

Secretaría Distrital de Planeación
Subsecretaría de Gestión Institucional
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Informe Solicitudes de Acceso a la Información
Primer Trimestre 2024

Abril 2024

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 2024*

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 SIPA¹ correspondiente a los radicados tramitados, derechos de petición, quejas, reclamos o sugerencias, que cada una de las 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 están 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 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 habían sido ampliados, mientras durara la emergencia sanitaria, la Ley 2207 del 17 de mayo de 2023, expedida por el Congreso de la Republica, derogo los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por lo tanto los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015 tal como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 1. *Términos de atención de los derechos de petición – Primer Trimestre 2024*

Tipología	Ley 1755 de 2015
Consulta	30
Denuncias por actos de corrupción	15
Derecho de petición de interés general	15
Derecho de petición de interés particular	15
Felicitación	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de acceso a la información	10
Solicitud de copia	10

Fuente: Tabla construida con términos de las normas. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

¹ Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

1. Resumen de radicaciones Primer Trimestre de 2024 - Secretaría Distrital de Planeación

En la **Tabla 2** se realiza una presentación general de las radicaciones recibidas durante el *Primer Trimestre de 2024* incluyendo peticiones, quejas, reclamos y otras comunicaciones oficiales 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 Primer Trimestre de 2024 - Secretaría Distrital de Planeación

Número de solicitudes recibidas:	16 586	
Tiempo de respuesta a cada solicitud:	<i>Respuestas que fueron tramitadas en términos establecidos:</i>	
	5 Días Hábiles	1
	10 Días Calendario	1
	10 Días Hábiles	629
	15 Días Calendario	16
	15 Días Hábiles	13608
	30 Días Calendario	24
	30 Días Hábiles	5653
	60 Días Calendario	4
	60 Días Hábiles	1
	<i>Otras comunicaciones Oficiales:</i>	8041
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 Primer Trimestre de 2024</i>	

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales abril 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

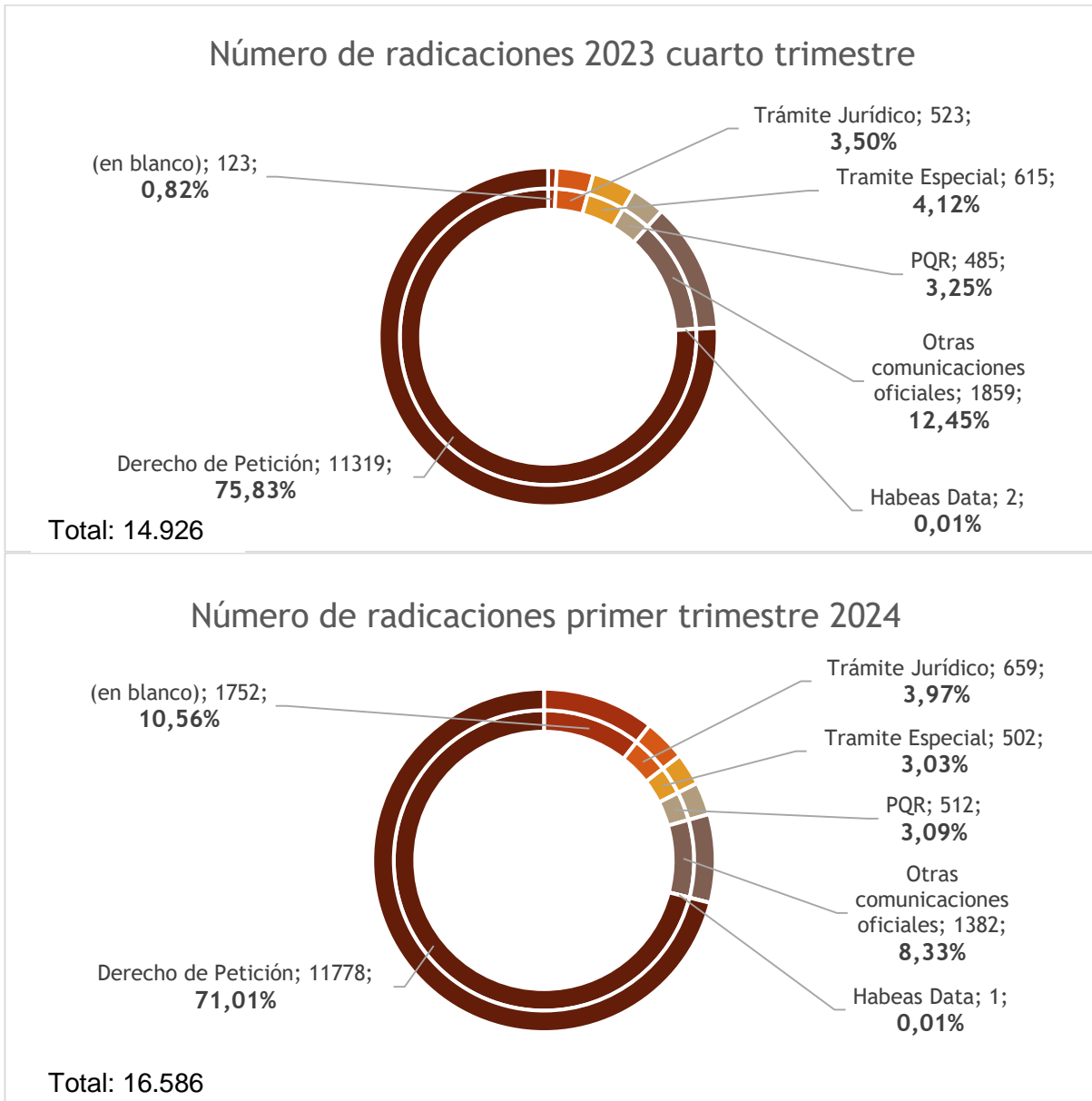
El Informe de solicitudes de acceso a la información se encuentra a disposición, en la Web de la SDP, bajo el link de Transparencia y Acceso a la información pública, según los términos establecidos en el artículo 4° del Decreto 103 de 2015



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

La distribución de trámites y comunicaciones entre enero y marzo de 2024 revela que el Derecho de Petición fue la categoría predominante, representando el 71,01% del total de registros, seguido por Otras comunicaciones oficiales con el 8,33%. Las categorías de Trámite Jurídico, Trámite Especial y PQR mostraron una menor incidencia, con 3,97%, 3,03% y 3,09% respectivamente. Además, se registró un único caso de Habeas Data, representando el 0,01% del total de registros durante ese período. Ver Gráfica 1

Gráfica 1. Clasificación de los radicados del Primer Trimestre de 2024



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales abril 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

En comparación entre el cuarto trimestre de 2023 y el primer trimestre de 2024, se observa un aumento general en el número total de radicaciones, pasando de 14,926 a 16,586 casos respectivamente. Durante ambos períodos, el Derecho de Petición se mantuvo como la categoría con el mayor número de radicaciones, representando aproximadamente el 36% y el 37% del total respectivamente. Por otro lado, las radicaciones en la categoría de Otras comunicaciones oficiales disminuyeron ligeramente del 5.90% al 4.39% y Trámite Jurídico, Trámite Especial, PQR y Habeas Data presentaron variaciones mínimas entre los dos trimestres.

3. Reclasificación de las PQRS

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

Tabla 3. Reclasificación de las PQRS Primer Trimestre de 2024

RECLASIFICACIÓN	NÚMERO DE RADICACIONES	PORCENTAJES
Petición de interés general y particular (15 días)	8 776	52,91%
Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días)	2 282	13,76%
No aplica	2 227	13,43%
respuesta a solicitud de requerimientos	715	4,31%
Petición de autoridades públicas (10 días)	513	3,09%
Peticiones	449	2,71%
Acción de tutela	326	1,97%
copia de respuesta de otra entidad	307	1,85%
Invitación a eventos académicos u otros	281	1,69%
Petición de documentos (10 días)	179	1,08%
Requerimiento judicial	142	0,86%
Acción popular	104	0,63%
traslado por competencia a otra entidad	53	0,32%
Quejas	48	0,29%
Conciliación extrajudicial	41	0,25%
Proceso contencioso administrativo	34	0,20%
(en blanco)	29	0,17%
Facturas	28	0,17%
Petición de reconocimiento de un derecho fundamental - Atención prioritaria	23	0,14%
Felicitaciones	12	0,07%
Acción de grupo	10	0,06%
Acción de cumplimiento	2	0,01%
Sugerencias	2	0,01%
Reclamos	2	0,01%
Solicitud corrección, actualización o supresión de datos personales	1	0,01%
Total general	16 586	100,00%

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales abril 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía



Se identificó que "Petición de interés general y particular (15 días)" fue la categoría de mayor demanda con 8,776 radicaciones, representando el 52.91% del total. Le sigue "Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días)" con 2,282 radicaciones (13.76%), y "No aplica" con 2,227 radicaciones (13.43%). (ver tabla 3)

4. Competencia para resolver las PQRS

Tabla No. 4. Competencia para resolver las PQRS Cuarto Trimestre 2023
Numero de Radicaciones

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE RADICACIONES	PORCENTAJE
Despacho - Secretaria Distrital de Planeación	1 059	6,38%
Subsecretaría de Gestión Institucional	5 225	31,50%
Subsecretaría de Información	4 825	29,09%
Subsecretaría de Planeación de la Inversión	224	1,35%
Subsecretaría de Planeación Territorial	3 974	23,96%
Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica	337	2,03%
Subsecretaría Jurídica	942	5,68%
Total general	16 586	100,00%

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales abril 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Respecto a la competencia para resolver las PQRS en el Primer Trimestre de 2024, dentro de las dependencias de la SDP, la Subsecretaría de Gestión Institucional destaca como la más frecuentemente contactada, representando el 31.50% del total de radicaciones. A esta subsecretaría pertenece, entre otras dependencias, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, la cual, se encarga de atender el 68,59% de sus solicitudes. Le sigue la Subsecretaría de Información con el 29.09%, indicando una alta demanda por temas relacionados principalmente con la Dirección de Registros Sociales abarcando el 83,88% de sus requerimientos. La tercera Dependencia de mayor demanda es la Subsecretaría de Planeación Territorial de la cual sus cifras, señalan una participación significativa, con el 23.96%, reflejando una gran demanda por los temas del territorio de la ciudad principalmente los relacionados con la Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos la cual respondió el 30,85%.(ver Tabla 4).

5. Comportamiento Mensual de las PQRS

Tabla No 5. Comportamiento Mensual PQRS – Numero de radicaciones

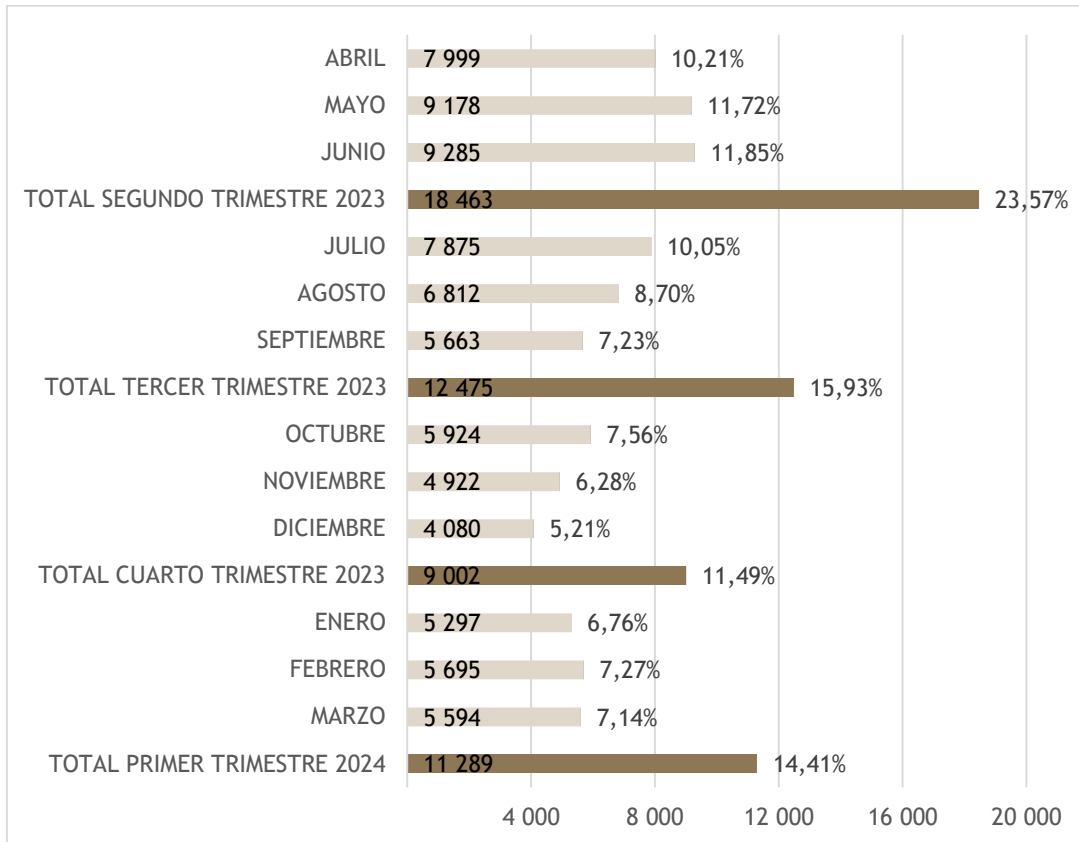
MES	NÚMERO DE RADICACIONES	PORCENTAJE
ABRIL	7 999	10,21%
MAYO	9 178	11,72%
JUNIO	9 285	11,85%
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2023	18 463	23,57%
JULIO	7 875	10,05%
AGOSTO	6 812	8,70%
SEPTIEMBRE	5 663	7,23%
TOTAL TERCER TRIMESTRE 2023	12 475	15,93%
OCTUBRE	5 924	7,56%
NOVIEMBRE	4 922	6,28%
DICIEMBRE	4 080	5,21%
TOTAL CUARTO TRIMESTRE 2023	9 002	11,49%
ENERO	5 297	6,76%
FEBRERO	5 695	7,27%
MARZO	5 594	7,14%
TOTAL PRIMER TRIMESTRE 2024	11 289	14,41%
TOTAL 12 MESES	78 324	100,00%

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales abril 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

En el segundo trimestre de 2023, se observa un aumento gradual en el número de radicaciones, con 7,999 en abril, 9,178 en mayo y 9,285 en junio, sumando un total de 18,463 radicaciones. El tercer trimestre de 2023 muestra una disminución en el número de radicaciones en general, con 7,875 en julio, 6,812 en agosto y 5,663 en septiembre, totalizando 12,475 radicaciones. En el cuarto trimestre de 2023 exhibe nuevamente una disminución respecto al periodo anterior, con 5,924 en octubre, 4,922 en noviembre y 4,080 en diciembre, totalizando 9,002 radicaciones. Finalmente, el primer trimestre de 2024 muestra un aumento en comparación con el trimestre anterior, con 5,297 en enero, 5,695 en febrero y 5,594 en marzo, sumando un total de 11,289 radicaciones. (Ver Tabla 5).

Grafica 2. Comportamiento Mensual PQRS – Participación mensual



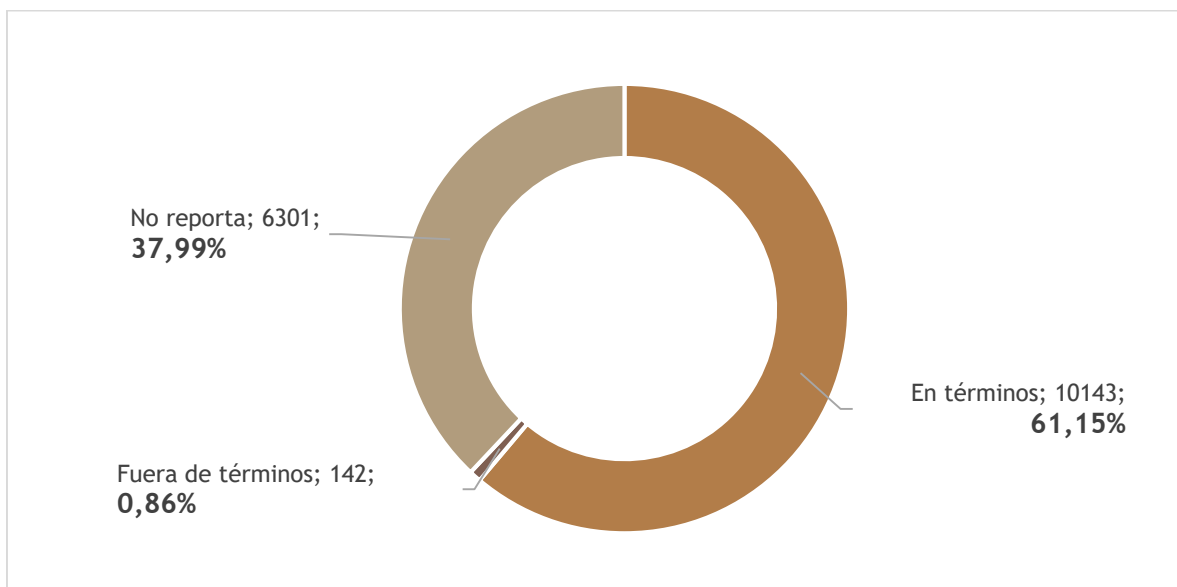


Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales abril 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

6. Oportunidad de respuesta de las PQRS

Respecto a la oportunidad de respuesta de radicados en el sistema SIPA para el Primer Trimestre de 2024, se registraron 10,143 radicaciones en términos de ley. Por otro lado, hubo 142 radicaciones que se presentaron fuera del plazo preestablecido, consideradas como fuera de término y 6,301 radicaciones no reportaron información sobre su oportunidad de presentación del total de los registros. (ver Gráfico No 3).

Grafica 3. Oportunidad de los PQRS – Primer Trimestre 2024



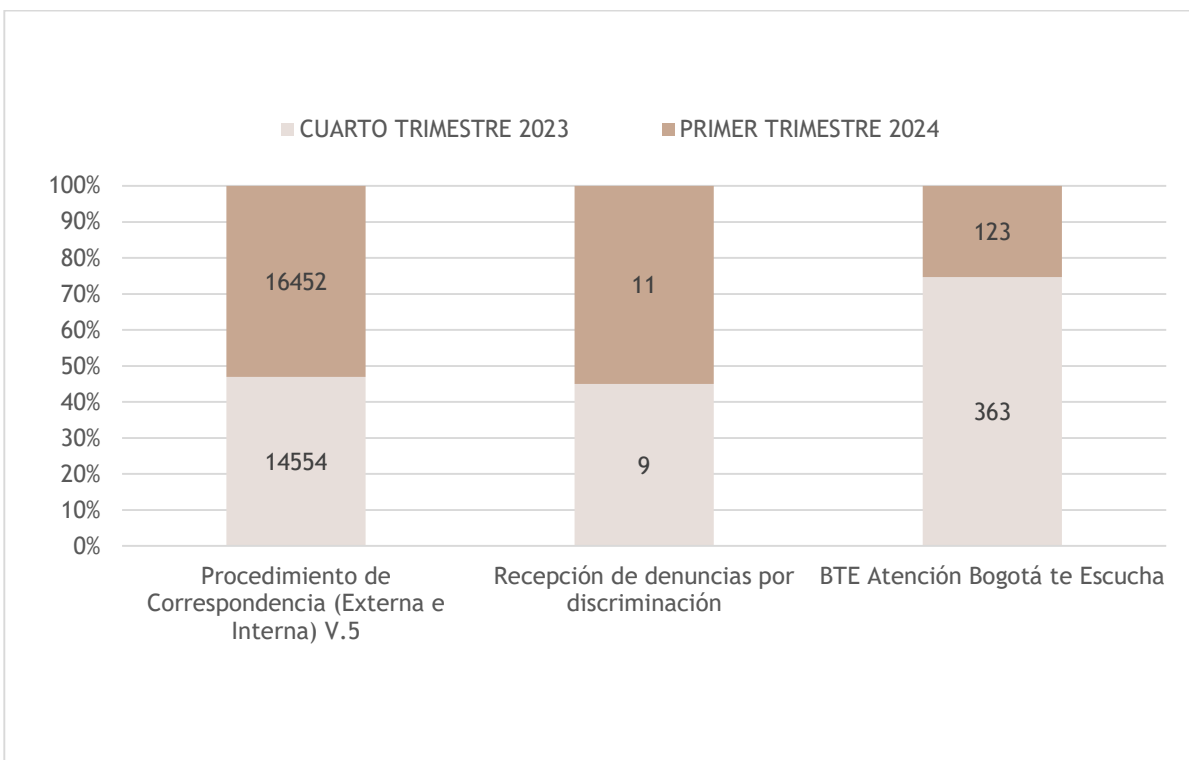
Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales abril 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

7. Origen de los Radicados

Las solicitudes registradas en los últimos 2 trimestres ingresaron por tres medios diferentes: "Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5", "Recepción de denuncias por discriminación" y "BTE Atención Bogotá te Escucha". En el cuarto trimestre de 2023, el "Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5" registró 14,554 radicaciones, mientras que en el primer trimestre de 2024 aumentó a 16,452. Por otro lado, la "Recepción de denuncias por discriminación" mostró un ligero incremento de 9 a 11 radicaciones entre los dos períodos. En cuanto a "BTE Atención Bogotá te Escucha", se observó una disminución significativa, con 363 radicaciones en el cuarto trimestre de 2023 y 123 en el primer trimestre de 2024. (Ver grafica No. 4).



Grafica 4. Origen de los radicados Primer Trimestre de 2024 vs Cuarto Trimestre 2023



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales abril 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Jennyfert Johana Martínez Aranda
Directora Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Elaboró: Daniel Mauricio Mora

Revisó: Diego Fernando Vargas Ávila