

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

Informe Solicitudes de Acceso a la Información Cuarto Trimestre 2020

2021

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111

*Este documento es una versión impresa del  
Es válido legalmente al amparo del artículo 12*



527 de 1999

*original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

## 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 cuarto trimestre de 2020.

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 SIPA<sup>1</sup> correspondiente a los radicados tramitados, derechos de petición, quejas, reclamos o sugerencias, que cada una de las 42 dependencias atendió durante el mencionado trimestre.

Por ello, en el Informe de solicitudes de acceso a la información no se discrimina la gestión que cada dependencia desarrolla para resolver sus respectivos trámites especiales, ya sean los misionales y transversales o comunes.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 del 28 de Marzo 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 han sido ampliados, mientras dure la emergencia sanitaria”

| Tipología                                 | Decreto 491 de 2020 |
|-------------------------------------------|---------------------|
| Consulta                                  | 35                  |
| Denuncias por actos de corrupción         | 30                  |
| Derecho de petición de interés general    | 30                  |
| Derecho de petición de interés particular | 30                  |
| Felicitación                              | 30                  |
| Queja                                     | 30                  |
| Reclamo                                   | 30                  |
| Sugerencia                                | 30                  |
| Solicitud de acceso a la información      | 20                  |
| Solicitud de copia                        | 20                  |

<sup>1</sup> Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Número de solicitudes recibidas:                                        | <b>22000</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad:            | <b>27</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tiempo de respuesta a cada solicitud:                                   | <p><i>Respuestas que fueron tramitadas en términos establecidos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 10 Días Hábiles 17</li> <li>▪ 15 Días Hábiles 390</li> <li>▪ 20 Días Calendario 3</li> <li>▪ 20 Días Hábiles 1281</li> <li>▪ 30 Días Calendario 30</li> <li>▪ 30 Días Hábiles 11995</li> <li>▪ 35 Días Calendario 26</li> <li>▪ 35 Días Hábiles 3303</li> <li>▪ 60 Días Calendario 3</li> <li>▪ Otras comunicaciones Oficiales: 4952</li> </ul> |
| 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 2021.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

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

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*



527 de 1999

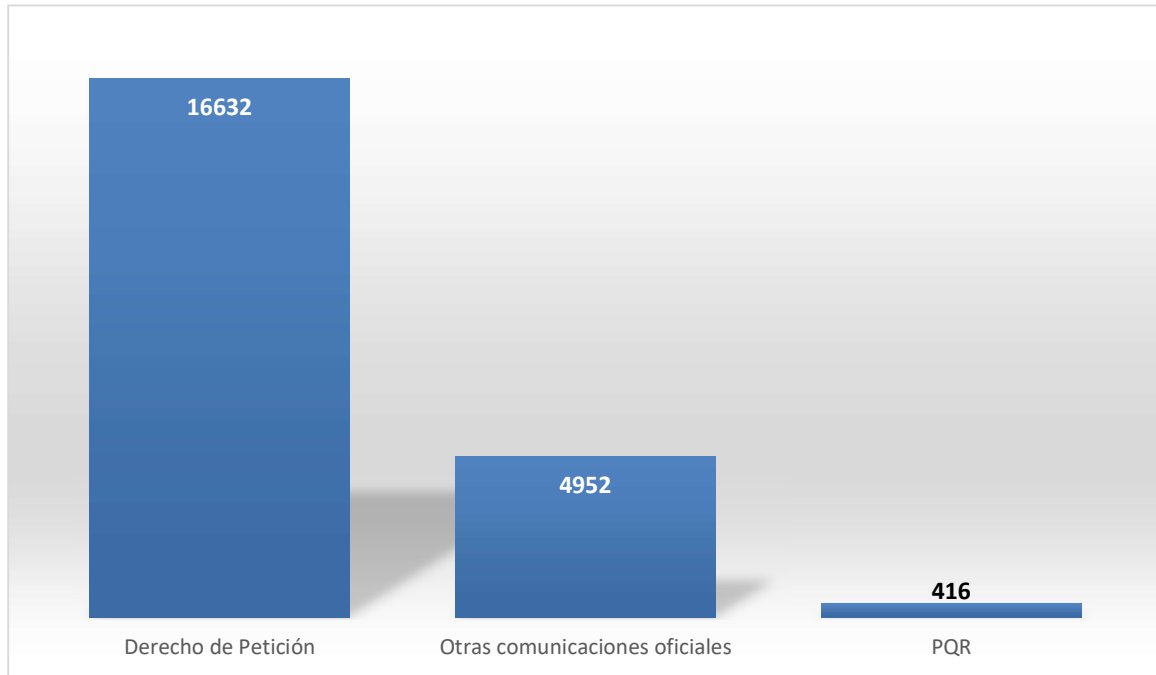
*original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

La Dirección del Servicio al Ciudadano presenta el informe respecto a las PQRS tramitadas en el primer trimestre de 2021



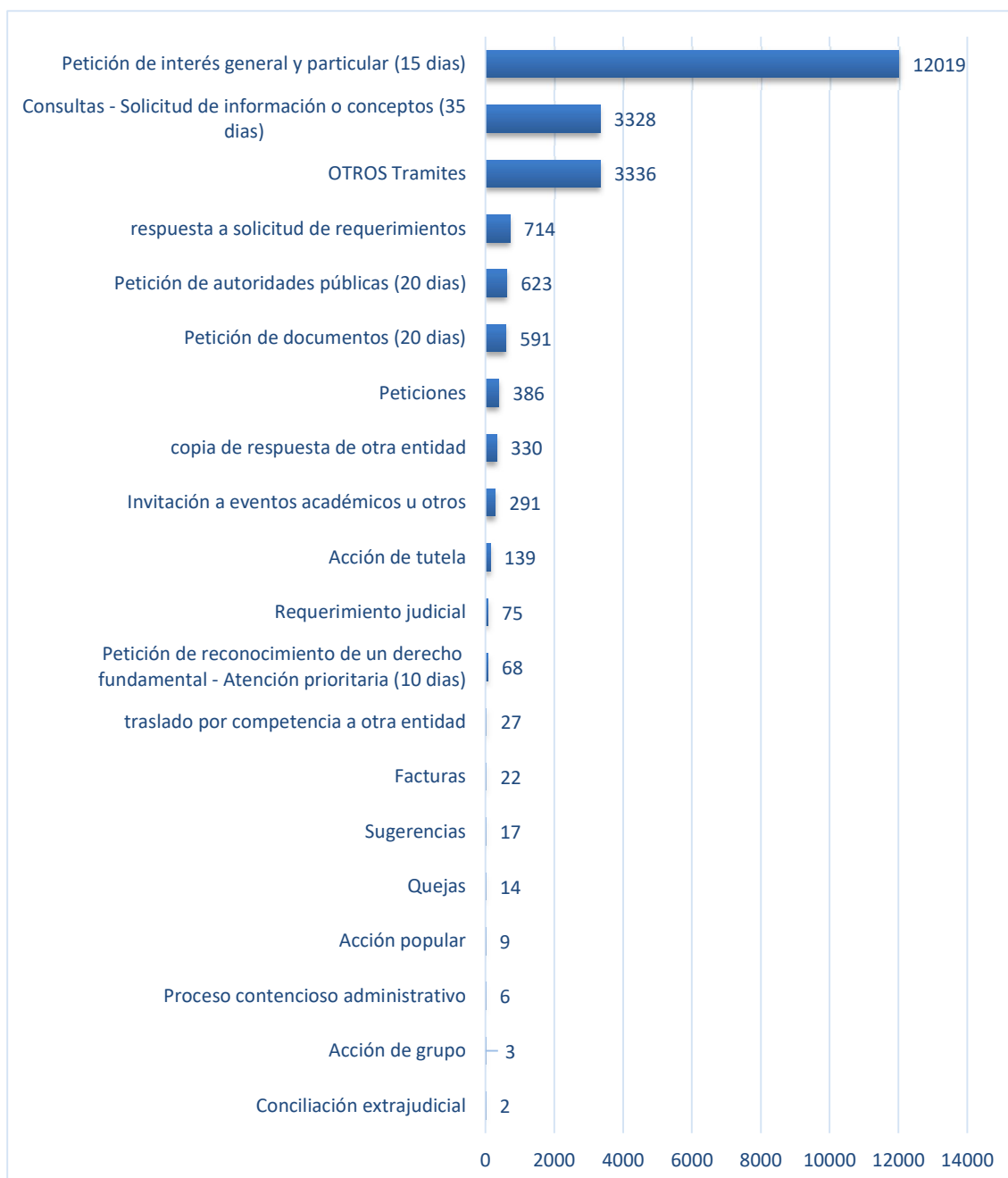
**Grafica 1. Clasificación de las PQRS Cuarto Trimestre 2020**

En la gráfica No 1 se puede observar el comportamiento de la cantidad de registros de peticiones tramitados por la Secretaria Distrital de Planeación desde el 1 de Octubre de 2020 hasta el 31 de Diciembre de 2021, de los 22000 tramites registrados en el SIPA<sup>2</sup> el 75.60% correspondieron a Derechos de Petición, es decir 16632 tramites, 416 radicaciones es decir el 1.89% correspondió a PQRS y 4952 radicaciones es decir el 22.51% se clasificaron como Otras comunicaciones oficiales que incluyen tramites especiales, trámites jurídicos y otros.

<sup>2</sup> Sistema de Información de Procesos Automáticos - Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

## 2. Reclasificación de las PQRS

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



**Grafica 2. Reclasificación de las PQRS Cuarto Trimestre 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



527 de 1999

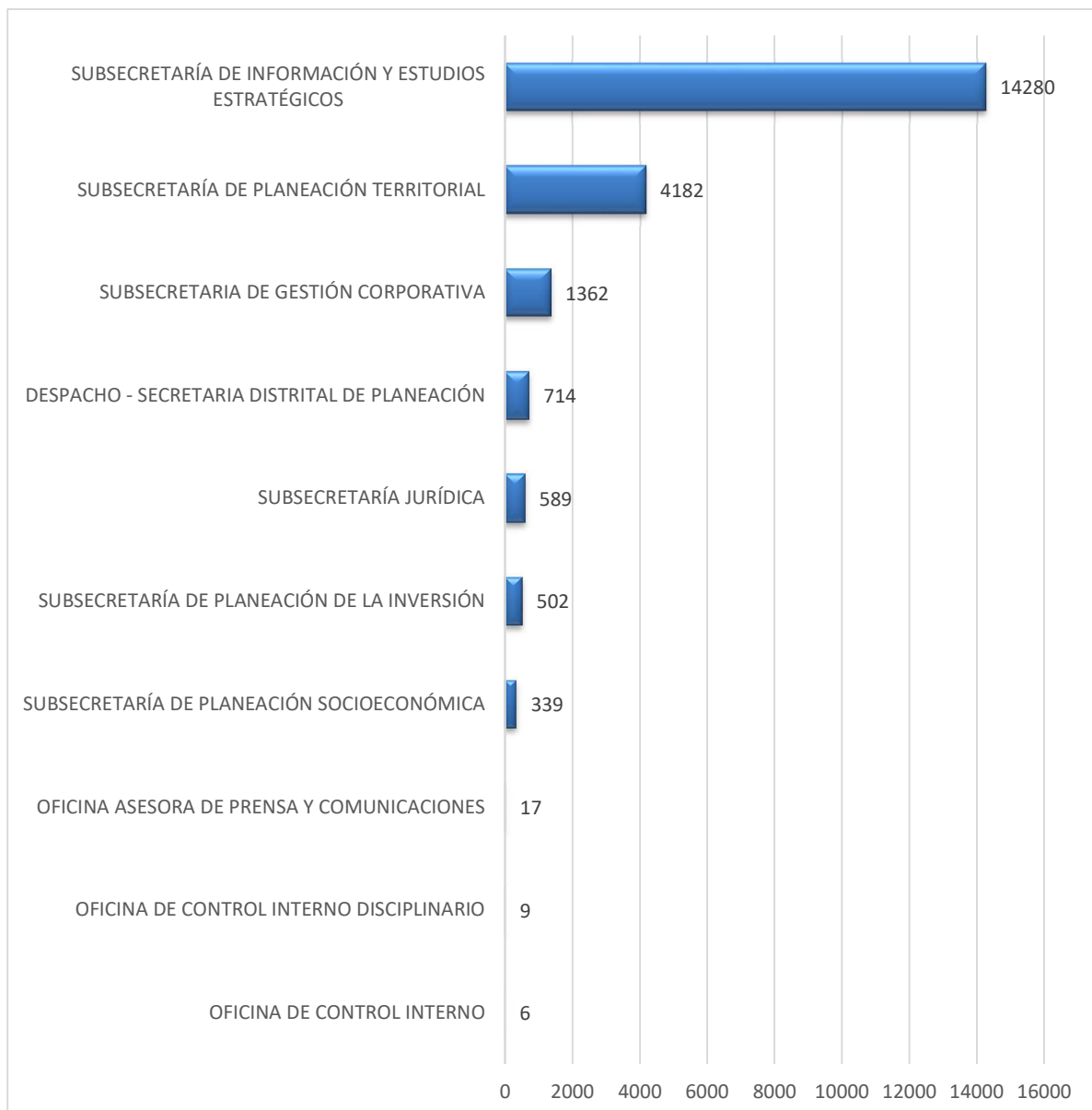
original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### 3. Competencia para resolver las PQRS

Como se puede observar en la gráfica No 3, El 64.91% de los tramites registrados en el cuarto trimestre 2020 correspondieron a la Subsecretaría de Información y estudios estratégicos, es decir 14280 radicados, el 19.01% de los tramites correspondió a la Subsecretaría de Planeación Territorial es decir 4182 trámites, el 6.19% correspondió a la Subsecretaría de Gestión Corporativa con 1362, El despacho de la Secretaria Distal de Planeación registro 714 trámites que correspondió al 3.25% del total, las demás Subsecretarías participan con menos del 3% de los radicados tramitados en el trimestre.



**Gráfica 3. Competencia para resolver las PQRS Cuarto Trimestre 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



527 de 1999

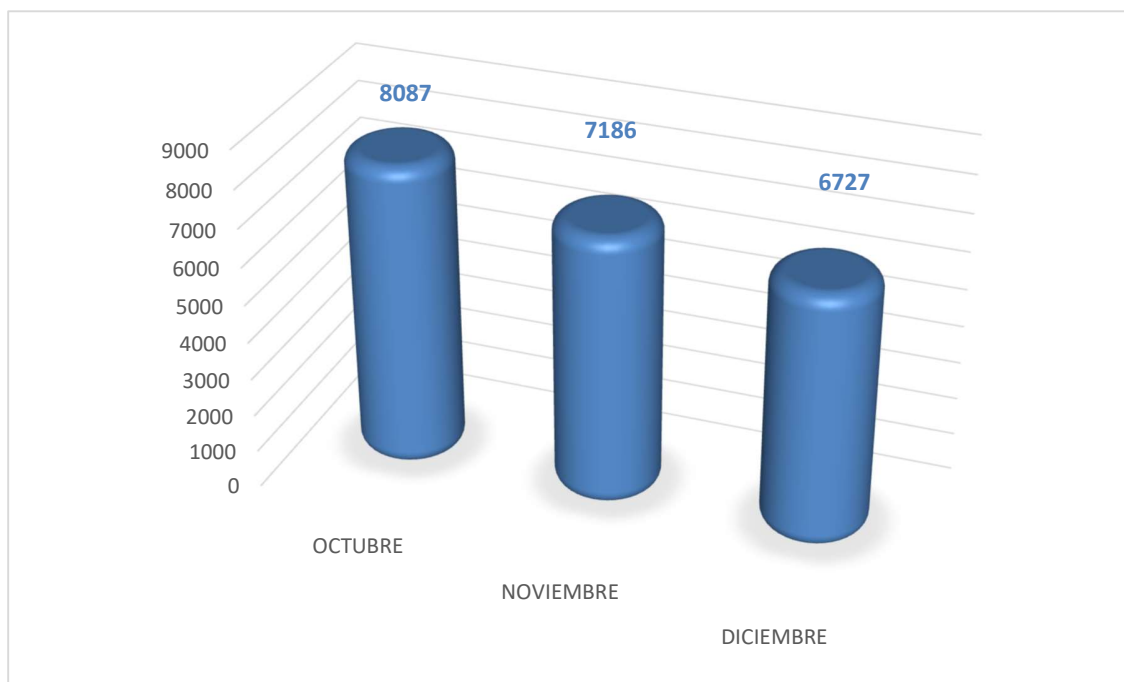
original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

#### 4. Comportamiento Mensual de las PQRS

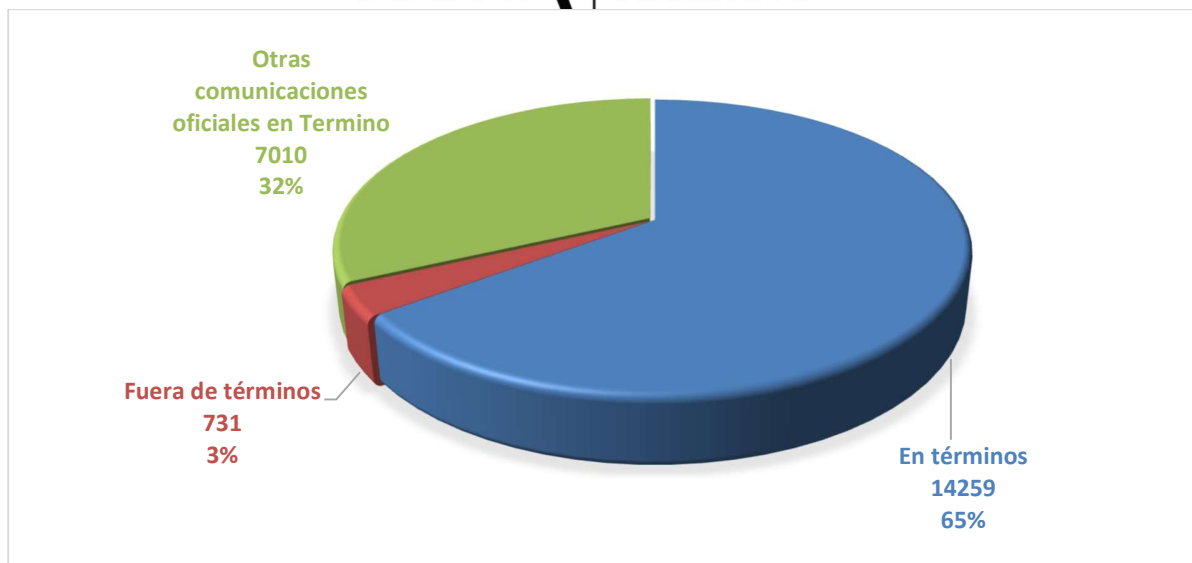
Para el cuarto trimestre 2020 el comportamiento de los radicados fue el siguiente: para el mes de octubre de 2020 se radicaron 8087 peticiones que representaron el 36.76% del total de radicados del trimestre, Para el mes de Noviembre de 2020 se presentaron 7186 radicados que representaron el 32.66% del total del trimestre y para el mes de Diciembre se presentaron 6727 radicados que representaron el 30.58% del total trimestral.



**Gráfica 4. Comportamiento Mensual PQRS - Cuarto Trimestre 2020**

#### 5. Oportunidad de respuesta de las PQRS

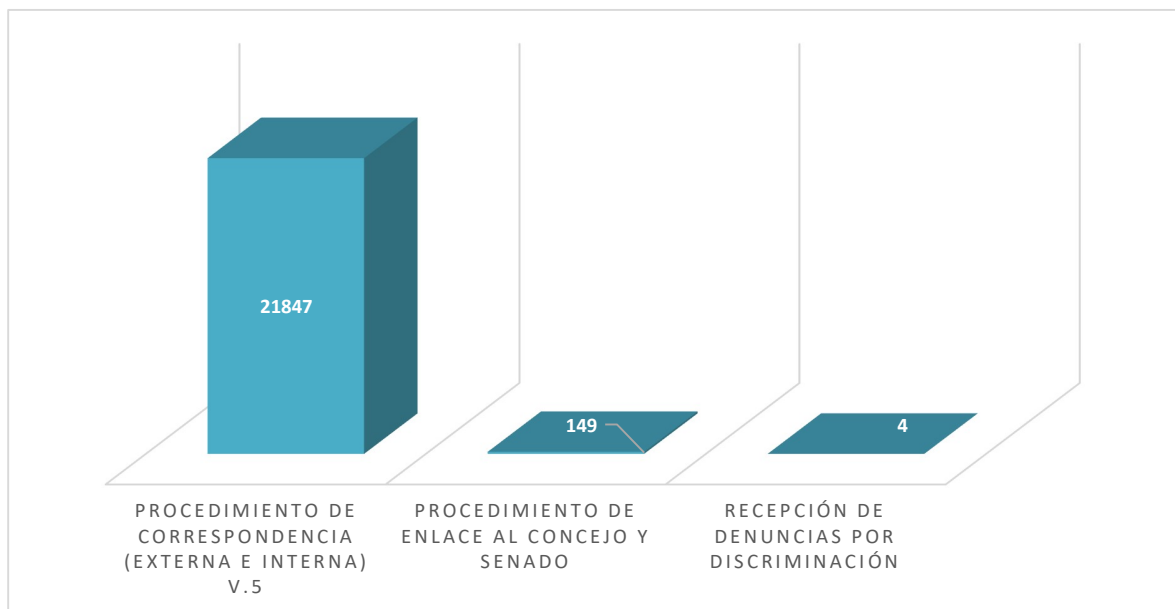
Respecto a la oportunidad de respuesta de las radicaciones como se puede observar en el gráfico No 5, el 64.81% de los radicados se tramitaron en términos, es decir 14259 radicados, 7010 se registraron otras comunicaciones oficiales en términos es decir el 31.86% y solamente el 3.32% de los radicados se tramitaron fuera de términos es decir 731 radicados.



**Grafica 5. Oportunidad de los PQRS - Cuarto Trimestre 2020**

## 6. Origen de los Radicados

De los radicados tramitados desde el 1 de Octubre de 2020 y el 31 de Diciembre de 2020, las 42 dependencias atendieron 22000 tramites, de los cuales 21847 es decir el 99,3% se recibieron por Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5, 149 radicados fueron recibidos por Procedimiento de Enlace al Concejo y Senado que representaron el 0,68% y se recibieron 4 radicados por Recepción de denuncias por discriminación que representaron el 0,02%.



**Grafica 6. Origen de los radicados Cuarto Trimestre 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



527 de 1999

original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.