

**SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACION**  
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos  
Dirección de Servicio al Ciudadano

Informe Solicitudes de Acceso a la Información Segundo Trimestre de 2022

Julio 2022

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

**Cra. 30 N° 25 -90**  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

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

**Código Postal: 1113111**



**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 *primer trimestre de 2022*.

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, 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 está 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 2022, expedida por el Congreso de la Republica, derogó 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 – Segundo Trimestre de 2022**

<b>Tipología</b>	<b>Decreto 491 de 2020 - Hasta el 17 de Mayo de 2022</b>	<b>Ley 1755 de 2015 - A partir del 18 de Mayo de 2022</b>
<i>Consulta</i>	35	30
<i>Denuncias por actos de corrupción</i>	30	15
<i>Derecho de petición de interés general</i>	30	15
<i>Derecho de petición de interés particular</i>	30	15
<i>Felicitación</i>	30	15
<i>Queja</i>	30	15
<i>Reclamo</i>	30	15

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

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link “Estado Trámite”. Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Tipología	Decreto 491 de 2020 - Hasta el 17 de Mayo de 2022	Ley 1755 de 2015 - A partir del 18 de Mayo de 2022
Sugerencia	30	15
Solicitud de acceso a la información	20	10
Solicitud de copia	20	10

Fuente: Tabla construida con términos de las normas. Dirección de Servicio al Ciudadano

En la **Tabla 2** se realiza una presentación general de las radicaciones recibidas de peticiones, quejas, reclamos y otras comunicaciones oficiales, para el *segundo trimestre de 2022* 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 Segundo Trimestre de 2022 - Secretaría Distrital de Planeación

Número de solicitudes recibidas:	<b>31621</b>	
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:	<b>132</b>	
Tiempo de respuesta a cada solicitud:	<i>Respuestas que fueron tramitadas en términos establecidos:</i>	
	10 Días Hábiles	138
	15 Días Calendario	2
	15 Días Hábiles	3924
	20 Días Calendario	2
	20 Días Hábiles	541
	30 Días Calendario	44
	30 Días Hábiles	13126
	35 Días Calendario	11
	35 Días Hábiles	1929
	60 Días Calendario	4
	(en blanco)	4504
	Otras comunicaciones Oficiales:	7396

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:

La entidad no registra respuesta negativa solicitudes de información en el segundo trimestre de 2022

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales generado el 05 de Julio de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

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

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

El comportamiento de las radicaciones según la clasificación de las PQRS y el número de registros tramitados por la Secretaria Distrital de Planeación desde el 1 de abril de 2022 a el 30 de junio de 2021, se puede observar en la *gráfica No. 1*.

De los 31621 tramites registrados en el SIPA<sup>2</sup> el 75.54% correspondieron a Derechos de Petición, es decir 23887 solicitudes, 337 radicados se clasificaron como PQR con un porcentaje de 1.07% respecto al total del trimestre, 7396 radicaciones es decir el 23.39% se clasificaron como Otras comunicaciones oficiales que incluyen tramites especiales, trámites jurídicos y otros y se registró un radicado en el trimestre como Habeas Data lo que represento el 0.003% de total.

**Gráfica 1. Clasificación de los radicados del Segundo Trimestre de 2022**



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales generado el 05 de Julio de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

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

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Si se compara el comportamiento de los radicados del segundo trimestre de 2022 respecto al primer trimestre de 2022, se encuentra que los radicados clasificados como derechos de petición con corte al 04 de abril de 2022 disminuyeron un 11.28% pasando de 26582 radicados en el primer trimestre de 2022 a 23887 para el presente trimestre.

Los radicados clasificados como PQR'S disminuyeron un 12.17% pasando de 378 radicados en el primer trimestre de 2022 a 337 radicados en el presente trimestre, las radicaciones por Habeas Data se mantuvieron iguales con una radicación en cada periodo y las otras comunicaciones oficiales disminuyeron un 155.23% pasando de 18877 solicitudes en el pasado trimestre a 7396 en el presente periodo.

## 2. Reclasificación de las PQRS

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

**Tabla 2. Reclasificación de las PQRS Segundo Trimestre de 2022**

Reclasificación	Numero de Radicaciones	Porcentaje
Petición de interés general y particular (15 días)	19259	60,91%
No aplica	5395	17,06%
Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días)	3849	12,17%
Respuesta a solicitud de requerimientos	637	2,01%
Copia de respuesta de otra entidad	470	1,49%
Petición de autoridades públicas (10 días)	375	1,19%
Petición de documentos (10 días)	361	1,14%
Peticiones	318	1,01%
(En blanco)	268	0,85%
Acción de tutela	221	0,70%
Invitación a eventos académicos u otros	180	0,57%
Requerimiento judicial	167	0,53%
Petición de reconocimiento de un derecho fundamental - Atención prioritaria (10 días)	41	0,13%
Traslado por competencia a otra entidad	20	0,06%
Facturas	15	0,05%
Proceso contencioso administrativo	12	0,04%
Acción popular	9	0,03%
Sugerencias	8	0,03%
Quejas	7	0,02%
Reclamos	2	0,01%
Acción de grupo	2	0,01%

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Reclasificación	Numero de Radicaciones	Porcentaje
Felicitaciones	2	0,01%
Conciliación extrajudicial	2	0,01%
Solicitud corrección, actualización o supresión de datos personales (15 días hábiles)	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>31621</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales generado el 05 de Julio de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

Analizando los datos registrados en la anterior tabla se observa que el 60.91% de las solicitudes registradas en el segundo trimestre de 2022 correspondieron a peticiones de interés general y particular es decir 19259 radicaciones.

Las solicitudes de información o conceptos representaron el 12.17% del total de solicitudes del trimestre es decir 3849 radicaciones, las respuestas a solicitudes de requerimientos representaron el 2.01% del total con 637 radicaciones, las copias de respuesta de otra entidad representaron el 1.49% con 470 solicitudes.

Las peticiones de autoridades públicas registraron 375 radicaciones es decir el 1.19%, las peticiones de documentos representaron el 1.14% con 361 solicitudes y se registraron 318 peticiones que representaron el 1.01%, el resto de reclasificaciones representaron menos del 1% del total de radicaciones del trimestre y su discriminación se puede observar en la **Tabla No. 2**.

### 3. Competencia para resolver las PQRS

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2

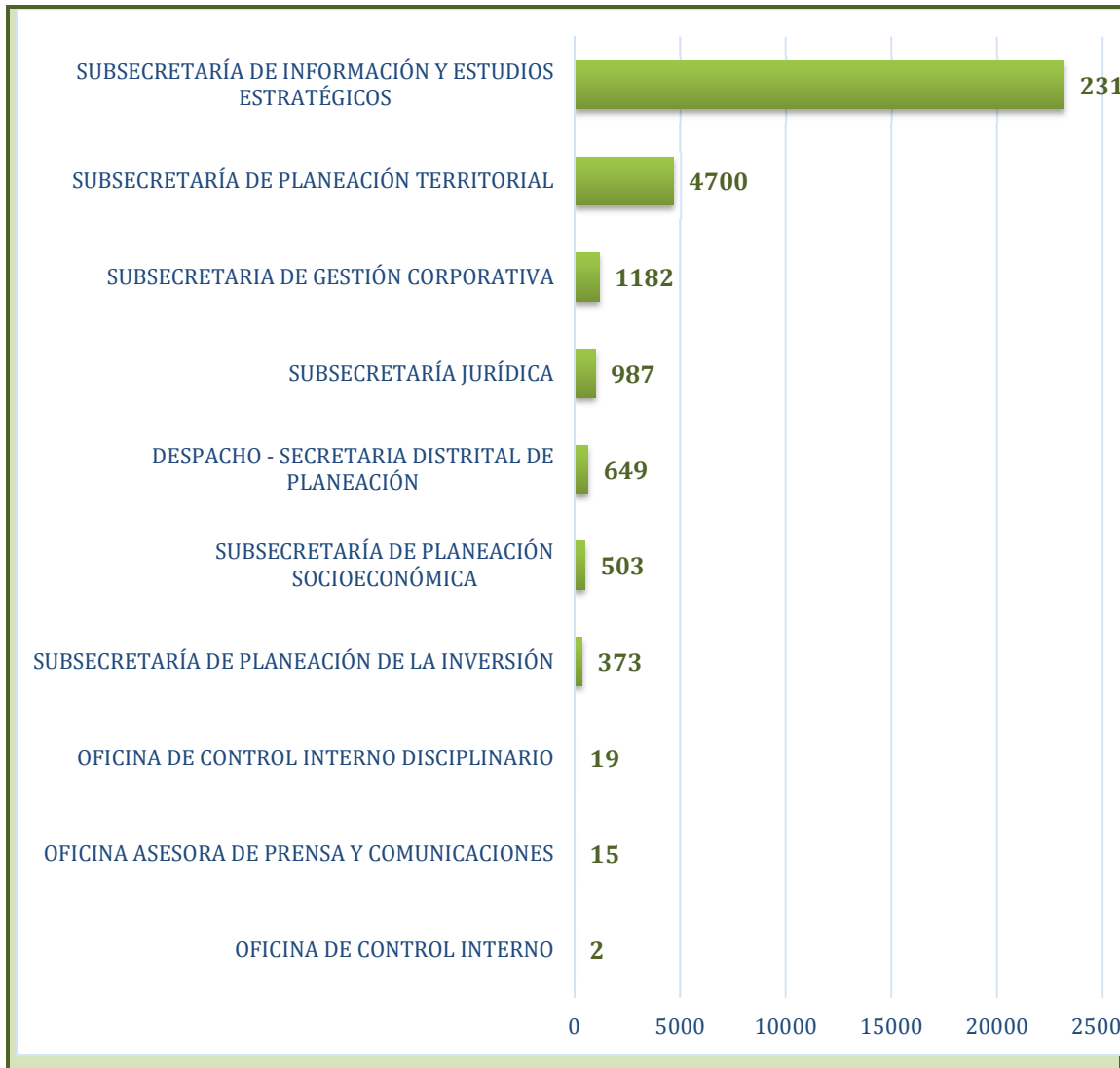
PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Grafica 2. Competencia para resolver las PQRS Primer Trimestre 2022 – Numero de Radicaciones**



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales generado el 05 de Julio de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

Respecto a la competencia para resolver las PQRS en el segundo semestre de 2022 el 73.34% de los tramites registrados en este periodo correspondieron a la Subsecretaria de Información y estudios estratégicos, es decir 23191 presentando una disminución del 37.95% respecto a las

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2  
PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

radicaciones presentadas en el primer trimestre de 2022 (37373), *datos actualizados a junio de 2022.*

La Subsecretaria de Planeación Territorial presenta una participación del 14.86% con 4700 radicaciones para el presente trimestre, el pasado trimestre esta subsecretaria presento una participación del 10.62% con 4870 radicados es decir presenta una disminución del 3.49% en el número de radicados.

La Subsecretaria de Gestión Corporativa participa en el presente trimestre con un 3.74% con 1182 radicaciones presentando una disminución del 15.93% respecto a los datos del trimestre anterior, las demás Subsecretarias participan con menos del 3.2% de los radicados tramitados en el presente trimestre.

#### **4. Comportamiento Mensual de las PQRS**

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

**Cra. 30 N° 25 -90**  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

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

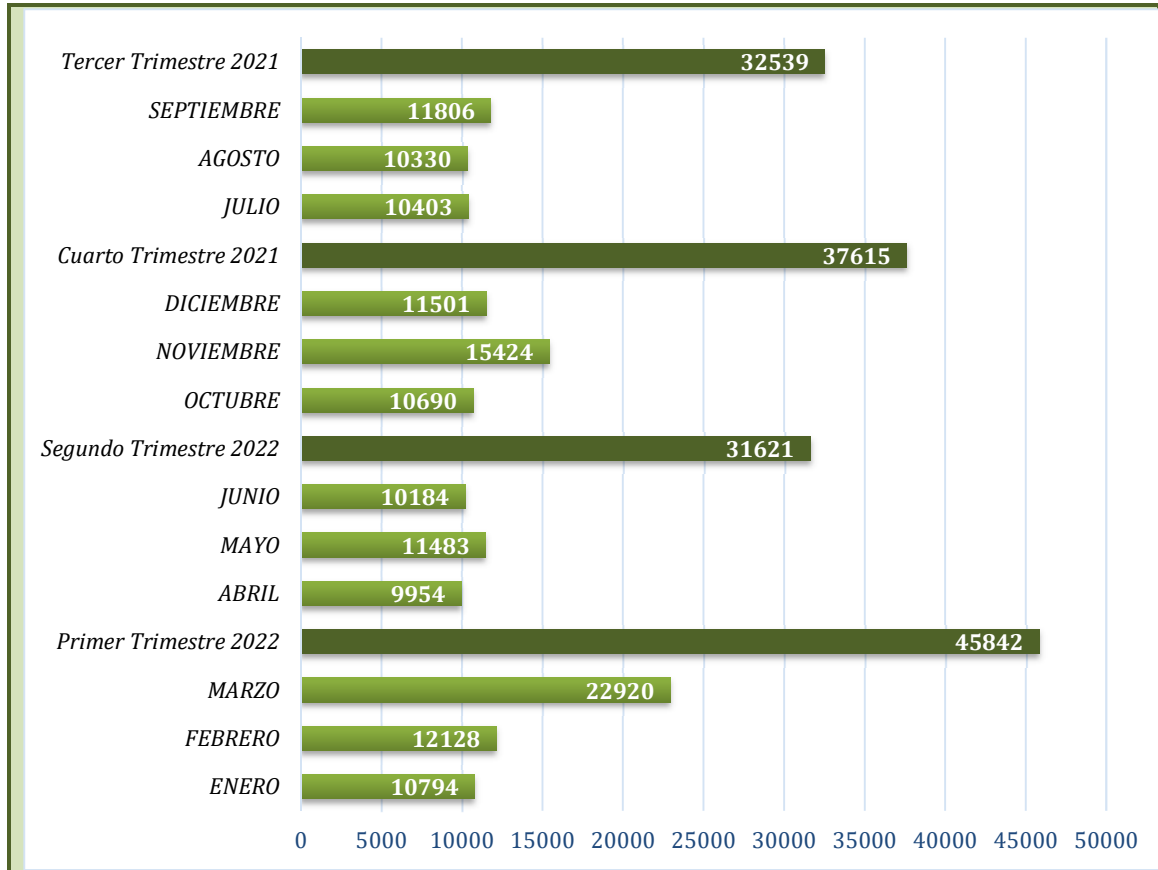
**Código Postal: 1113111**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**



**Grafica 3. Comportamiento Mensual PQRS – Numero de radicaciones**



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales generado el 05 de Julio de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

El comportamiento mensual de las radicaciones en el sistema SIPA se puede observar en la **Grafica No 3**, Durante el segundo trimestre de 2022 se registraron 31621 radicaciones, para el primer trimestre de 2022 se presentaron 45842 solicitudes, para el cuarto trimestre de 2021 se presentaron 37615 radicaciones y para el tercer trimestre de 2021 se presentaron 32539 solicitudes, ubicando al primer trimestre de 2022 como el de mayor numero de radicaciones del periodo Julio de 2021 a Junio de 2022.

Marzo de 2022 se ubica como el mes con mayor número de radicaciones del periodo con 22920 solicitudes y una participación en el primer trimestre de 2022 del 50%, le sigue Noviembre de 2021 con 15424 radicaciones y una participación el cuarto trimestre de 2021 del 41.01%, el tercer mes con mayor numero de radicaciones del periodo es febrero de 2022 con 12128 radicaciones y una participación en el primer trimestre de 2022 del 26.46%.

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2  
PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

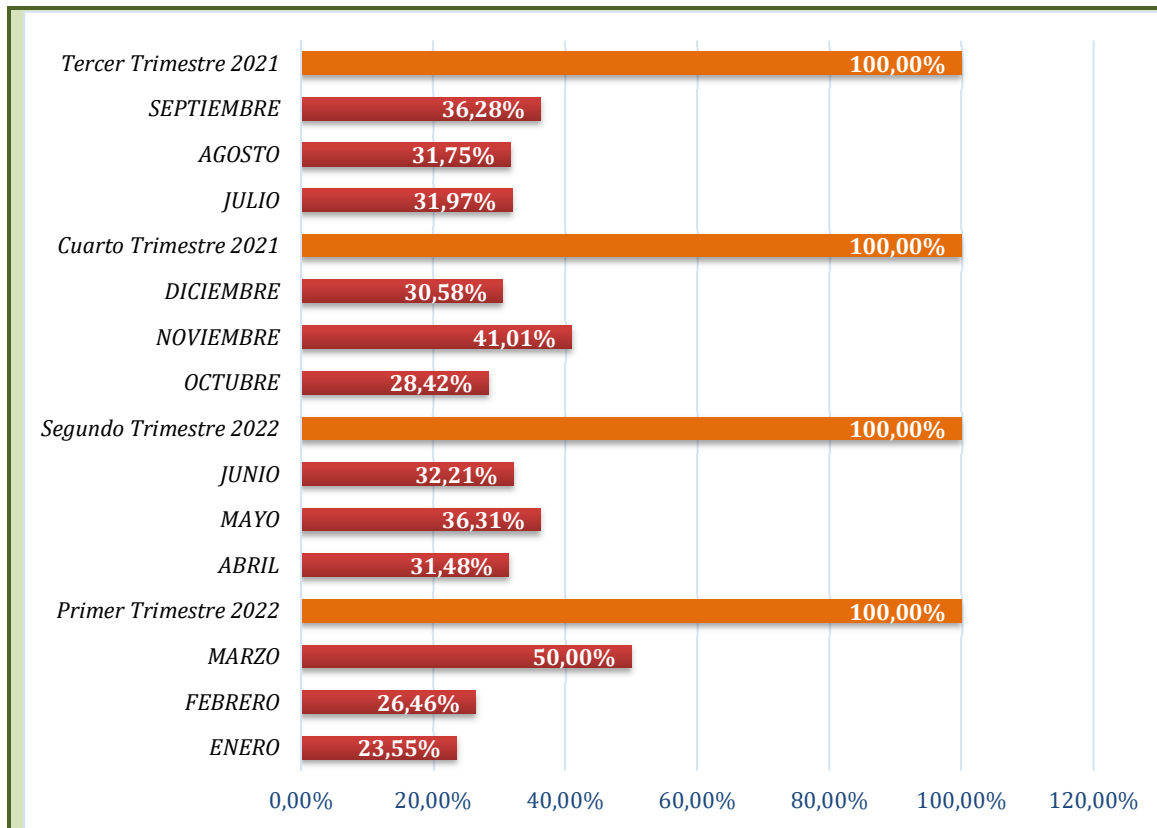
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Respecto al segundo trimestre de 2022 Mayo con 11483 radicados se ubica en la primera posición con una participación del 36.31% seguido de junio con 10184 solicitudes y una participación del 32.21% y finalmente abril participa en el trimestre con el 31.48% con 9954 radicados.

**Grafica 4. Comportamiento Mensual PQRS – Participación mensual**



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales generado el 05 de Julio de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

Respecto a la participación mensual para el periodo Julio de 2021 a Junio de 2022, este comportamiento se detalla en la **Grafica No. 4** y se pueden contrastar con los datos numéricos de la **Gráfica No. 3**.

### 5. Oportunidad de respuesta de las PQRS

Las oportunidad de respuesta de radicados en el sistema SIPA se puede observar en el **Grafico No 5**, los radicados que se tramitaron en términos representan el 29.92% del total, es decir 9462 radicados, (*Datos ajustados – Día cero - fuera de términos en reporte SIPA*), 16624 radicaciones se **EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

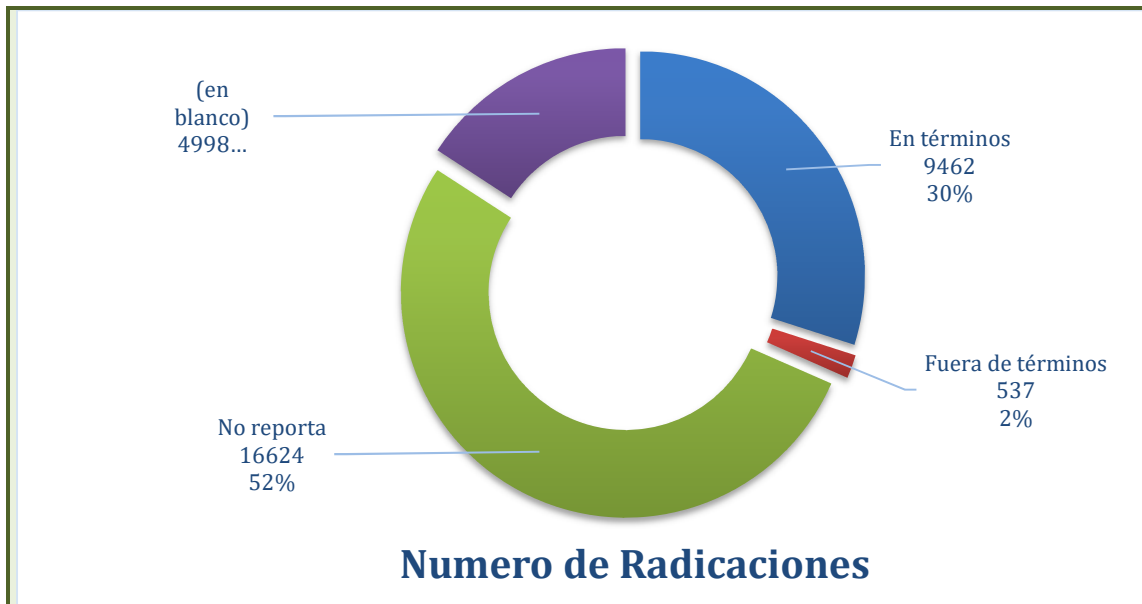
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2  
PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

registraron como otras comunicaciones oficiales en términos es decir el 52.57% de las solicitudes, 537 radicados se tramitaron fuera de términos es decir el 1.70% del total de radicados. 4998 radicados no presentan oportunidad de respuesta es decir el 15.81%.

**Grafica 5. Oportunidad de los PQRS – Cuarto Trimestre 2021**



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales generado el 05 de Julio de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

### 6. Origen de los Radicados

Tomando en cuenta el origen de los radicados tramitados durante el segundo trimestre de 2022, las 42 dependencias atendieron 31621 tramites de los cuales 31299 es decir el 98.98% se recibieron por Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5, en el primer trimestre del año por este modulo se recibieron 45543 radicaciones que representaron el 99.35% es decir se presenta una disminución en el numero de radicados del 31.28%.

Por el Procedimiento de Enlace al Concejo y Senado ingresaron en el presente trimestre 305 radicaciones que representaron el 0.96% del total, respecto al primer trimestre del año se observa un aumento del 8.16% ya que por este mismo modulo ingresaron 282 radicaciones que representaron el 0.62% del total de radicaciones.

La Recepción de denuncias por discriminación paso de 17 radicaciones en el primer trimestre de 2022 con un 0.04% de participación, a 16 en el presente trimestre con una participación del 0.05% es decir se presenta una disminución del 5.88% en el numero de radicaciones que ingresan por este módulo.

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

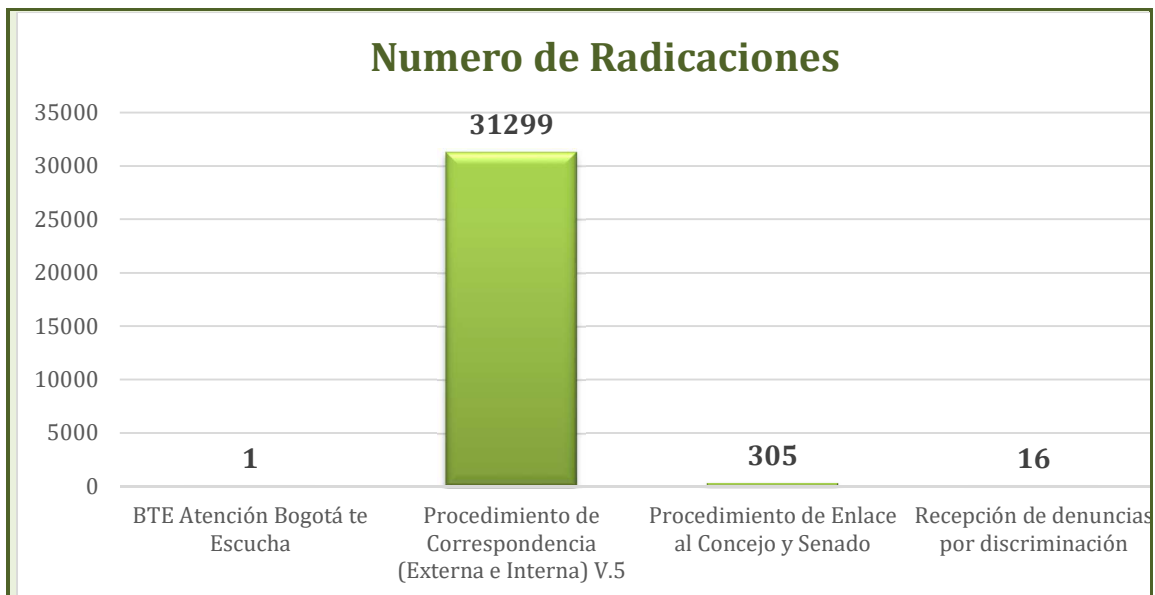
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2  
PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

La Secretaría Distrital de Planeación para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano (Decreto 197/2014 – Conpes 3 de 2019) y el artículo 1º del Acuerdo 731 de 2018, *Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones*, ingresó a finales de Junio la operación de la interoperabilidad del Sistema de gestión documental de la SDP (SIPA) y la herramienta gerencial de la Secretaría General Bogotá Te Escucha, es por ello que para este trimestre ingresa una radicación BTE Atención Bogotá te Escucha con una participación del 0.003% del total de radicaciones.

**Grafica 6. Origen de los radicados Segundo Trimestre de 2022**



**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

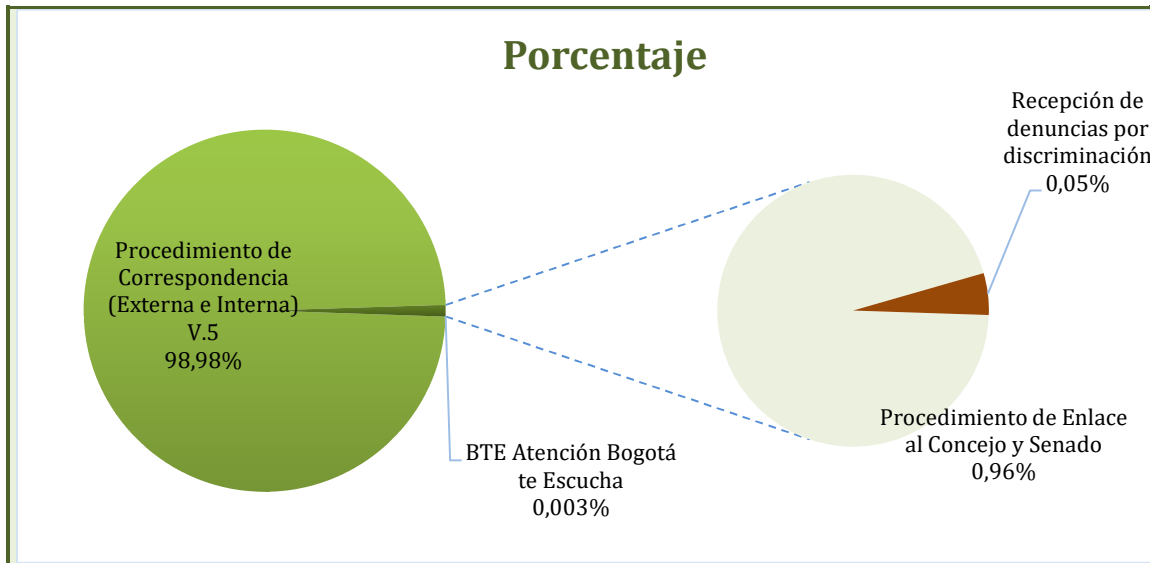
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales generado el 05 de Julio de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

**Cra. 30 N° 25 -90**  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

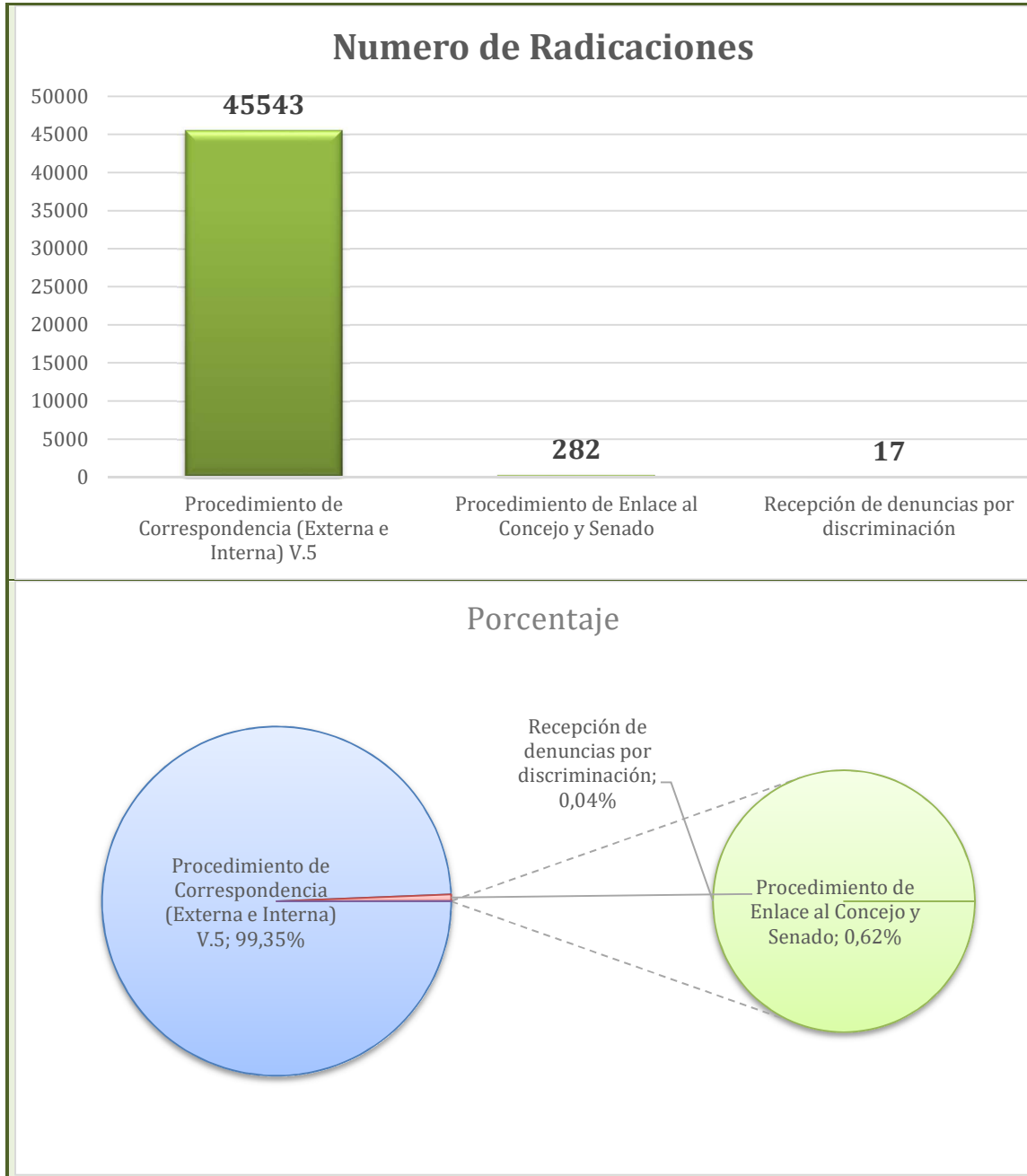
**PBX: 335 8000**  
**[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)**

**Código Postal: 1113111**



**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

Grafica 7. Origen de los radicados Primer Trimestre de 2022



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales generado el 05 de Julio de 2022, Procesamiento. Dirección de Servicio al Ciudadano

**EVITE ENGAÑOS:** Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.