



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
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



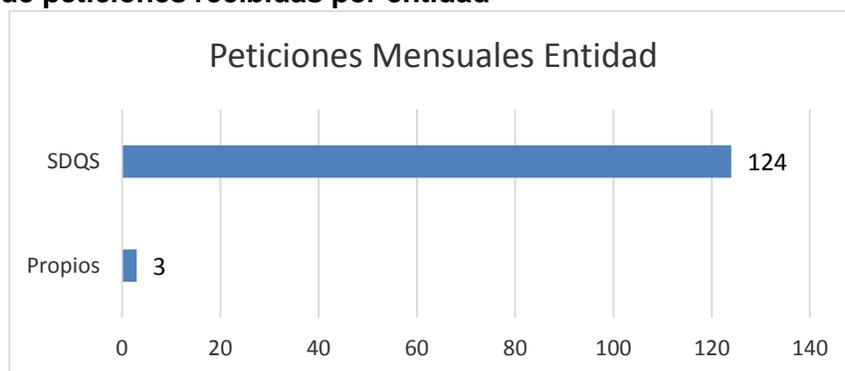
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

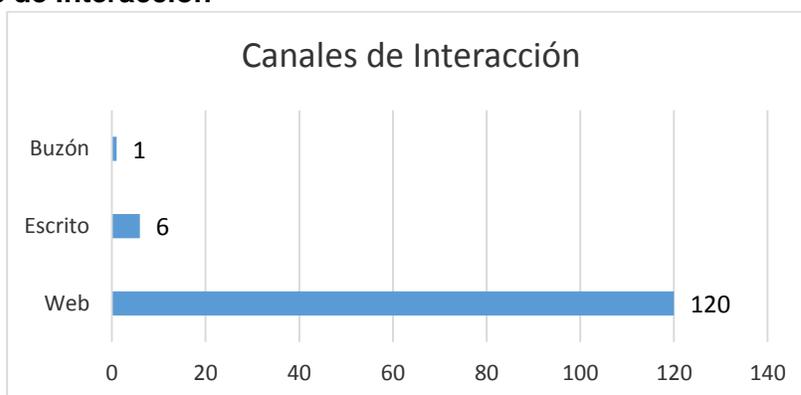


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

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

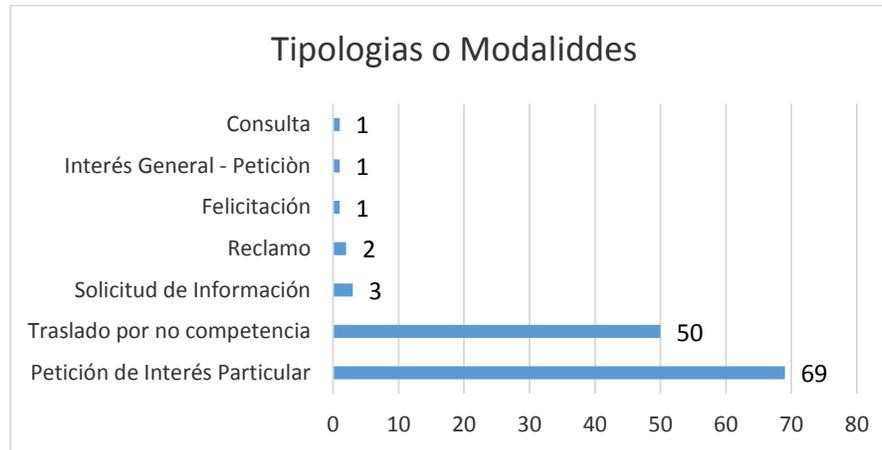


GP-CER259293

**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% |
| Total 5 subtemas | 99 | 78% |
| Otros subtemas | 28 | 22% |
| Total General | 127 | 100% |

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% |
| Total 5 primeras dependencias | 102 | 86 | 83% |
| Otras dependencias | 25 | 18 | 17% |
| Total General | 127 | 104 | 100% |

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).

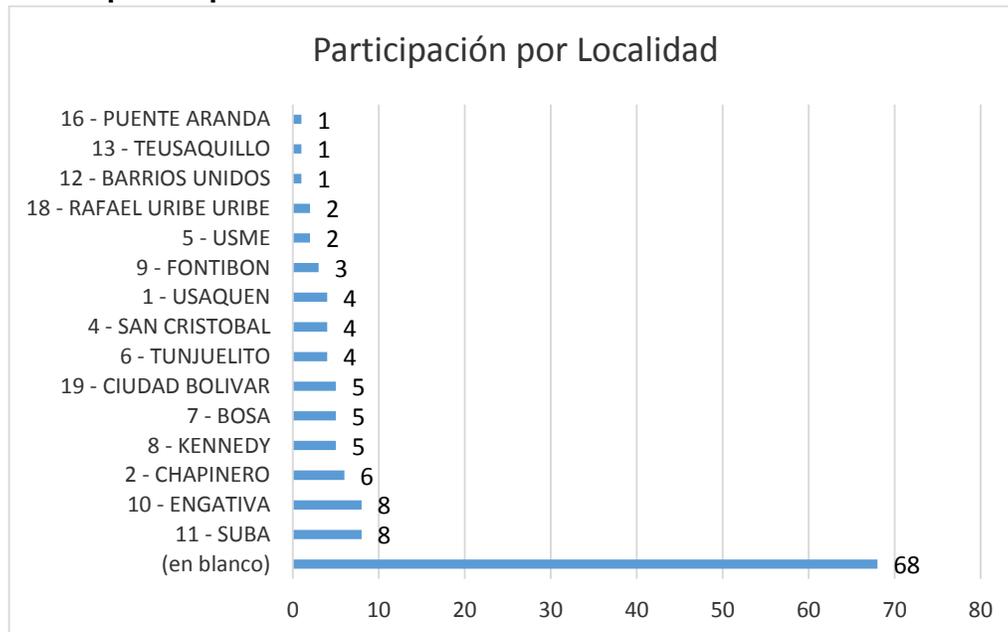
8. Tiempo promedio de respuesta

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 |

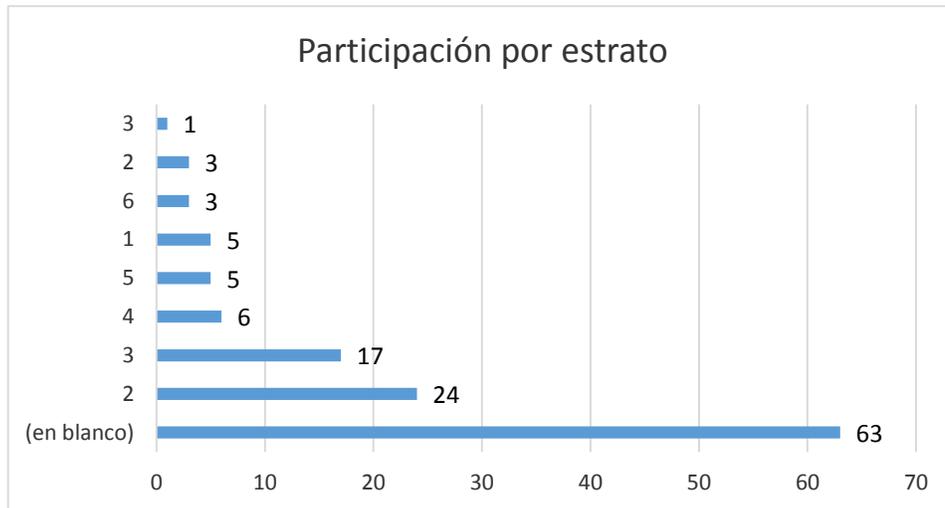
La estadística arroja un promedio de 7 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban a 31 de diciembre atender y dentro de los términos de ley.

9. Participación por localidad



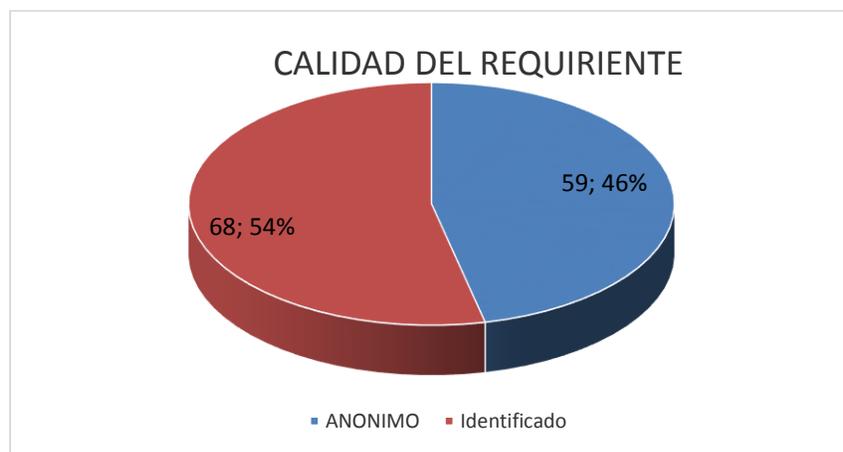
Según la información obtenida de la herramienta SDQS, se evidencia que, de las peticiones con información de localidad, la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Suba y Engativá, seguida por Chapinero y Kennedy.

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.

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
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS