



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  
Bogotá de Escucha  
Mes de Abril de 2019

Bogotá, D.C., Mayo de 2019

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

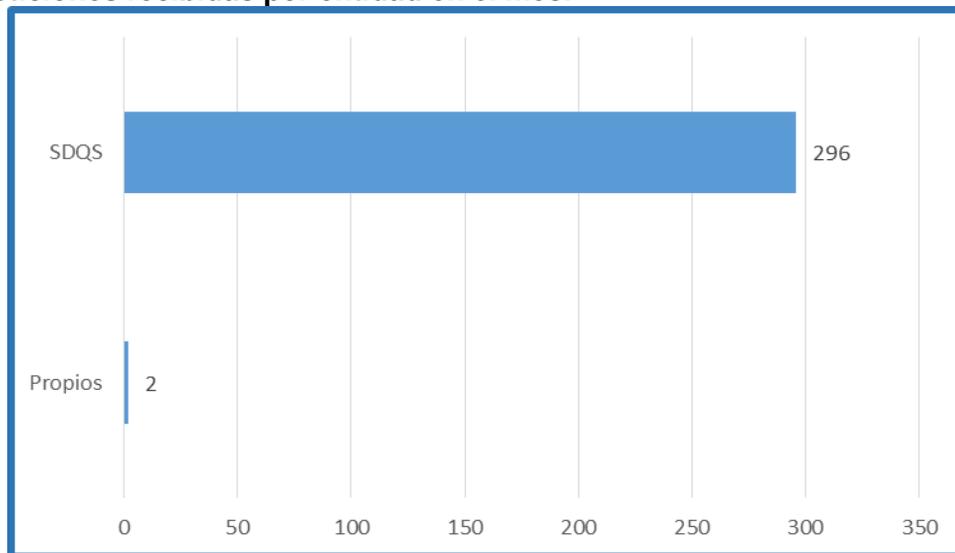
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE ABRIL DE 2019

El presente informe se realiza conforme 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, en concordancia con Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 193 Acuerdo 207 y el Decreto Distrital 371 de 2010.

Para el período objeto de análisis la fuente para obtención de los datos estadísticos corresponde a matriz de seguimiento (Excel) de los requerimientos ingresados a la entidad, ya sea por canales propios o a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha – SDQS-, y complementado con al reporte emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

### 1. Peticiones recibidas por entidad en el mes.



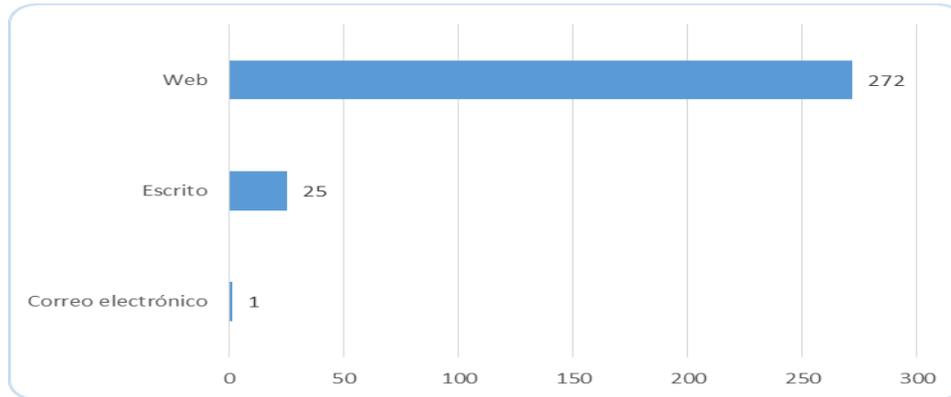
Fuente: matriz Excel SDQS-2019

Durante el período 1 al 30 de abril de 2019, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Bogotá Te escucha - SDQS 296 peticiones y 2 por canales propios de la entidad para un total de 298 unidades.

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- Bogotá te escucha



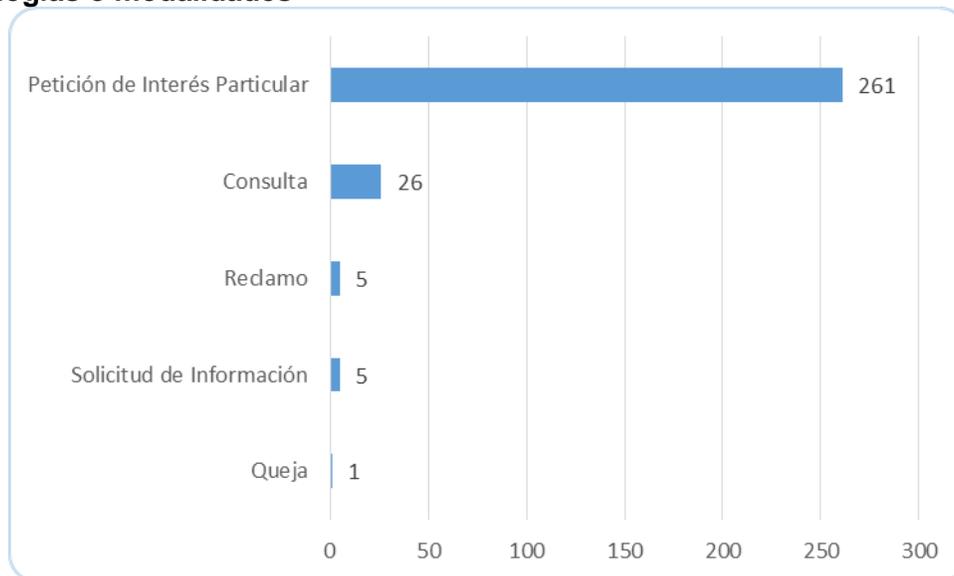
## 2. Canales de Interacción



Fuente; matriz Excel SDQS-2019

La ciudadanía reconoce el canal web como su principal medio para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones e interactuar con la Administración Distrital, es por ello que para el período objeto de análisis se recibieron 272 unidades, mientras que por el canal escrito 25 unidades y 1 por correo electrónico.

## 3. Tipologías o modalidades



Fuente; matriz Excel SDQS-2019

Del ejercicio anterior, se obtiene que el derecho de petición de interés particular es al que más acude la ciudadanía, representado en 87%, el derecho de petición de consulta llega al 9%, mientras que los reclamos y el derecho de petición de información ascienden al 2% cada uno, para el periodo solamente se recibió una queja que fue trasladada a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que de acuerdo a sus competencias adelanten las acciones a que hayan lugar.



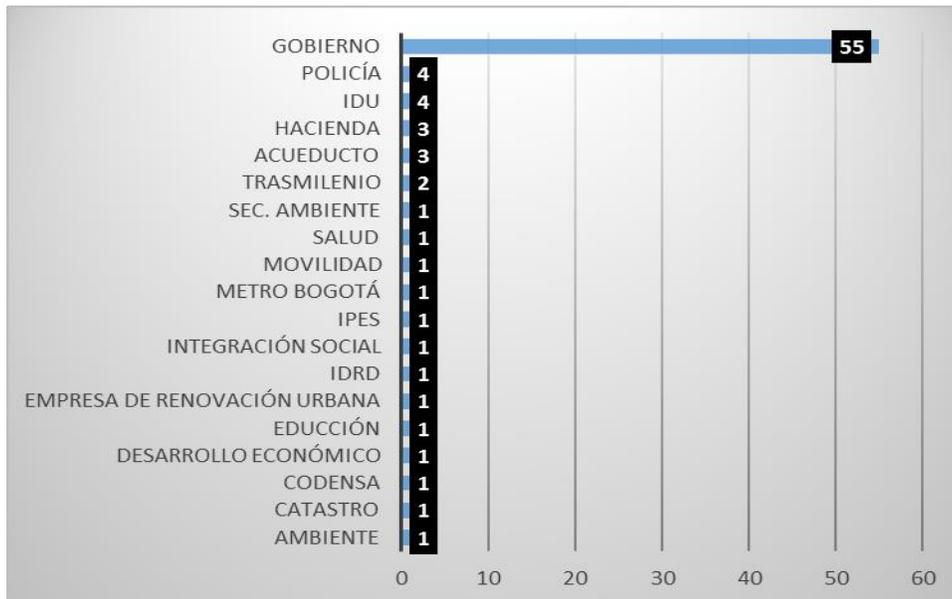
#### 4. Top 5 de sub-temas más reiterados

Subtema	Total	Porcentaje
SISBEN - Trámites o servicios	39	13%
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	36	12%
Uso de Suelo	21	7%
Bodegas de reciclaje- Normatividad Urbanística	19	6%
Traslado a entidades Distritales	83	28%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>198</b>	<b>66%</b>
Otros subtemas	100	34%
<b>Total General</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>

Fuente; matriz Excel SDQS-2019

El TOP 5 de trámites más reiterados lo lidera las peticiones sobre trámites y servicios SISBEN, que ascienden al 13% del total de las solicitudes, seguido por temas de Regulación del Uso del suelo como son normatividad urbanística y uso de suelo que suman 19%, finalmente lo relacionado con bodegas de reciclaje que obtiene un 6%, no sorprende el 28% de traslado a Entidades Distritales, en virtud que una vez analizadas por la entidad se identifica su no competencia.

#### 5. Peticiones trasladadas por no competencia



Fuente; matriz Excel SDQS-2019

El traslado por no competencia corresponde a peticiones que, por su contenido, no son competencia de la SDP, por lo tanto, a través de la herramienta Bogotá te escucha se



asignan a la entidad competente. Se evidencia que a la entidad que más se traslada es la Secretaría de Gobierno, en virtud a la manifestación de los ciudadanos de la posible infracción a la norma urbanística.

## 6. Subtemas Veedurías Ciudadanas:

En este período no se recibieron peticiones de Veedurías.

## 7. Peticiones cerradas en el periodo:

Dependencia y/o Entidad	Total Requerimientos recibidos en periodo	Total Requerimientos cerrados en periodo	Porcentaje de cierre
Servicio al ciudadano	137	105	49%
Vías, transportes y servicios públicos	51	47	22%
SISBEN	39	31	14%
Despacho	15	7	3%
Información, cartografía y estadística	7	3	1%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>249</b>	<b>193</b>	<b>90%</b>
Otras dependencias	49	22	10%
<b>Total General</b>	<b>298</b>	<b>215</b>	<b>100%</b>

Fuente: matriz Excel SDQS-2019

En el mes de abril de 2019, de las 298 peticiones recibidas y con fecha de corte a 30 de abril, se presenta un cierre del 72% (215 unidades), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 28% (83).

## 8. Tiempo promedio de respuesta

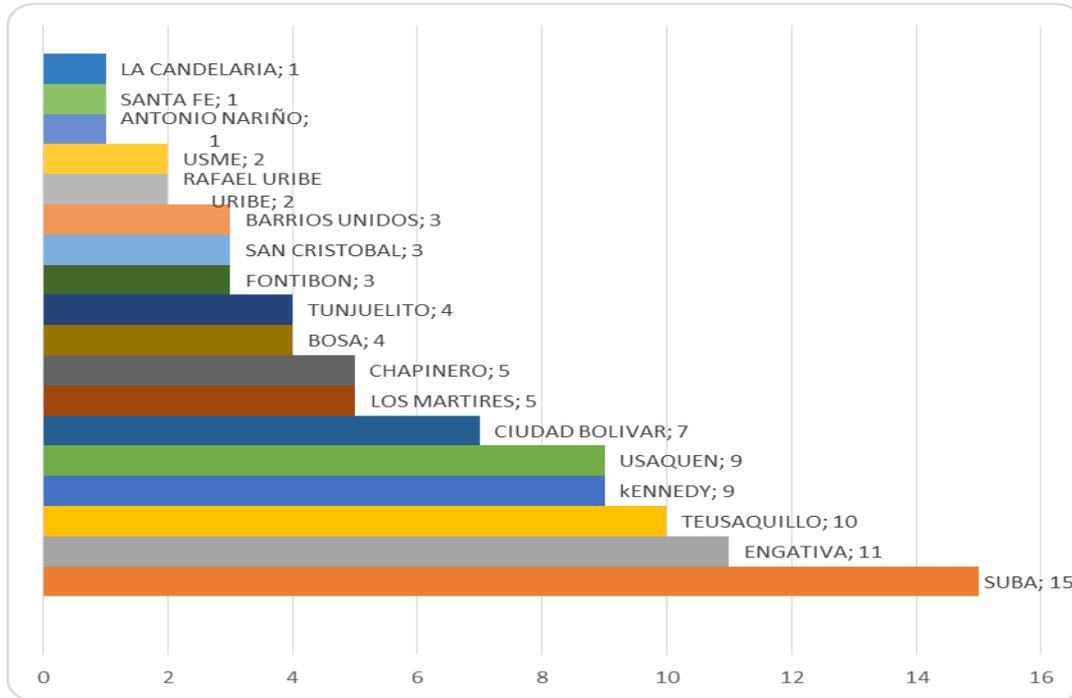
TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
CONSULTA	21	2	11
INTERES PARTICULAR	473	54	9
RECLAMO	31	2	16
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	28	4	7
total	457	62	7



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Para el período objeto de análisis se obtiene un promedio de 7 días como tiempo de respuesta.

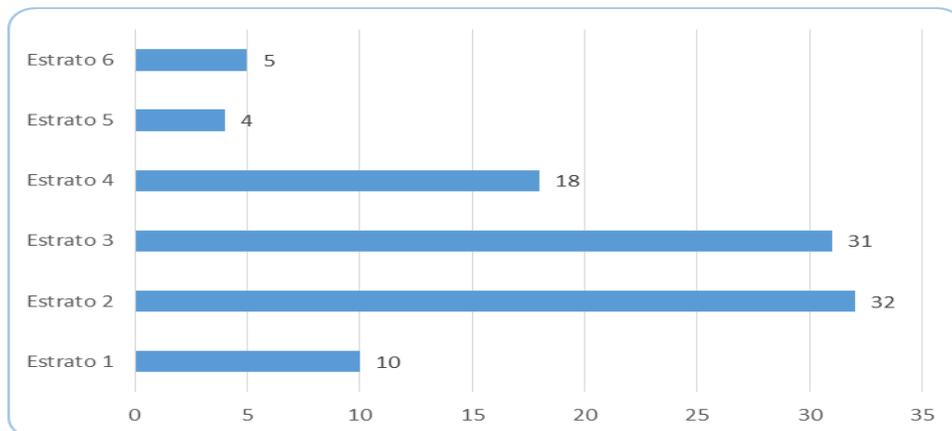
### 9. Participación por localidad



Información extraída del reporte de gestión de SDQS-Secretaría General.

Según la información obtenida de la herramienta Bogotá te escucha, para el mes de abril de 2019, y teniendo como fuente los registros de localidad, se deduce que un alto porcentaje no tiene registro de localidad, entre tanto que en Suba presenta la mayor cantidad de peticiones, seguidas por Engativá y Teusaquillo.

### 10. Participación por estrato



Información extraída del reporte de gestión de SDQS-Secretaría General.

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

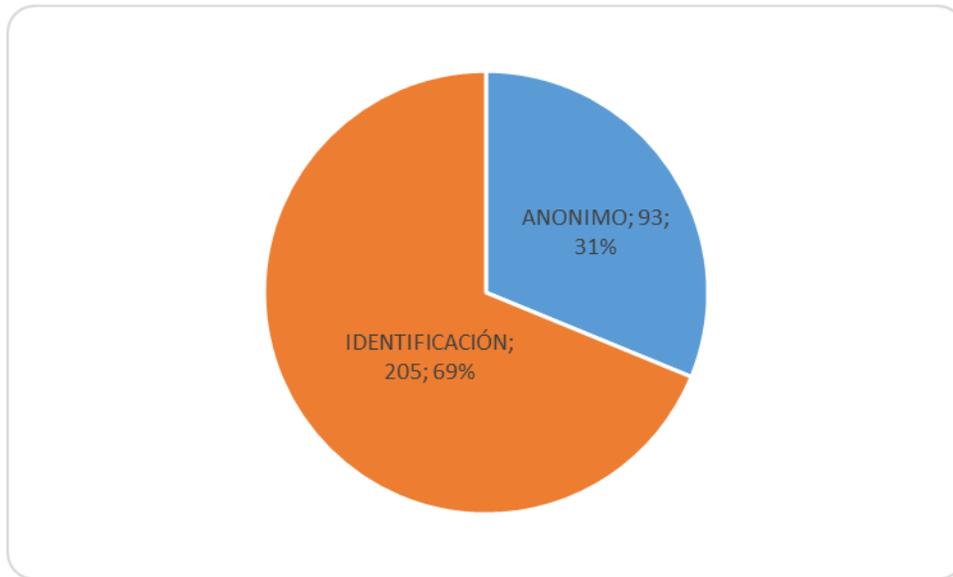


GP-CER259293



Acorde al cuadro anterior, se identifica que la mayor cantidad de peticionarios corresponden a los estratos 2 y 3 y el menor número al estrato 5.

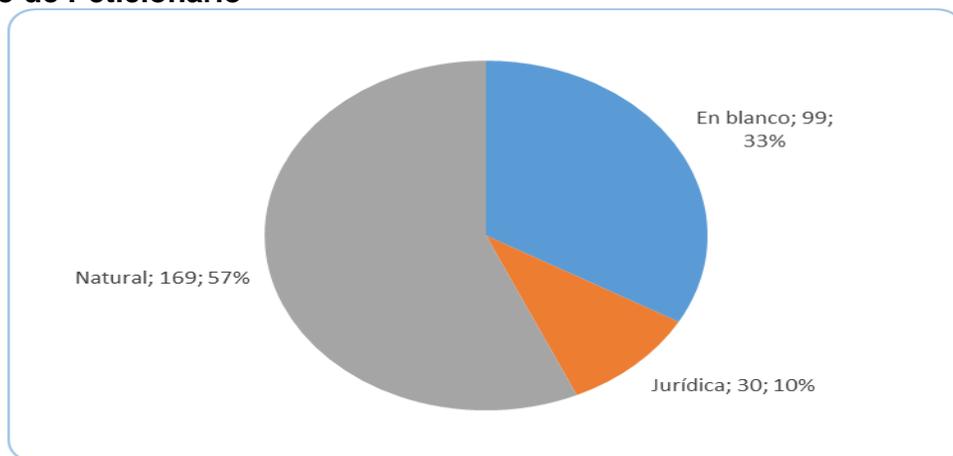
### 11. Calidad del Requirente:



Fuente; matriz Excel SDQS-2019

En el mes de Abril de 2019 el 69% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 31% fueron de manera anónima.

### 12. Tipo de Peticionario



Fuente; matriz Excel SDQS-2019

Para el período objeto de análisis el 57% de peticionarios corresponde a personas naturales, 10% Jurídicas y 33% no se identifica el tipo de peticionario.

## 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, que corresponden al registro de la totalidad de quejas, reclamos sugerencias recibos por canales propios, en la herramienta Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-, la procura de la calidad y coherencia de la respuesta, y la participación del encargado del procedimiento de quejas y reclamos en las mesas de trabajo de la Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

El 88% de las solicitudes presentadas por los ciudadanos obedecen a derechos de petición de interés particular, el 8% a consultas, a peticiones de información y reclamos 2% cada uno.

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

La retroalimentación de la ciudadanía a través de las opiniones, quejas, y reclamos son expresiones muy importantes para la entidad ya que permiten revisar los procesos de atención al ciudadano, en procura del mejoramiento continuo para la satisfacción del ciudadano, lo que hace parte de la política general de la Administración Distrital.

La información que se suministra a los ciudadanos está presentada en un lenguaje claro y de fácil comprensión para todos los interesados.

La Entidad en conjunto con la Veeduría Distrital, trabaja en la traducción de documentos a un lenguaje sencillo, claro y preciso.

Los ciudadanos reconocen la herramienta Bogotá Te Escucha como racionalización y utilización de los recursos disponibles para interactuar con la Administración Distrital.