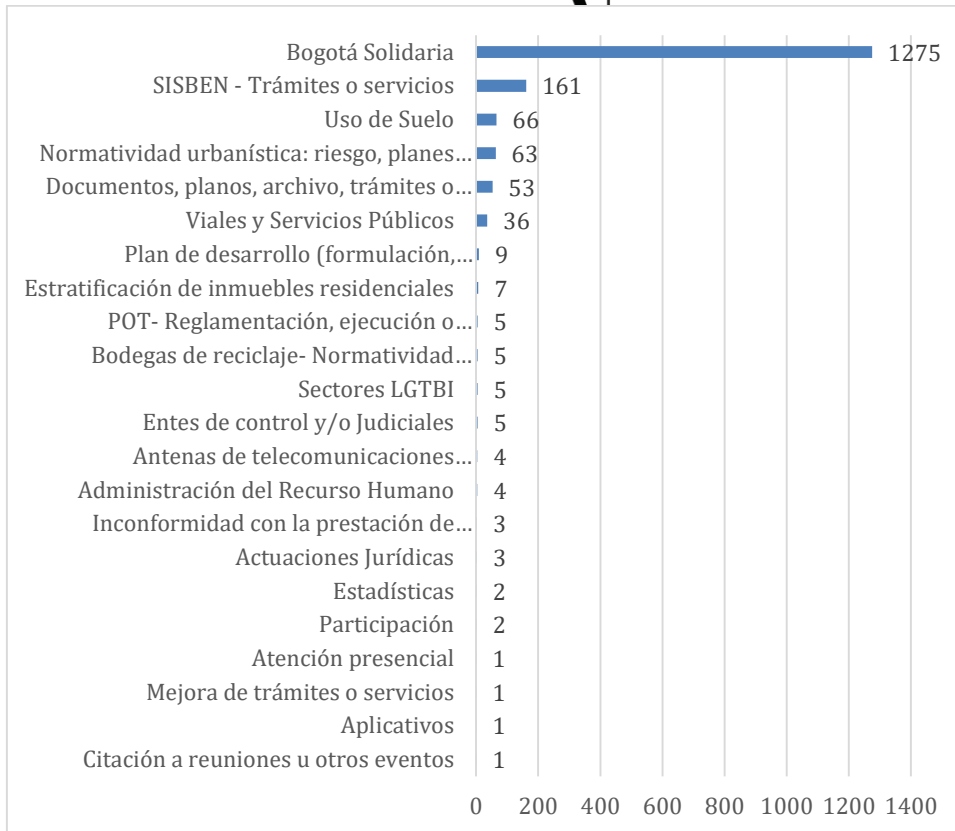
5. SUBTEMAS (tipos de trámite)

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, el siguiente es la participación por estas tipologías:



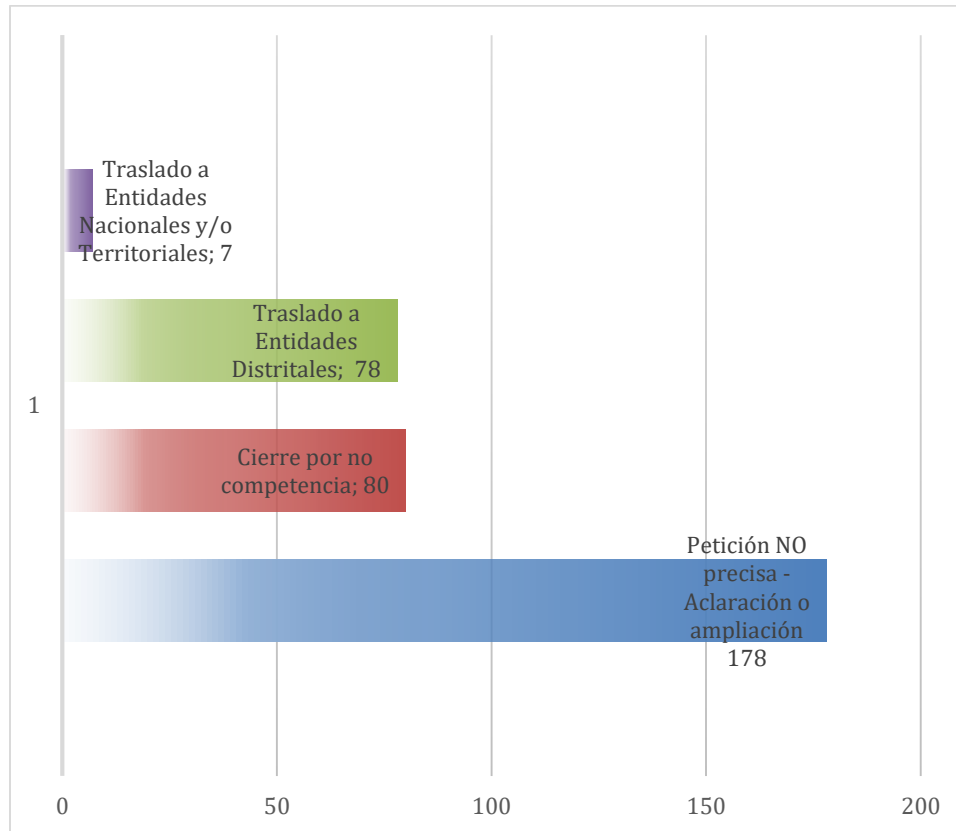
El TOP 5 de los subtemas en primer lugar se posiciona Bogotá solidaria con 1275 (62%) peticiones, Trámites y servicios SISBEN con 161 unidades, 66 solicitudes de uso de suelo, temas sobre Regulación Urbanística, normatividad 63 consultas y finaliza el acceso de documentación, planos, archivos, trámites o servicios con 53 peticiones.

6. Definición de Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:

- El subtema “**Traslado por no competencia**” para el período se presenta un total de traslados a entidades distritales de 78 peticiones, y 7 a entidades de orden nacional, para un total de 4% del total recibido. No se toma en cuenta para el TOP 5, por cuanto una vez analizada no corresponde a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, en virtud de 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.
- **Petición No Precisa:** representado en 9% (178 unidades) del total de 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.

- **Cierre por no competencia:** con un porcentaje de 4% (80 unidades) 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.



7. AREAS 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.

El 84% de las peticiones tramitadas están a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano, en razón que por ser el área encargada de la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha 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.

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*

527 de 1999



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Área competente	Atendido en términos	Pendiente en términos	TOTAL
Gestión contractual		1	1
Sistemas		1	1
Estudios Macro	1		1
Control Interno	1		1
Planeación socioeconómica		1	1
Defensor del ciudadano	1		1
Gestión humana	2		2
Jurídica	1	1	2
Territorial	1	1	2
Información y Estudios Estratégicos	2	1	3
Participación	1	2	3
Despacho	3		3
Norma urbana	1	2	3
Diversidad sexual	4		4
Planes parciales	2	2	4
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	2	3	5
Patrimonio y renovación urbana	2	3	5
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	6	1	7
Estratificación	6	1	7
Ambiente y Ruralidad	3	4	7
Taller del Espacio Público	5	2	7
Planes maestros y complementarios	6	4	10
Economía urbana	7	3	10
Información, cartografía y estadística	5	6	11
Recursos físicos y gestión documental	8	7	15
Vías, transportes y servicios públicos	23	15	38
SISBEN	55	12	67
Servicio al ciudadano	1600	234	1834
TOTAL	1748	307	2055

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*

527 de 1999



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CONCLUSIONES

La ciudadanía cuenta con canales virtuales por el cual presentar peticiones a la administración distrital, que le sean resueltas y por el mismo medio obtener copia de su respuesta.

Se continúa con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la entidad por el sistema de información y procesos automáticos – SIPA- y Bogotá Te Escucha.

No se recibieron quejas contra servidor público en el presente período, se registró 2 reclamos el primero el ciudadano manifestar que los aplicativos no funcionan y el otro el ciudadano no quedó satisfecho con la información que le fue ofrecida.

En la presente vigencia anual, se adelantan acciones por parte de la SDP para realizar la articulación del sistema de gestión documental SIPA con la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, se apropió el presupuesto para una primera etapa y se adelantan acciones precontractuales.

La ciudadanía acude a la herramienta Bogotá Te Escucha para obtener una respuesta sobre sus necesidades de ayudas solidarias por la pandemia.

Este informe no contempla las demás peticiones presentadas por el Sistema de Gestión Documental de la SDP y que corresponde a trámites y servicios misionales de la entidad por los canales presenciales y/o virtuales.

ⁱ Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.