



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 Enero de 2019

Bogotá, D.C., Febrero 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

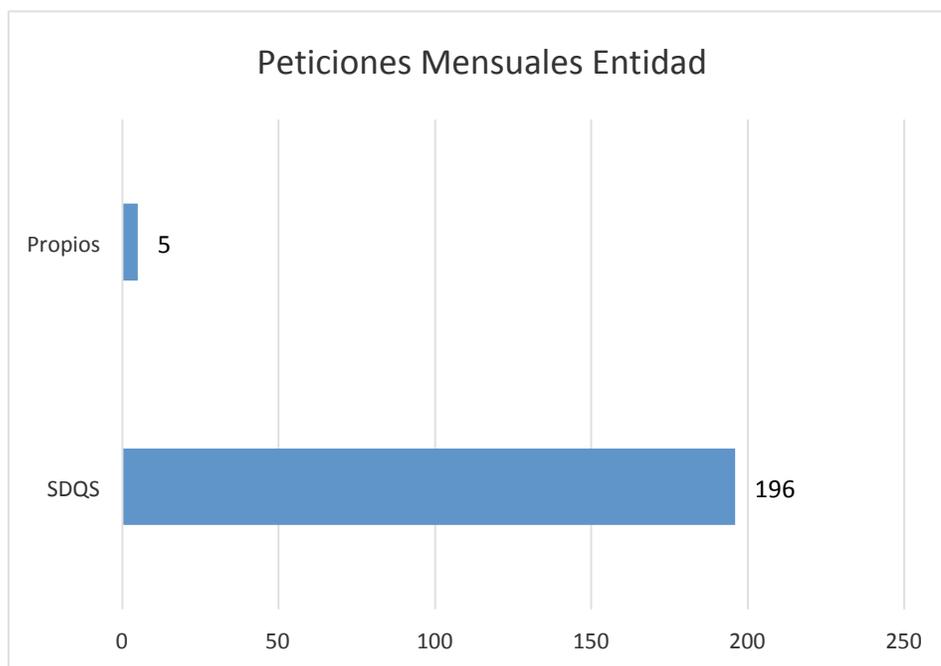
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE ENERO 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.

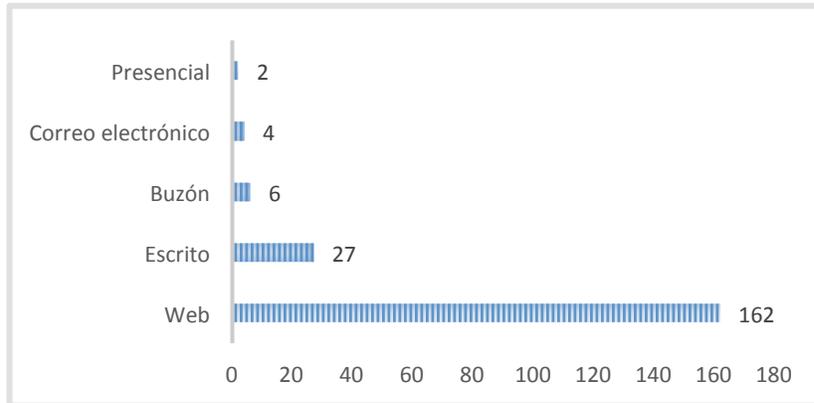
### 1. Total, de peticiones recibidas por entidad



Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 31 de enero de 2019, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS -Bogotá te escucha 196 peticiones y en buzones propios de la entidad 5, las cuales y en concordancia con el Decreto 371 de 2010 han sido registradas en la herramienta SDQS.

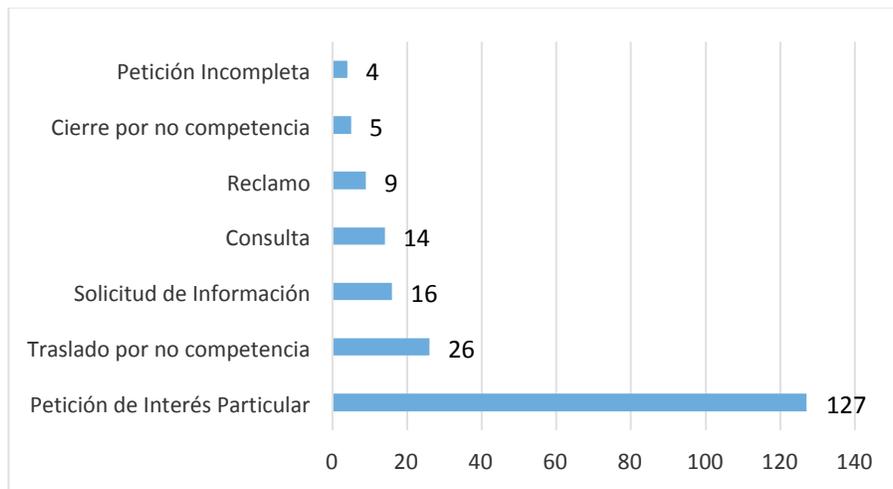
## 2. Canales de Interacción



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

Definitivamente la herramienta gerencial Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- continúa posicionándose para que la ciudadanía interactúe con la administración Distrital, el tener la posibilidad de presentar sus quejas y peticiones de manera virtual mejora la calidad de vida. Para la presente vigencia se recibieron 166 por medio electrónico mientras que en canales presenciales 35 solicitudes.

## 3. Tipologías o modalidades



Total, Requerimientos 201

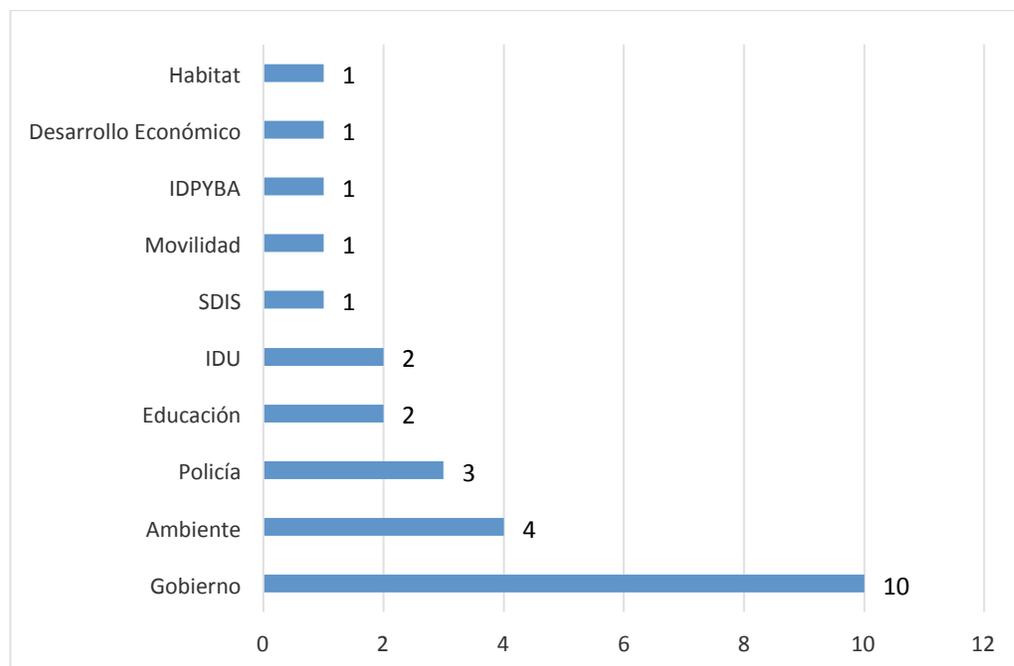
Del ejercicio anterior, se obtiene que el 66% de las peticiones corresponden a derecho de petición de interés particular, mientras que el 9% del total obedece a reclamos, las demás tipologías suman el 32% en tanto que en el período analizado no se recibieron quejas.

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

Subtema	Total	Porcentaje
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	56	28%
SISBEN - trámites y/o servicios	45	22%
Traslado por no competencia	26	13%
Servicios documentales	15	7%
Documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	4	2%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>146</b>	<b>73%</b>
Otros subtemas	55	27%
<b>Total General</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a la dinámica de la ciudad, el trámite al cual acuden los ciudadanos a través de la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- se destacan las relacionadas con conceptos de regulación de uso de para establecimientos de comercio, normatividad urbanística, riesgos para la compra de vivienda, reservas viales, etc., en segundo lugar trámites y servicios SISBEN.

#### 5. Total, Peticiones trasladadas por no competencia



El traslado por no competencia obedece a peticiones que, por su contenido, se identificaron que no son competencia de la SDP, por lo tanto, a través de la herramienta



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

SDQS-Bogotá te escucha se clasificó a la entidad competente. Es de precisar que a la entidad que más se traslada es a la Secretaría de Gobierno en virtud de 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 período:

Dependencia y/o Entidad	Total Requerimientos recibidos en periodo	Total Requerimientos cerrados en periodo	Porcentaje
Servicio al ciudadano	71	50	42%
SISBEN	48	21	18%
Recursos físicos y gestión documental	23	14	12%
Vías, transportes y servicios públicos	21	15	13%
Información, cartografía y estadística	10	7	6%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>173</b>	<b>107</b>	<b>89%</b>
Otras dependencias	28	13	11%
<b>Total General</b>	<b>201</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

En el mes de enero de 2019 se cerró el 60%, de las peticiones recibidas y el 40% pendientes de atender y dentro de los términos de ley.

## 8. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	27	2	14
Petición de Interés Particular	723	70	10
Reclamo	23	2	12
Solicitud de Información	18	3	6
<b>total</b>	<b>581</b>	<b>58</b>	<b>10</b>

La estadística arroja un promedio de 10 días como tiempo de respuesta.

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



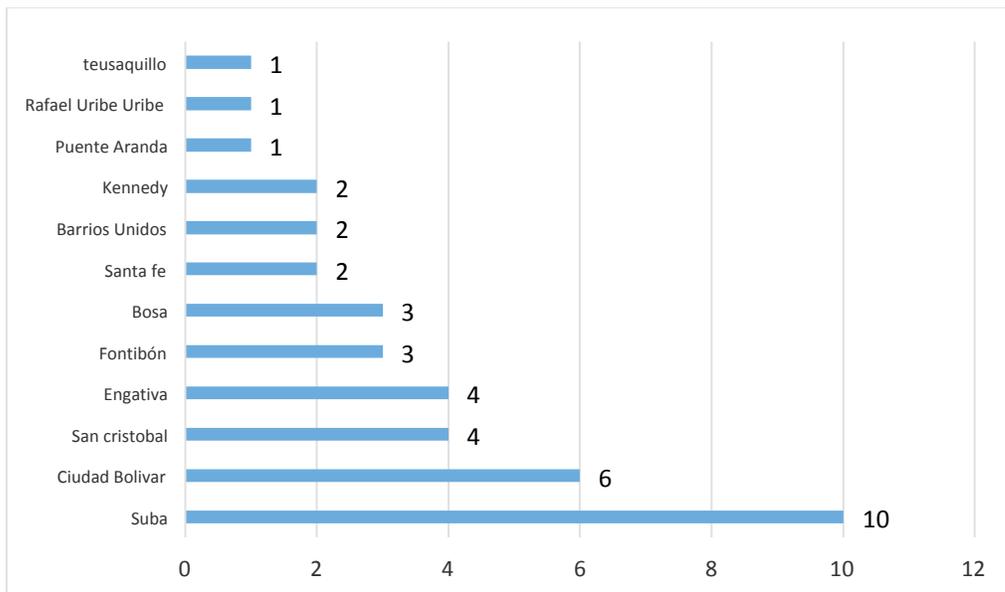
CO-SC-CER259292



GP-CER259293

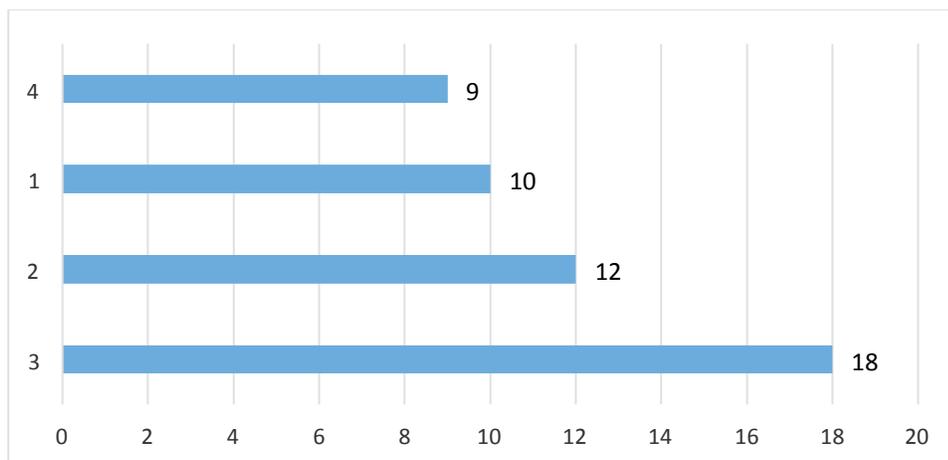
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## 9. Participación por localidad



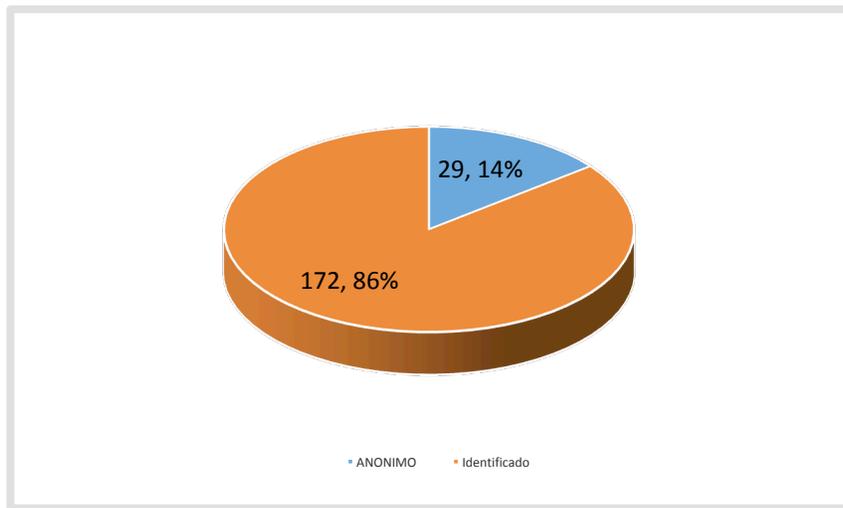
Según la información obtenida del reporte de Gestión de Peticiones 163 peticiones no registra localidad, para la presente vigencia las localidades con mayor número de participación corresponden a Suba y Ciudad Bolívar.

## 10. Participación por estrato



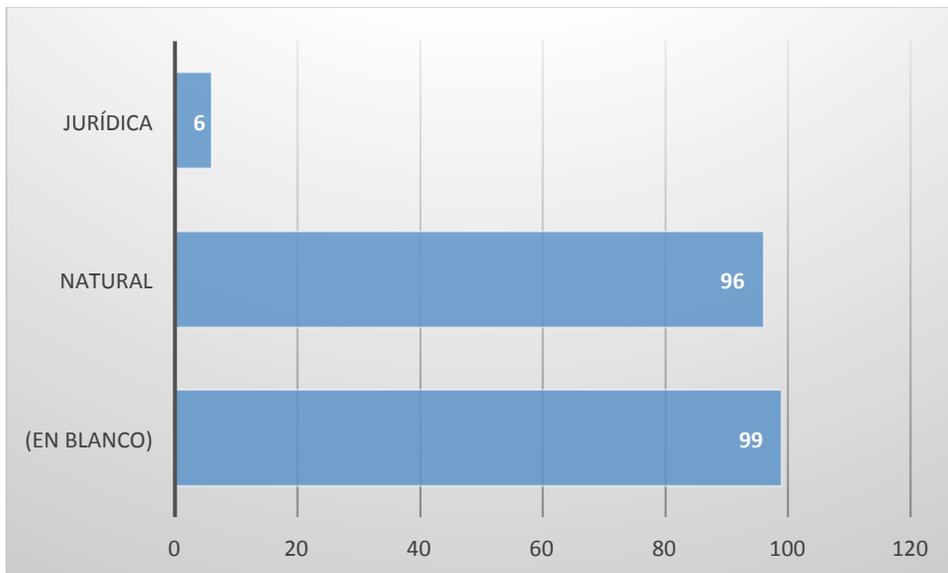
Acorde al cuadro anterior, se observa que 152 peticiones no indican el estrato, 18 pertenecen al estrato 3, 12 estrato 2 y en menor proporción los estratos 1, 5 y 4.

### 3. Calidad del Requiriente



En el mes de Enero de 2019, el 86% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 29% fueron de manera anónima.

### 11. Tipo de Peticionario



Por la herramienta Bogotá te escucha y canales propios de la Entidad, en el mes de enero de 2019, 96 personas naturales acudieron a la administración 6 personas jurídicas y 99 no están identificadas.

## 12 .Solitudes de Información

CANAL	FECHA	RADICADO	ASUNTO	OPORTUNIDAD
Web	29/12/2018	1-2018-74673	Copia de licencia	Atendido en término
Web	03/01/2019	1-2019-00234	Cita para conocer sobre el proyecto de la construcción de la fase i y ii del metro	Atendido en término
Web	04/01/2019	1-2019-00467	Copia Licencia	Atendido en término
Escrito	04/01/2019	1-2019-00475	Copia licencias	Atendido en término
Correo electrónico	12/01/2019	1-2019-01434	copia planos	Atendido en término
Web	12/01/2019	1-2019-01436	copia planos	Atendido en término
Web	12/01/2019	1-2019-01436	copia planos	Atendido en término
Web	15/01/2019	1-2019-02011	Planos Dto. 316/06	Atendido en término
Web	15/01/2019	1-2019-02013	Adulto mayor	Atendido en término
Web	15/01/2019	1-2019-02019	Licencia de construcción	Atendido en término
Web	20/01/2019	SIN	copia oficio 2-2016-27266	Atendido en término
Escrito	24/01/2019	1-2019-04184	Copia de documentos	Pendiente
Escrito	24/01/2019	1-2019-04206	RESOLUCION 017 DEL 22 DE ENERO DE 1999	Atendido en término
Web	24/01/2019	1-2019-04206	Resolución 017 del 22 de enero de 1999	Atendido en término
Web	29/01/2019	1-2019-04877	Publicación lagos de torca y cartilla POT	Atendido en término
Web	29/01/2019	1-2019-04880	Planos del apartamento	Pendiente
Web	30/01/2019	1-2019-04926	Desvinculación SISBEN	Pendiente



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

## 12. 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 a 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.

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

Se considera que es necesario revisar, a la luz de la herramienta SDQS, el tema de la clasificación por parte de los ciudadanos con el fin de disminuir el traslado entre entidades.

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.

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**