



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones  
Mes de septiembre de 2017

Octubre de 2017

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



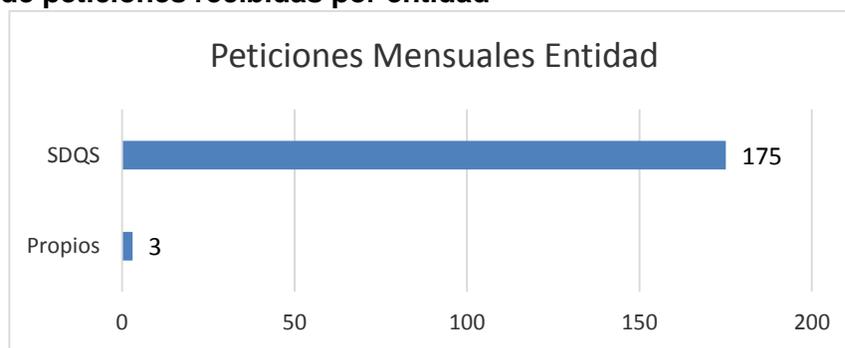
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE SEPTIEMBRE 2017

El presente informe se presenta de acuerdo a lo establecido en la Circular conjunta No. 06 de 2017 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital.

La fuente para obtención de los datos estadísticos corresponde a matriz de seguimiento (Excel) que se desarrolla en la entidad y su articulación con el informe de gestión de la herramienta SDQS.

### 1. Total de peticiones recibidas por entidad

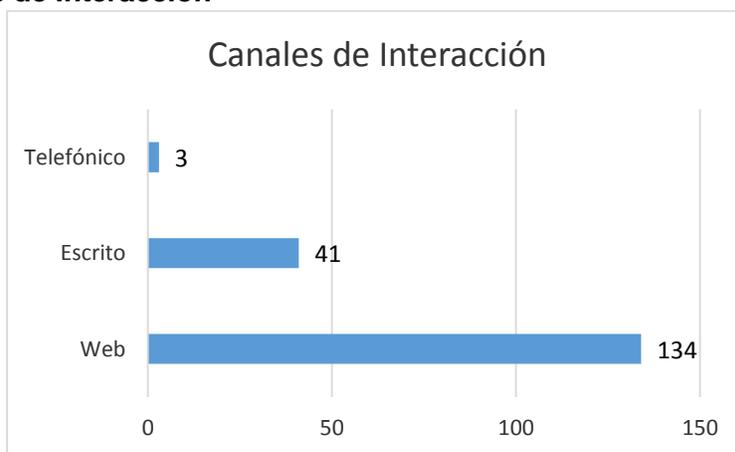


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 30 de septiembre de 2017, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS 175 peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) 3, para un total de 178 solicitudes.

De acuerdo a lo establecido en el Decreto 371 de 2010, las peticiones recibidas por los canales propios han sido registradas en la herramienta SDQS.

### 2. Canales de Interacción



Información extraída del reporte de gestión de SDQS

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292

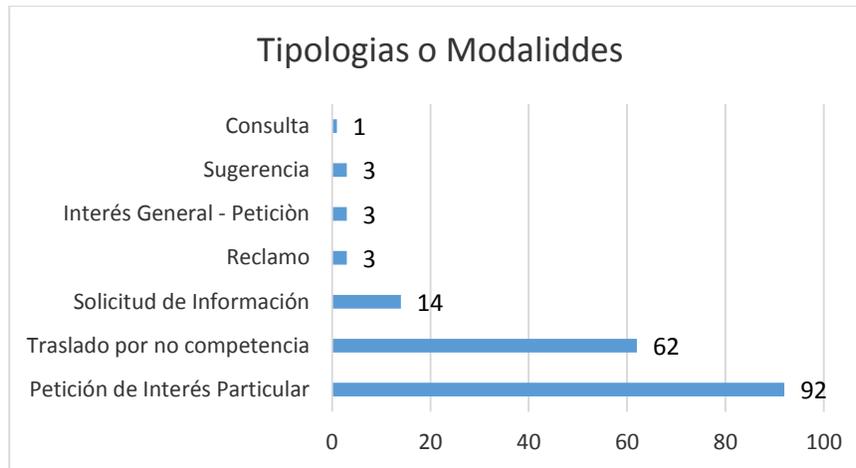


GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Para el periodo analizado se evidencia que el canal más utilizado para el registro de peticiones es el sitio Web, seguido el canal escrito, y en tercer lugar el telefónico representado por la línea 195.

### 3. Tipos de Petición



El cuadro refleja las tipologías o tipos de petición que ingresaron a la SDP durante el mes de septiembre de 2017, incluye las trasladadas a otras entidades por no competencia.

Del ejercicio anterior se detalla el derecho de petición de interés particular, como el más invocado por ciudadanos, seguido por el traslado por no competencia y un número significativo de Solicitudes de información.

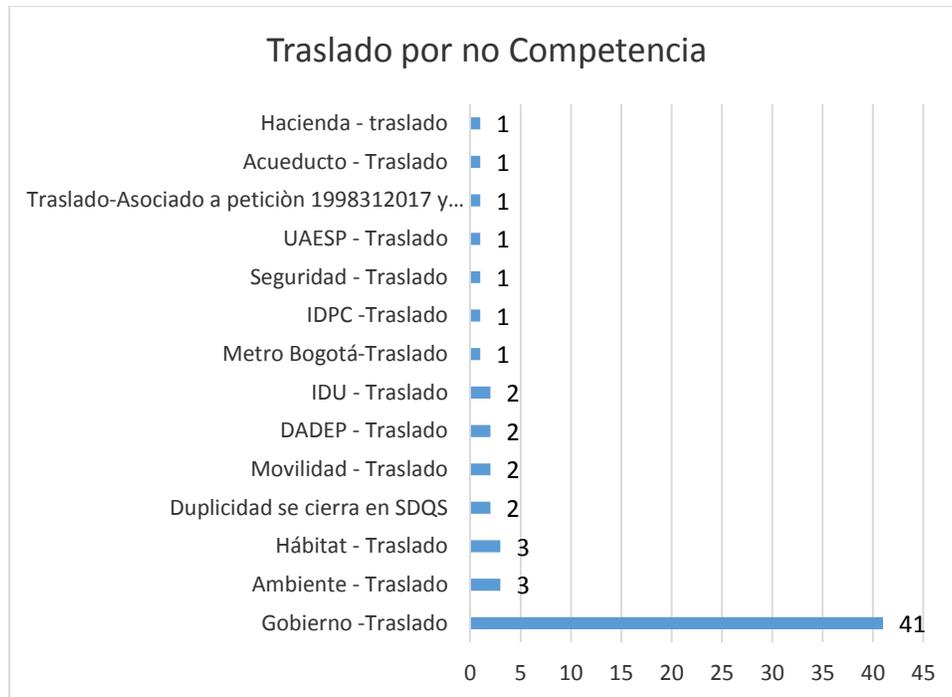
### 4. Top 5 de sub-temas más reiterados

**TABLA SUBTEMAS MAS REITERADOS**

Subtema	Total	Porcentaje
Traslado por no competencia	62	35%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	27	15%
SISBEN - trámites y/o servicios	31	17%
Acceso a información, documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	12	7%
POT – reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial	7	4%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>139</b>	<b>78%</b>
Otros subtemas	39	22%
<b>Total General</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

El traslado por no competencia, ocupa el primer lugar, los conceptos de norma urbanística (riesgos, uso del suelo, planes parciales o maestros, espacio público, conservación, etc.) en segundo lugar y en tercer lugar encontramos Sisben tramites y/o servicios (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita), continuamos con Acceso a información, documentos, etc.; y por ultimo POT-reglamentación, ejecución y evaluación.

## 5. Peticiones trasladadas por no competencia



Esta categoría corresponde a peticiones que, por su contenido, se identifica que no son competencia de la SDP, por lo tanto, a través de la herramienta SDQS se traslada a la entidad competente, o a la Secretaría General para la correspondiente clasificación.

## 6. Veedurías Ciudadanas:

En este período no se recibieron peticiones de veedurías ciudadanas.

## 7. Peticiones cerradas en el período:

**TABLA PETICIONES CERRADAS EN PERIODO**

Dependencia y/o Entidad	Total Requerimientos recibidos en periodo	Total Requerimientos cerrados en periodo	Porcentaje
Servicio al ciudadano	93	83	74%
Vías, Transportes y Servicios Públicos	16	6	5%
Despacho	5	5	4%
SISBEN	26	3	3%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	7	3	3%
Total 5 primeras dependencias	147	100	89%
Otras dependencias	31	12	11%
Total General	178	112	100%

En el mes de septiembre de 2017, de las 189 peticiones registradas y con fecha de corte a 30 de septiembre, se presenta un cierre del 63% (112), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 37% (66).

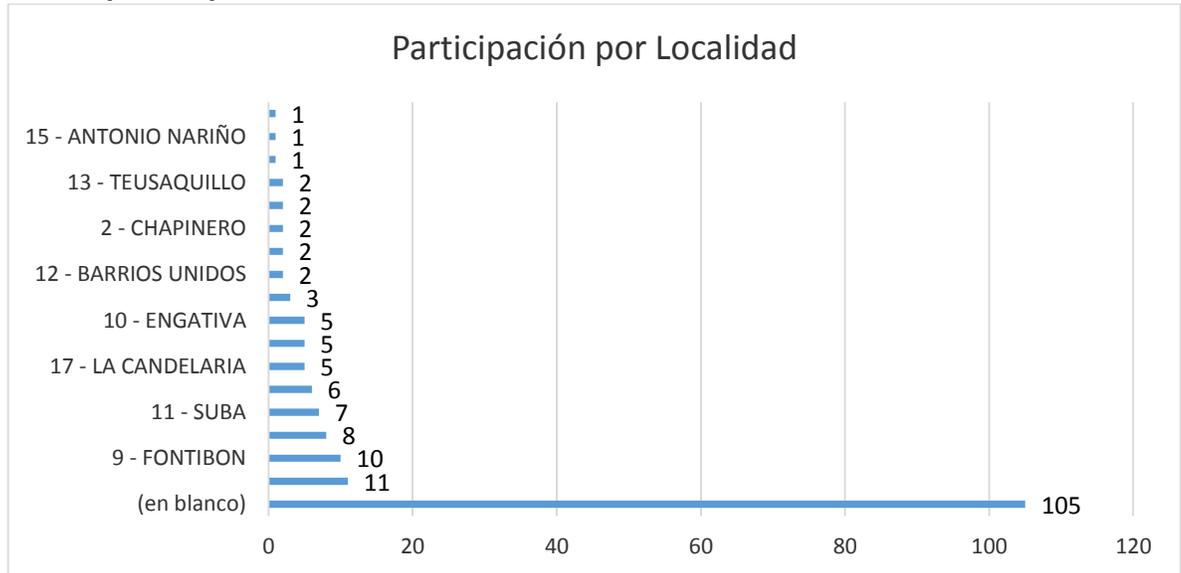
## 8. Tiempo promedio de respuesta

**TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA**

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Petición de Interés Particular	816	97	8
Reclamo	48	3	16
Solicitud de Información	65	14	5
Sugerencia	0	3	0
Total general	8	1	8

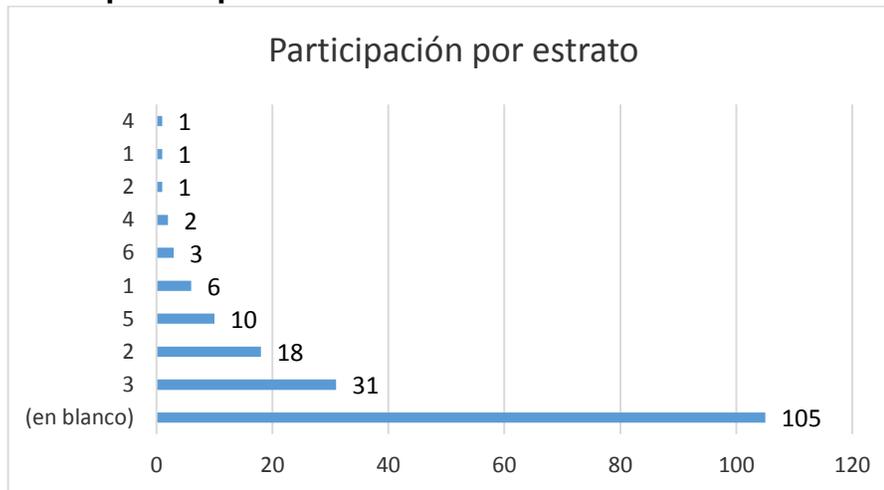
La estadística arroja un promedio de 8 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban a 30 de septiembre sin atender y dentro de los términos de ley.

### 9. Participación por localidad



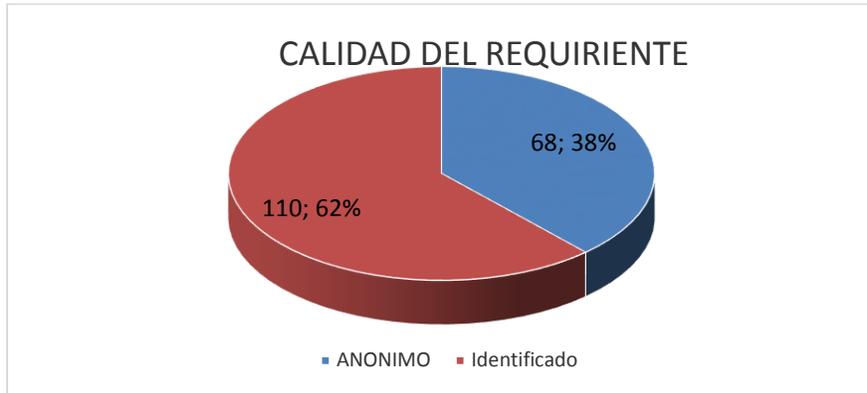
Según la información obtenida de la herramienta SDQS, se evidencia que, de las peticiones con información de localidad, la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Kennedy, seguida por San Cristóbal y Suba.

### 10. Participación por estrato



Acorde al cuadro anterior, se identifica que la mayor cantidad de peticionarios interpuestas por los ciudadanos pertenecen a los estratos 3 y 2.

## 11. Calidad del requirente



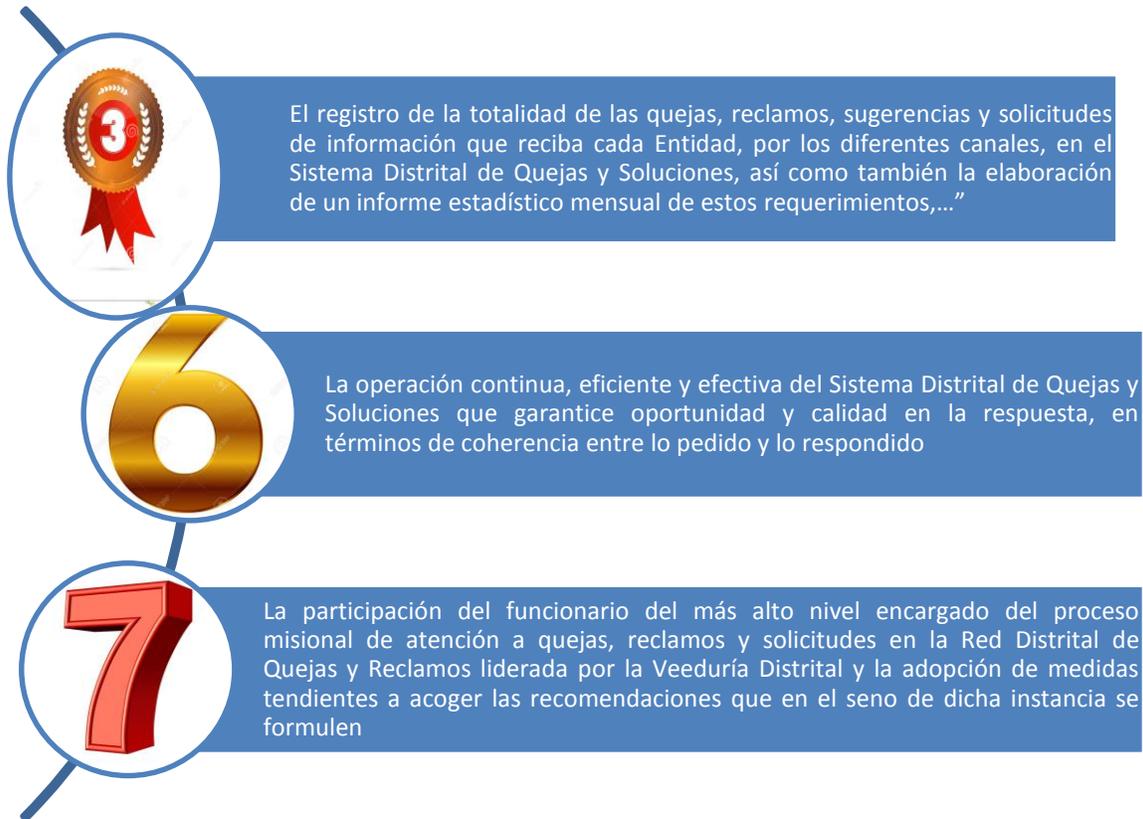
En el mes de septiembre de 2017 el 61% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 39% fueron de manera anónima.

## 12. Solitudes de Información

SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Escrito	13-sep-17	1983122017	datos metro de Bogotá	27-sep-2017	19-sep-2017	Atendido en término
Escrito	04-sep-17	2000452017	pago de parafiscales	18-sep-2017	18-sep-2017	Atendido en término
Web	04-sep-17	2002192017	Respuesta 1-2017-43759	25-sep-2017	4-sep-2017	Atendido en término
Web	04-sep-17	2013812017	Competencia para intervención de obras	18-sep-2017	18-sep-2017	Atendido en término
Web	04-sep-17	2019322017	Vereda Chorrillos	18-sep-2017	18-sep-2017	Atendido en término
Web	13-sep-17	2042472017	Cartilla de mobiliario	4-oct-2017	13-sep-2017	Atendido en término
Telefónico	14-sep-17	2055322017	Chat en la página	27-sep-2017	14-sep-2017	Atendido en término
Web	13-sep-17	2066952017	Trámite de licencia de construcción	27-sep-2017	13-sep-2017	Atendido en término
Web	23-09-2017	2176122017	Plusvalía Vs VIS	9-oct-2017		Pendiente
Web	30-09-2017	2180142017	Bono pensional	24-oct-2017	1-oct-2017	Atendido en término
Web	30-09-2017	2205662017	JHON SEBASTIAN BARRAGAN PAEZ	17-oct-2017		Pendiente
Web	30-09-2017	2214222017	Temas varios	17-oct-2017		Pendiente
Web	30-09-2017	2227132017	Informes planes de desarrollo	17-oct-2017		Pendiente
Escrito	30-09-2017	2251102017	Copia de resolución RES: 12-5-1308 DE 2012	17-oct-2017		Pendiente

### 13. Conclusiones y recomendaciones

La secretaría Distrital de Planeación da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010, numerales 3, 6 y 7



Las acciones adelantadas al interior de la entidad reflejan el cumplimiento de los términos de ley.