



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

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

Enero de 2018

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**



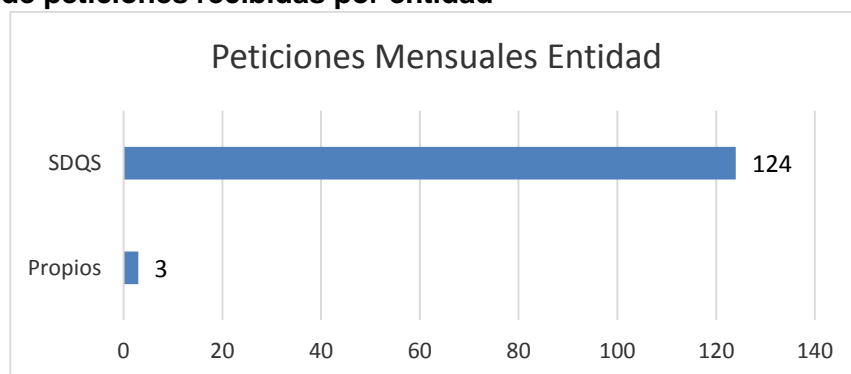
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACION

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE DICIEMBRE 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

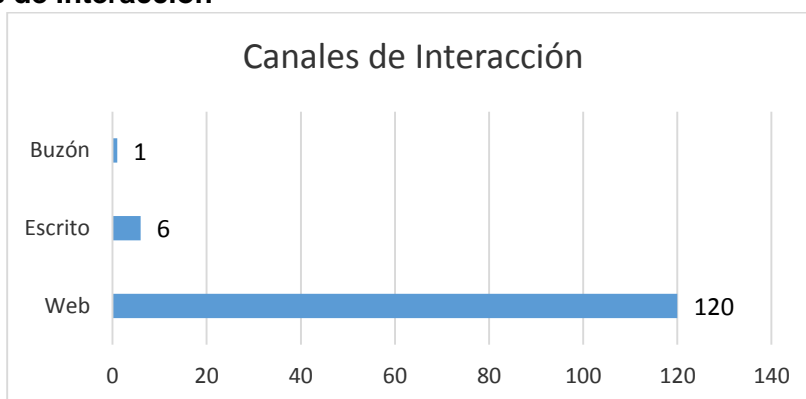


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 31 de diciembre de 2017, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS 124 peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) 3, para un total de 127 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

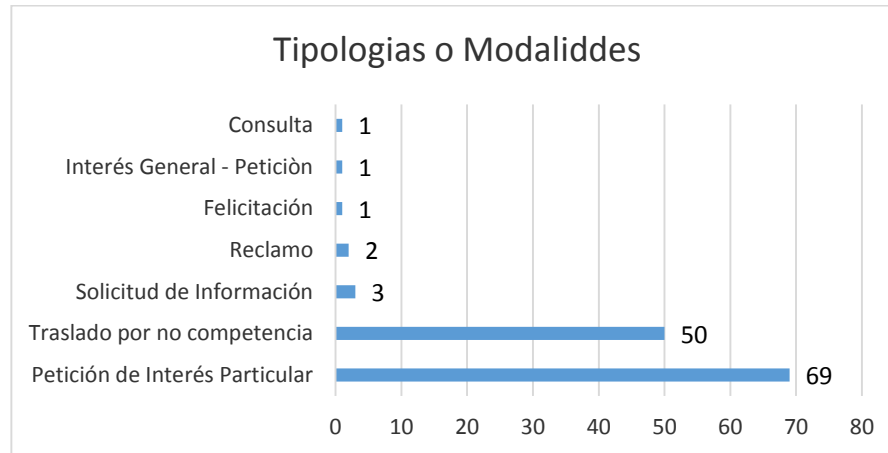


GP-CER259293

**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 el tercer lugar el buzón.

### 3. Tipos de Petición



El cuadro refleja las tipologías o tipos de petición que ingresaron a la SDP durante el mes de diciembre 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	50	39%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	24	19%
Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística	9	7%
SISBEN - trámites y/o servicios	8	6%
Viales Y Servicios Públicos	8	6%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>99</b>	<b>78%</b>
Otros subtemas	28	22%
<b>Total General</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

El traslado por no competencia, ocupa el primer lugar, en segundo lugar, encontramos los conceptos de norma urbanística (riesgos, uso del suelo, planes parciales o maestros, espacio público, conservación, etc.) en tercer lugar Bodegas de reciclaje continuamos con Sisben tramites y/o servicios (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita), y, por último, temas viales y de servicios públicos, etc.

## 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.

Podemos observar que a la secretaria de Gobierno es a la entidad que más traslados tiene.

## 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	67	65	63%
Vías, transportes y servicios públicos	19	7	7%
SISBEN	8	6	6%
Norma urbana	5	5	5%
Recursos físicos y gestión documental	3	3	3%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>102</b>	<b>86</b>	<b>83%</b>
Otras dependencias	25	18	17%
<b>Total General</b>	<b>127</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

En el mes de diciembre de 2017, de las 127 peticiones registradas y con fecha de corte a 31 de diciembre, se presenta un cierre del 82% (104), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 18% (23).

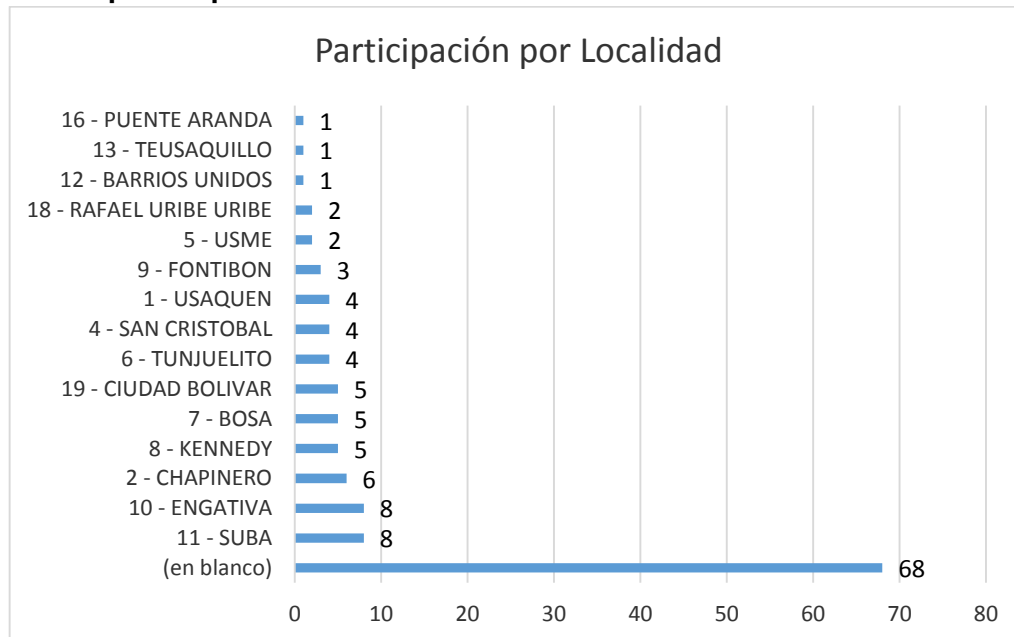
## 8. Tiempo promedio de respuesta

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	19	1	19
Felicitación	4	1	4
Petición de Interés Particular	448	69	6
Reclamo	11	2	6
Solicitud de Información	20	3	7
Total general	386	58	7

La estadística arroja un promedio de 7 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban a 31 de diciembre atender y dentro de los términos de ley.

## 9. Participación por localidad

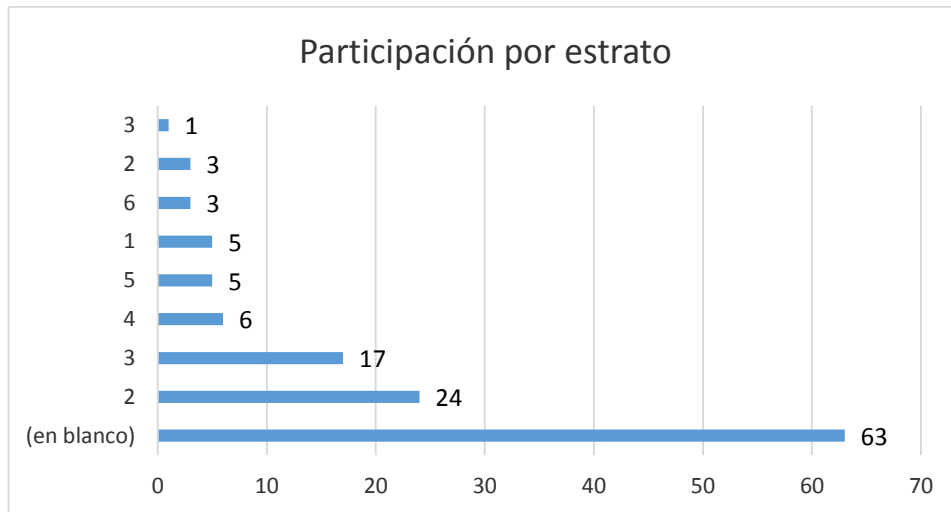




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

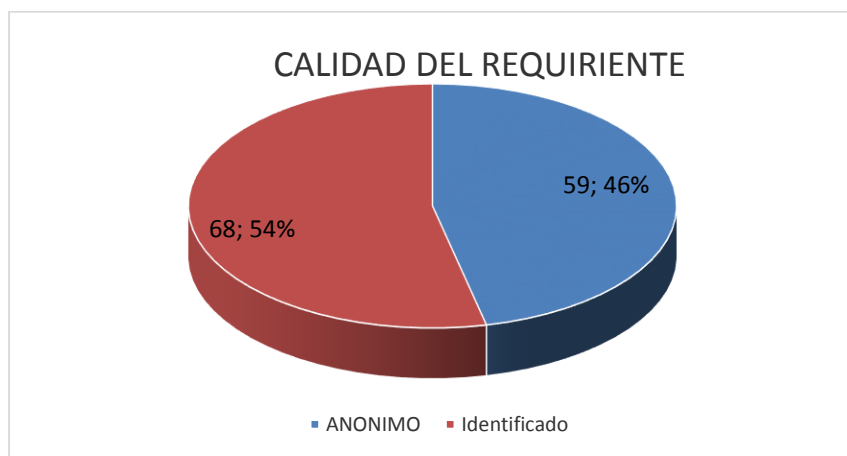
Según la información obtenida de la herramienta SDQS, se evidencia que, de las peticiones con información de localidad, la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Suba y Engativá, seguida por Chapinero y Kennedy.

## 10. Participación por estrato



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

## 11. Calidad del requirente



En el mes de diciembre de 2017 el 54% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 46% fueron de manera anónima.

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**

## 12. Solitudes de Información


SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Web	04-12-2017	2792142017	Certificación contratos	27-dic-2017	13-dic-2017	Atendido en término
Web	13-12-2017	2814972017	Oficio de la Personería	21-dic-2017	13-dic-2017	Atendido en término
Web	06-12-2017	2830792017	Solicitud copia licencia de construcción	29-dic-2017	22-dic-2017	Atendido en término

## 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



El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos,..."



La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido



La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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**