

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

Informe Solicitudes de Acceso a la Información
Cuarto Trimestre 2023

Enero 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 *Cuarto Trimestre de 2023*, el cual se realiza y publica trimestralmente, con la información que arroja el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA¹ en su reporte “Seguimiento Peticiones Generales” en el cual se registran todos los radicados tramitados, derechos de petición, quejas, reclamos o sugerencias, que cada una de las dependencias atendió durante el año 2023.

En el presente informe no se discrimina la gestión realizada por cada dependencia, para resolver sus respectivos trámites, ya sean los misionales, 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, “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

Los términos anteriormente mencionados han sido parametrizados en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición – Cuarto Trimestre de 2023

| 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 |

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

| Tipología | Ley 1755 de 2015 |
|--------------------------------------|------------------|
| 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. Resumen de radicaciones Cuarto Trimestre de 2023 - Secretaría Distrital de Planeación

En la **Tabla 2** se realiza una presentación general de las radicaciones recibidas durante el Cuarto Trimestre de 2023 incluyendo peticiones, quejas, reclamos y otras comunicaciones oficiales y el tiempo de respuesta a cada solicitud de acuerdo con la clasificación realizada en el sistema por parte de los servidores que atendieron las peticiones.

Tabla 2. Ficha resumen de radicaciones Cuarto Trimestre de 2023 - Secretaría Distrital de Planeación

| | | |
|---|---|--|
| Número de solicitudes recibidas: | 14.926 | |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: | 66 | |
| Tiempo de respuesta a cada solicitud: | <i>Respuestas que fueron tramitadas en términos establecidos:</i> | |
| | 10 Días Calendario | 4 |
| | 10 Días Hábiles | 756 |
| | 15 Días Calendario | 8 |
| | 15 Días Hábiles | 8167 |
| | 3 Días Hábiles | 1 |
| | 30 Días Calendario | 69 |
| | 30 Días Hábiles | 2770 |
| | 365 Días Calendario | 1 |
| | 60 Días Calendario | 5 |
| | | <i>Otras comunicaciones Oficiales:</i> |
| 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 Cuarto Trimestre de 2023 | |

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales 30 de Enero de 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

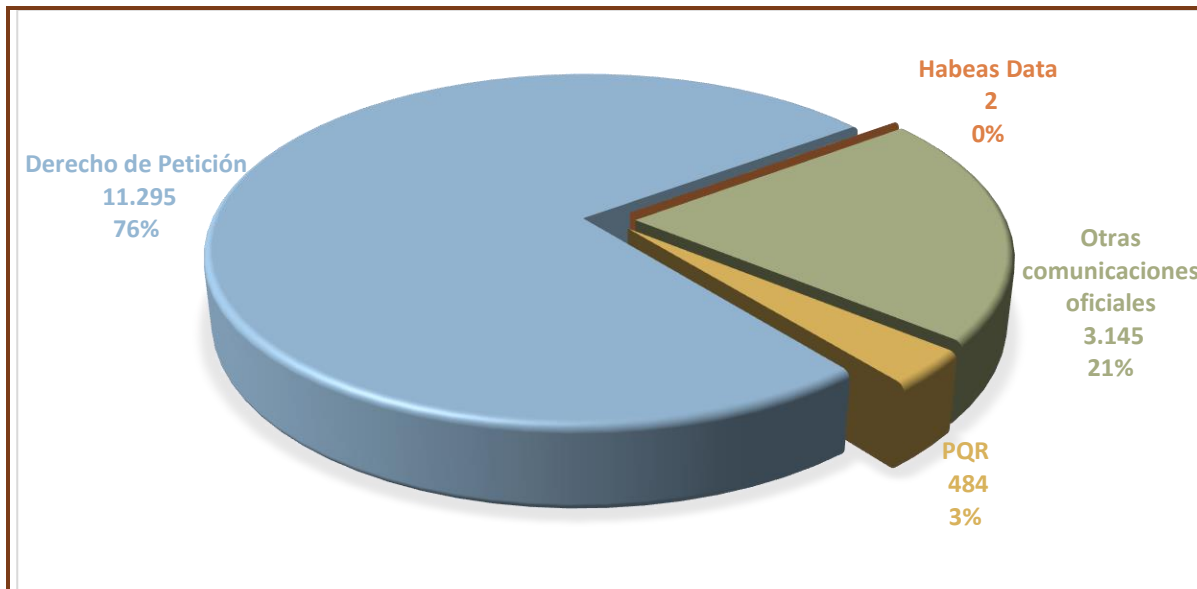
El Informe de solicitudes de acceso a la información se encuentra a disposición, en la Web de la SDP, bajo el link de Transparencia y Acceso a la información pública: <http://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informe-de-pqrs>, según los términos establecidos en el artículo 4° del Decreto 103 de 2015.

2. 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 Secretaría Distrital de Planeación desde el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, se puede observar en la **gráfica No. 1**.

De los 14.926 tramites registrados en el SIPA² el 75.67% correspondieron a Derechos de Petición, es decir 11.295 solicitudes, 484 radicados se clasificaron como PQR con un porcentaje del 3.24% respecto al total del trimestre, 3.145 radicaciones se clasificaron como Otras comunicaciones oficiales es decir el 21.07% que incluyen tramites especiales, trámites jurídicos y otros, durante el Cuarto Trimestre de 2023 se registraron dos radicaciones como Habeas Data que correspondió a el 0.013% del total del trimestre.

Gráfica 1. Clasificación de los radicados del Cuarto Trimestre de 2023



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales 30 de Enero de 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Realizando la comparación del comportamiento de los radicados del Cuarto Trimestre de 2023 con los del Tercer Trimestre³, se encuentra que las solicitudes clasificadas como derechos de petición pasaron de 17.029 radicados en el tercer trimestre a 11.295 solicitudes para el presente trimestre, es decir disminuyeron en un 50.77% con una diferencia de 5.734 radicaciones.

² Sistema de Información de Procesos Automáticos - Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

³ Datos actualizados a 30 de Enero de 2024- Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales

Los radicados clasificados como PQR'S disminuyeron en un 3.10% pasando de 499 radicados en el tercer trimestre a 484 radicados en el presente trimestre, las solicitudes clasificadas como otras comunicaciones oficiales aumentaron un 10.33% pasando de 2.820 solicitudes en el pasado trimestre a 3.145 en el presente periodo, en el trimestre anterior se presentaron 2 radicaciones por Habeas Data y en este trimestre se presentan dos radicaciones por este tema.

3. Reclasificación de las PQRS

Teniendo en cuenta la clasificación anterior, las radicaciones se reclasifican según los datos de la **Tabla No. 3** en la cual se observa que el 51.83% de las solicitudes recibidas en el Cuarto Trimestre de 2023 correspondieron a *peticiones de interés general y particular*, es decir; 7.736 peticiones.

Tabla 3. Reclasificación de las PQRS Cuarto Trimestre de 2023

| Reclasificación | Numero de Radicaciones | Porcentaje |
|--|------------------------|----------------|
| <i>Petición de interés general y particular (15 días)</i> | 7.736 | 51,83% |
| <i>Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días)</i> | 2.805 | 18,79% |
| <i>respuesta a solicitud de requerimientos</i> | 916 | 6,14% |
| <i>No aplica</i> | 768 | 5,15% |
| <i>Petición de autoridades públicas (10 días)</i> | 571 | 3,83% |
| <i>copia de respuesta de otra entidad</i> | 522 | 3,50% |
| <i>Peticiones</i> | 435 | 2,91% |
| <i>Invitación a eventos académicos u otros</i> | 311 | 2,08% |
| <i>Acción de tutela</i> | 250 | 1,67% |
| <i>Petición de documentos (10 días)</i> | 159 | 1,07% |
| <i>Requerimiento judicial</i> | 150 | 1,00% |
| <i>traslado por competencia a otra entidad</i> | 66 | 0,44% |
| <i>Acción popular</i> | 58 | 0,39% |
| <i>Facturas</i> | 38 | 0,25% |
| <i>Proceso contencioso administrativo</i> | 32 | 0,21% |
| <i>Petición de reconocimiento de un derecho fundamental - Atención prioritaria (10 días)</i> | 24 | 0,16% |
| <i>Reclamos</i> | 22 | 0,15% |
| <i>(en blanco)</i> | 18 | 0,12% |
| <i>Conciliación extrajudicial</i> | 15 | 0,10% |
| <i>Quejas</i> | 14 | 0,09% |
| <i>Felicitaciones</i> | 8 | 0,05% |
| <i>Sugerencias</i> | 5 | 0,03% |
| <i>Solicitud corrección, actualización o supresión de datos personales (15 días hábiles)</i> | 2 | 0,01% |
| <i>Acción de grupo</i> | 1 | 0,01% |
| Total general | 14.926 | 100,00% |

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales 30 de Enero de 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

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.

Las consultas - Solicitud de información o conceptos representaron el 18.79% del total, es decir; 2.805 radicaciones, las respuestas a solicitudes de requerimientos representaron el 6.14% del trimestre con 916 radicaciones y el resto de reclasificaciones representaron menos del 5% del total de solicitudes del trimestre y su discriminación se puede observar en la tabla No. 3.

4. Comportamiento Mensual de las PQRS

Analizando la cantidad de radicaciones por trimestre durante el año, tomando la información que arroja el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA⁴ en su reporte “Seguimiento Peticiones Generales”, se puede observar que el Cuarto Trimestre de 2023 representa el 16.64% con 14.926 radicaciones de las 89.716 solicitudes que se registraron en el año 2023.

El tercer semestre participa con el 22.68% del año 2023 con 20.350 solicitudes, el segundo trimestre represento el 29.50% de las radicaciones del año, con 26.462 solicitudes, y en el primer trimestre se presentaron 27.978 radicaciones que equivale al 31.19% del año, este comportamiento y la discriminación mensual de los datos se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No 5. Comportamiento Mensual PQRS – Numero de radicaciones

| Mes | Numero de Radicaciones ⁵ | Participación Anual | Participación en el Trimestre |
|--------------------------|-------------------------------------|---------------------|-------------------------------|
| Primer Trimestre | 27.978 | 31,19% | |
| Enero | 9.005 | 10,04% | 32,19% |
| Febrero | 8.454 | 9,42% | 30,22% |
| Marzo | 10.519 | 11,72% | 37,60% |
| Segundo Trimestre | 26.462 | 29,50% | |
| Abril | 7.999 | 8,92% | 30,23% |
| Mayo | 9.178 | 10,23% | 34,68% |
| Junio | 9.285 | 10,35% | 35,09% |
| Tercer Trimestre | 20.350 | 22,68% | |
| Julio | 7.875 | 8,78% | 38,70% |
| Agosto | 6.812 | 7,59% | 33,47% |
| Septiembre | 5.663 | 6,31% | 27,83% |
| Cuarto Trimestre | 14.926 | 16,64% | |
| Octubre | 5.924 | 6,60% | 39,69% |
| Noviembre | 4.922 | 5,49% | 32,98% |
| Diciembre | 4.080 | 4,55% | 27,33% |
| Total General | 89.716 | 100,00% | |

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales 30 de Enero de 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

⁴ Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

⁵ Datos actualizados a 02 de enero de 2024 - Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales

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



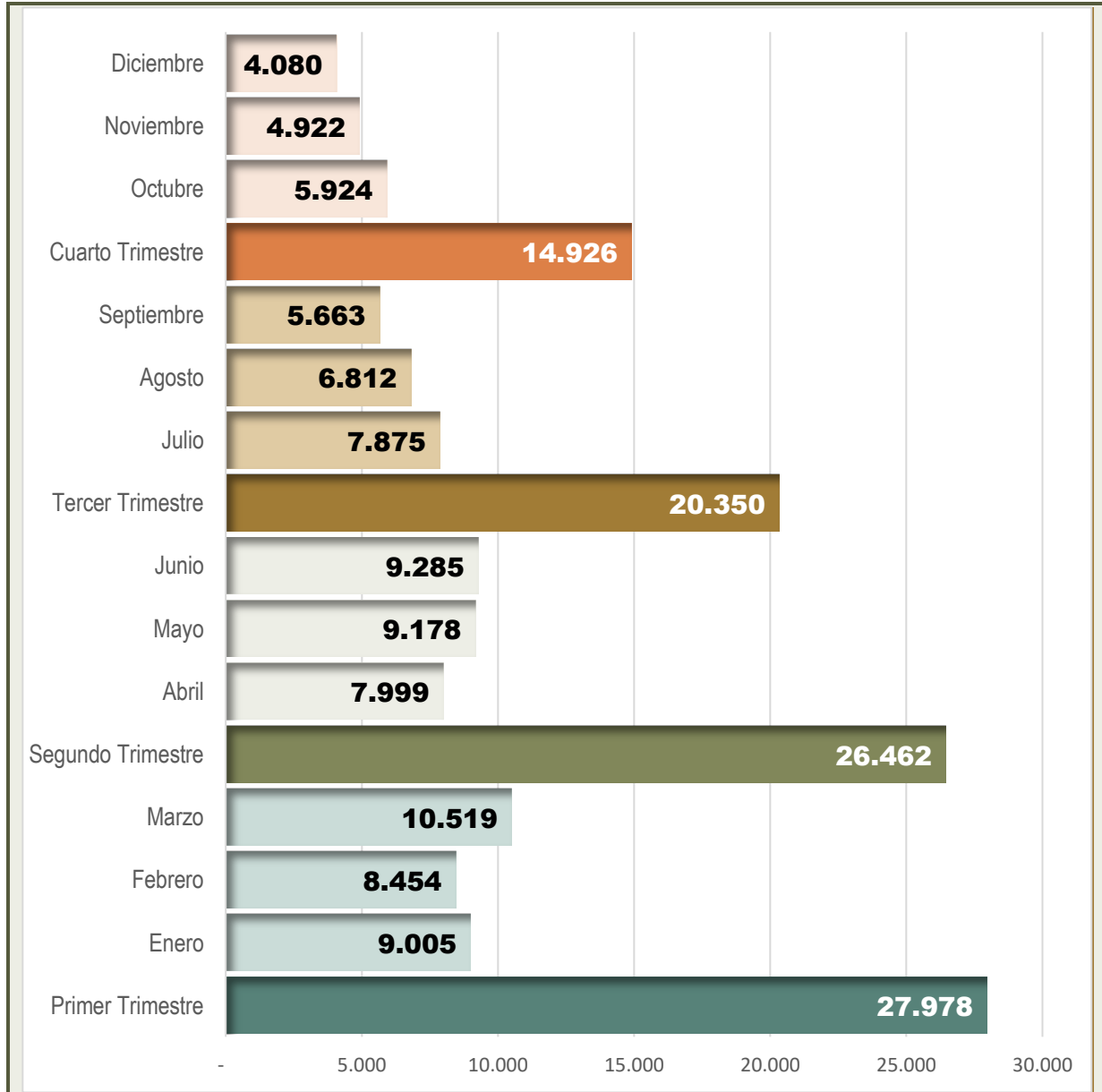
original que fue generado digitalmente
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Observando el comportamiento mensual de los radicados en el año 2023 se encuentra que el mes de marzo se ubica como el de mayor participación del año con el 11.72% seguido de junio con el 10.35% y mayo con el 10.23%, los meses con menor cantidad de radicaciones del periodo son: diciembre con el 4.55% es decir 4.080 radicaciones, noviembre con 4.922 radicaciones que corresponde al 5.49% y septiembre con el 6.31% es decir 5.663 solicitudes, este comportamiento se detalla en la siguiente gráfica:

Grafica 2. Comportamiento Mensual PQRS – Participación mensual



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales 30 de Enero de 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

5. Competencia para resolver las PQRS

Respecto a la competencia para resolver las PQRS en el Cuarto Trimestre de 2023 el 33.42% de los tramites registrados en este periodo correspondieron a la Subsecretaría de Gestión Institucional, es decir 4.988 radicados presentando una disminución del 50.63% respecto a las 10.103 radicaciones presentadas en el tercer trimestre de 2023⁶.

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

| Dependencia | Cuarto Trimestre de 2023 | | Tercer Trimestre de 2023 ⁶ | |
|---|--------------------------|----------------|---------------------------------------|----------------|
| | Cantidad de Radicaciones | Porcentaje | Cantidad de Radicaciones | Porcentaje |
| Subsecretaría de Gestión Institucional | 4.988 | 33,42% | 10.103 | 49,65% |
| Subsecretaría de Planeación Territorial | 4.171 | 27,94% | 4.295 | 21,11% |
| Subsecretaría de Información | 3.336 | 22,35% | 3.510 | 17,25% |
| Despacho - Secretaria Distrital de Planeación | 816 | 5,47% | 986 | 4,85% |
| Subsecretaría Jurídica | 748 | 5,01% | 854 | 4,20% |
| Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica | 340 | 2,28% | 308 | 1,51% |
| Subsecretaría de Planeación de la Inversión | 527 | 3,53% | 294 | 1,44% |
| Total general | 14.926 | 100,00% | 20.350 | 100,00% |

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales 30 de Enero de 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Planeación Territorial presenta una participación del 27.94% con 4.171 radicaciones para el presente trimestre, durante el trimestre anterior esta subsecretaría registro una participación del 21.11% con 4.295 radicados, por tanto; presenta un decrecimiento del 2.89% en el número de radicaciones.

La Subsecretaría de Información participa en el presente trimestre con el 22.35% del total con 3.336 radicaciones, lo cual indica una disminución del 4.96% respecto a los datos del tercer trimestre de 2023, en el cual se registraron 3.510 radicaciones que correspondía al 17.25% del total.

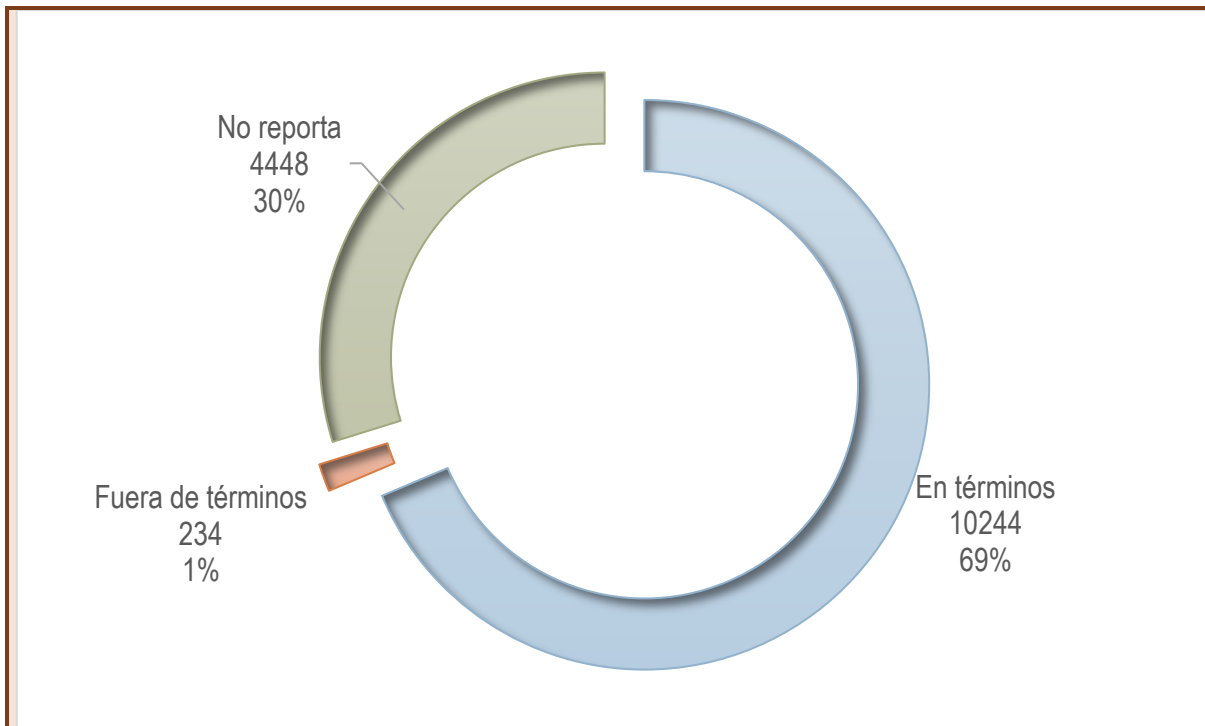
El Despacho - Secretaría Distrital de Planeación tiene una participación en el presente trimestre del 5.47% es decir 816 solicitudes, registrando una disminución en el número de radicaciones de 17.24%, respecto a las cifras del tercer trimestre en el cual se presentaron 986 radicaciones, el detalle de esta información y su comparación con las cifras del trimestre anterior se puede observar en la **Tabla No. 4.**

⁶ Datos actualizados a 02 de enero de 2024 - Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales

6. Oportunidad de respuesta de las PQRS

Respecto a la oportunidad de respuesta de los radicados en el sistema SIPA para el Cuarto Trimestre de 2023, se encuentra que las solicitudes tramitadas en términos representan el 68.63% del total, es decir 10.244 solicitudes, el 29.80% del trimestre es decir 4.448 radicaciones no reportan oportunidad, debido a que los funcionarios encargados del trámite, los clasificaron como no requiere respuesta con la respectiva justificación o porque se encuentran en proceso y finalmente, 234 radicados se tramitaron fuera de términos es decir el 1.57% del total del trimestre, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en el **Grafico No 3**.

Grafica 3. Oportunidad de los PQRS – Cuarto Trimestre de 2023



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales 30 de Enero de 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

7. Origen de los Radicados

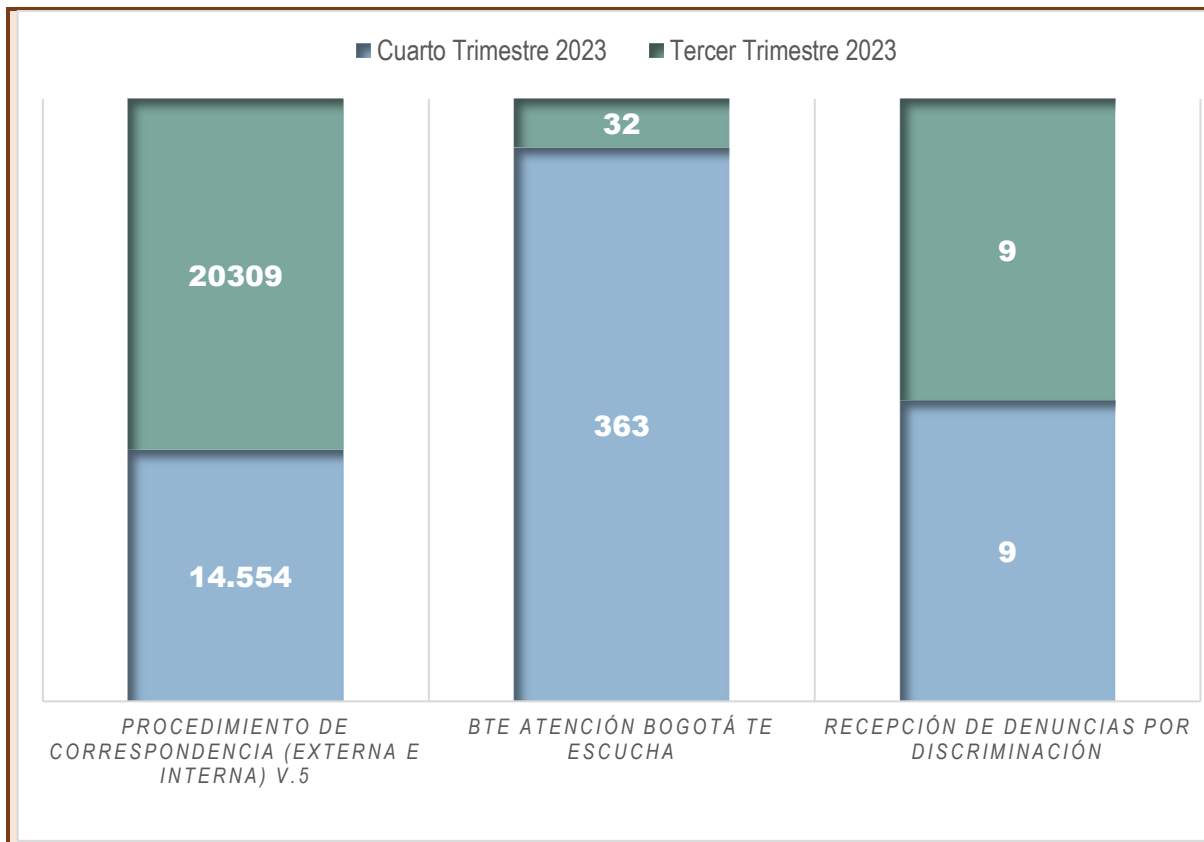
Tomando en cuenta el origen de los radicados tramitados durante el Cuarto Trimestre de 2023, las dependencias atendieron 14.926 solicitudes de las cuales el 97.51%, es decir 14.554 radicaciones se recibieron por el módulo Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5, para el tercer trimestre de 2023 por este módulo se recibieron 20.309⁷ radicaciones que representaron el 99.8% es decir se presenta una disminución del 28.34%. correspondiente a 5.755 radicados.

⁷ Datos actualizados a 30 de enero de 2024 - Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales

Para el Cuarto Trimestre de 2023 ingresaron 363 radicaciones por el módulo BTE Atención Bogotá te Escucha con una participación del 2.43% del total de radicaciones, en el tercer trimestre por este módulo se registraron 32 radicaciones que representaron el 0.16%.

Por el módulo Recepción de denuncias por discriminación, ingresaron 9 radicaciones que corresponde al 0.06% del total, durante el anterior trimestre por este módulo se registraron igual número de solicitudes que correspondieron al 0.04%, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente gráfica:

Grafica 4. Origen de los radicados Cuarto Trimestre vs Tercer Trimestre de 2023



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales 30 de Enero de 2024, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

| | | |
|----------------|----------------------------------|---|
| Aprobó | Jennyfert Johana Martínez Aranda | Directora Dirección de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Planeación - SDP |
| Revisó | Diego Fernando Vargas Ávila | Dirección de Servicio a la Ciudadanía |
| Elaboró | Luis Eduardo Daniels Campos | Profesional Universitario - Dirección de Servicio a la Ciudadanía |