



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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones
Bogotá te Escucha
Mes de Febrero de 2019

Bogotá, D.C., Marzo de 2019

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

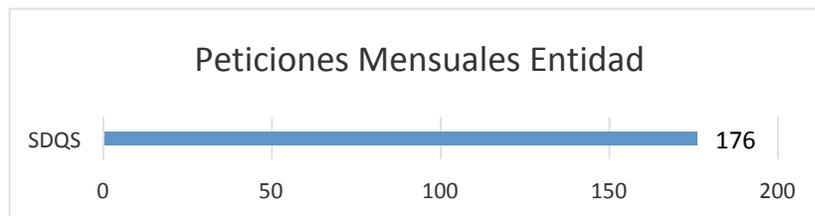
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE FEBRERO 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. Total, de peticiones recibidas por entidad

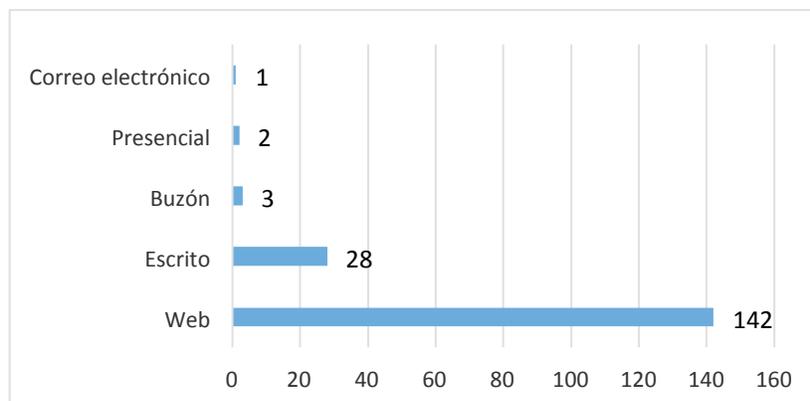


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 28 de febrero de 2019, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS -Bogotá te escucha 176

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.

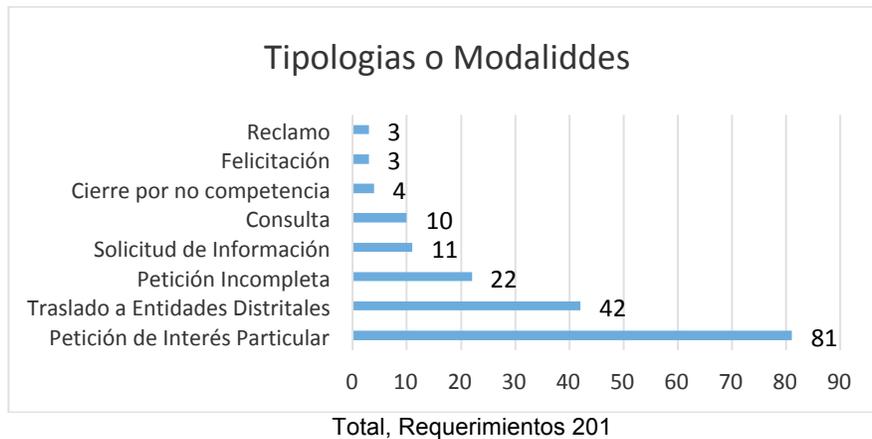
2. Canales de Interacción



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

Para la presente vigencia continúa la tendencia por parte de la ciudadanía de acudir al canal virtual como principal medio de comunicación con la administración en tema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, seguido el canal escrito, y en tercer lugar buzón.

3. Tipologías o modalidades



Del ejercicio anterior, se obtiene que el derecho de petición de interés particular es el más invocado, a través de esta herramienta, por la ciudadanía, continúa el traslado por no competencia a otras entidades (42 peticiones), en tercer lugar petición incompleta seguido de Solicitud de información.

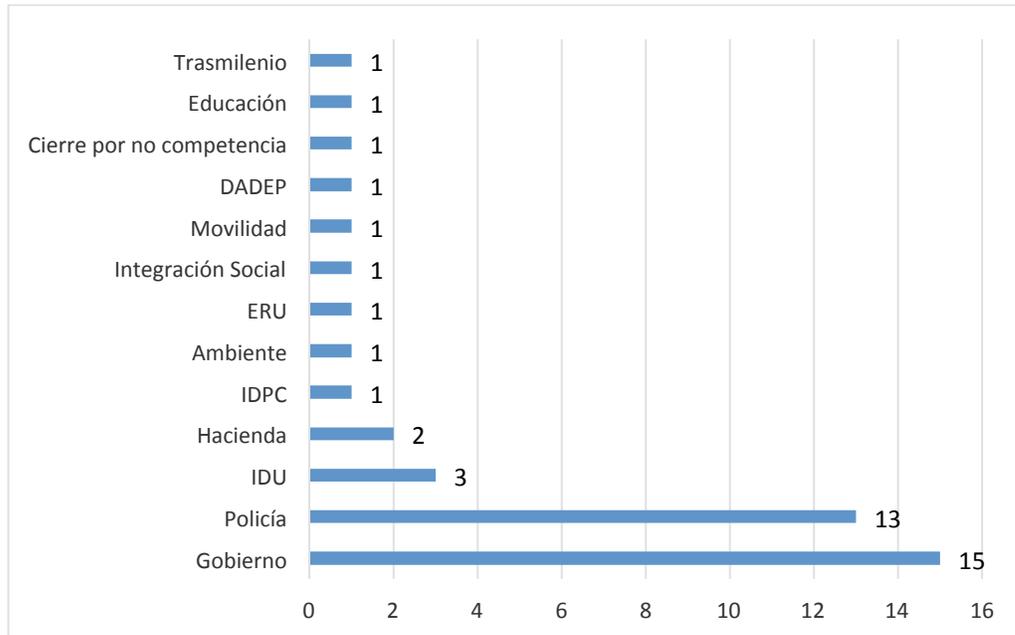
4. Top 5 de sub-temas más reiterados

Subtema	Total	Porcentaje
Traslado a Entidades Distritales	42	24%
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	27	15%
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	22	13%
Uso de Suelo	16	9%
Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.	15	9%
Total 5 subtemas	122	69%
Otros subtemas	54	31%
Total General	176	100%

Dentro de los trámites de la entidad, marca la tendencia las peticiones trasladadas a otras entidades distritales, en segundo lugar el tema misional de la SDP, regulación de uso de suelo que corresponden a conceptos de uso de suelo para establecimientos de comercio, normatividad urbanística, riesgos para la compra de vivienda, reservas viales, etc.; en tercer lugar Peticiones no precisar o peticiones incompletas.



5. Total, Peticiones trasladadas por no competencia



El traslado por no competencia que corresponde a peticiones que, por su contenido, se identificaron que no son competencia de la SDP, por lo tanto, a través de la herramienta SDQS-Bogotá te escucha se trasladó a la entidad competente. Encontramos que a la entidad que más se traslada es a la Secretaría de Gobierno la razón es a 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	95	69	53%
SISBEN	17	17	13%
Vías, transportes y servicios públicos	16	10	8%
Recursos físicos y gestión documental	8	8	6%
Norma urbana	4	1	1%
Total 5 primeras dependencias	140	105	80%
Otras dependencias	36	26	20%
Total General	176	131	100%

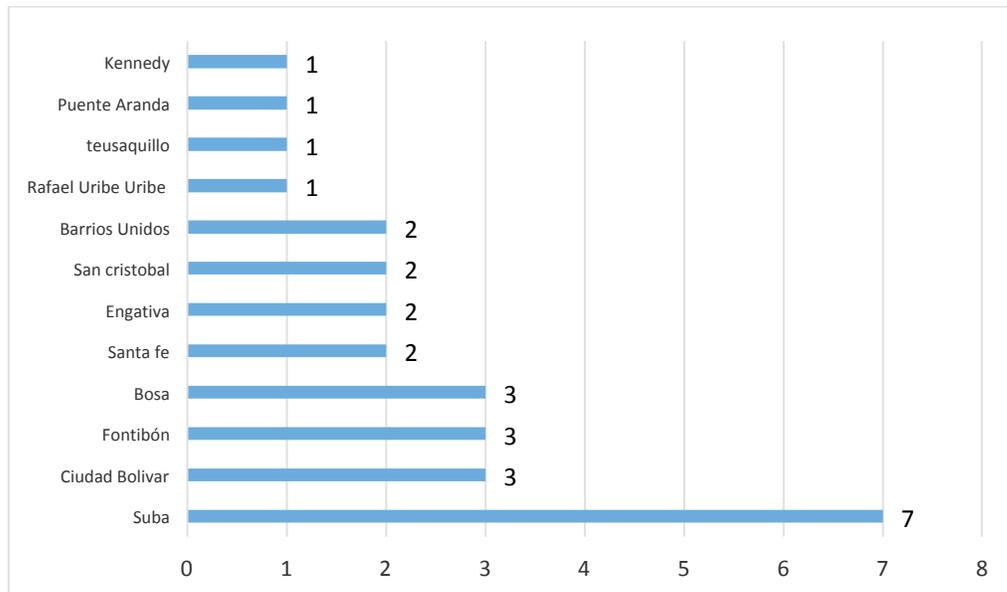
En el mes de febrero de 2019, de las 176 peticiones registradas, y con fecha de corte a 28 de febrero, se presenta un cierre del 74% (131), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 26% (45).

8. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	50	10	5
Petición de Interés Particular	792	81	9
Reclamo	34	3	11
Solicitud de Información	78	11	7
peticiones incompletas	22	22	1
Felicitación	21	4	7
total	951	131	7

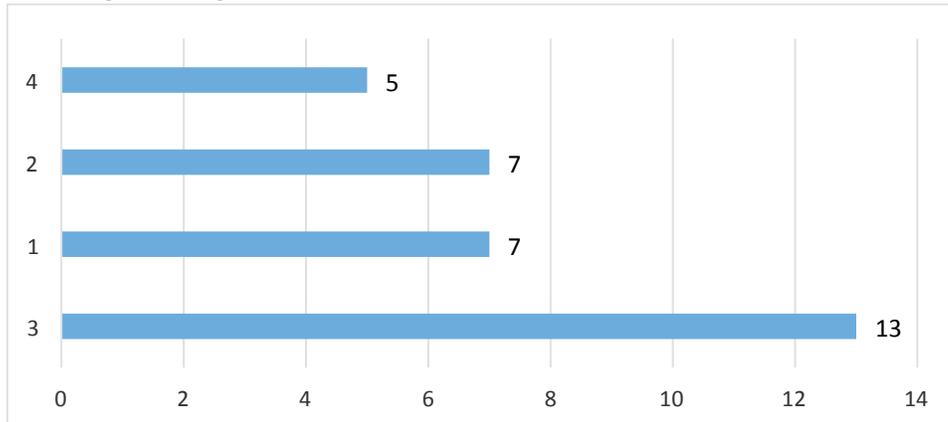
La estadística arroja un promedio de siete (7) días como tiempo de respuesta.

9. Participación por localidad



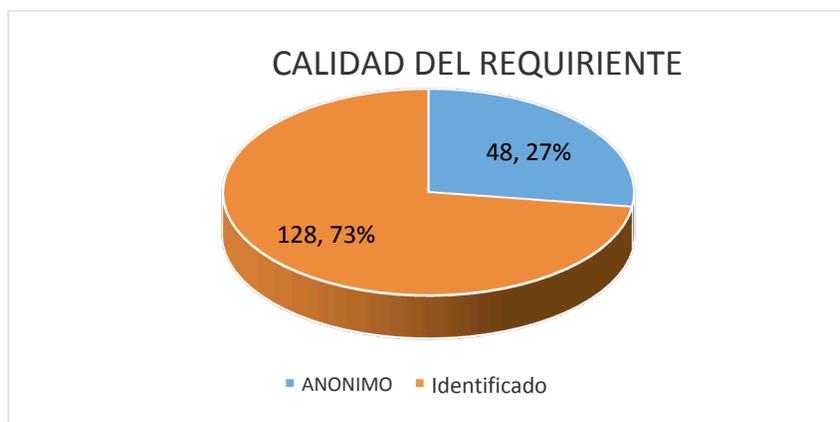
Según la información obtenida de la herramienta SDQS- Bogotá te escucha, se evidencia que, de las peticiones con información de localidad, la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Suba, seguida por Ciudad Bolívar y Fontibón.

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, seguido del estrato 2 y 1.

3. Calidad del Requiriente



En el mes de febrero de 2019 el 73% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 27% fueron de manera anónima.

11. Tipo de Peticionario

Etiquetas de fila	Total
Natural	99
Jurídica	6
En blanco	71
Total general	176



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Por la herramienta Bogotá te escucha y canales propios de la Entidad, en el mes de febrero de 2019, 99 personas naturales acudieron a la administración 6 personas jurídicas y 71 no están identificadas.

12 .Solitudes de Información

SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Web	06/02/2019	219012019	Tasa de urbanización de la localidad de Kennedy anualmente para un periodo de 2009 a 2017	27/02/2019	11/02/2019	Atendido en término
Web	06/02/2019	222482019	Copia de licencia	27/02/2019	27/02/2019	Atendido en término
Web	06/02/2019	222922019	rta a radicado	27/02/2019	12/02/2019	Atendido en término
Web	06/02/2019	223122019	Revisión puntaje	27/02/2019	14/02/2019	Atendido en término
Web	07/02/2019	258232019	Copia documentos	28/02/2019	15/02/2019	Atendido en término
Escrito	13/02/2019	276032019	Lista de antenas	06/03/2019	22/02/2019	Atendido en término
Web	11/02/2019	278302019	autorización utilización imágenes	25/02/2019	14/02/2019	Atendido en término
Web	07/02/2019	299472019	Copia documentos	28/02/2019	15/02/2019	Atendido en término
Web	14/02/2019	309822019	Planes de desarrollo	28/02/2019	27/02/2019	Atendido en término
Web	21/02/2019	329162019	Bacatá BD	06/03/2019	25/02/2019	Atendido en término
Web	20/02/2019	355822019	RESOLUCION 6713 /2016	06/03/2019	28/02/2019	Atendido en término

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.

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

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
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**