



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 mayo de 2017

Mayo de 2017

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**



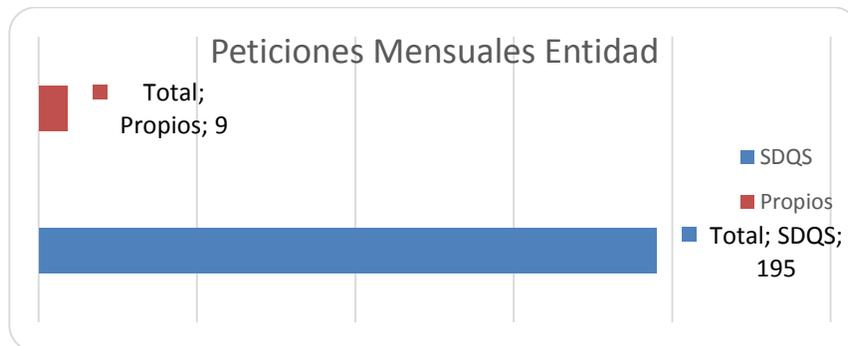
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACION

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

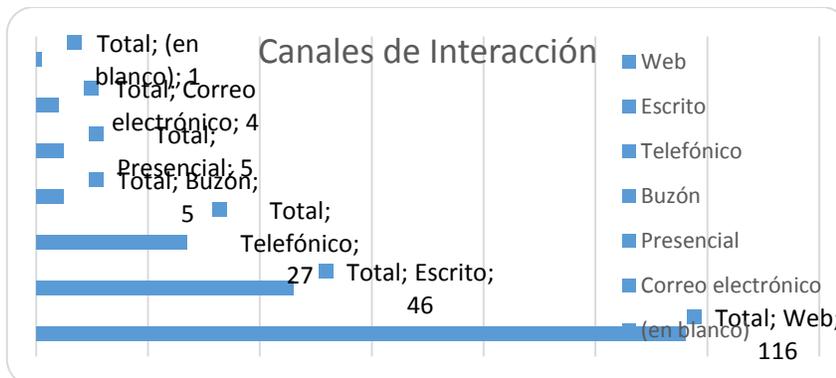


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 31 de Mayo de 2017, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 195 peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) 9, para un total de 204 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

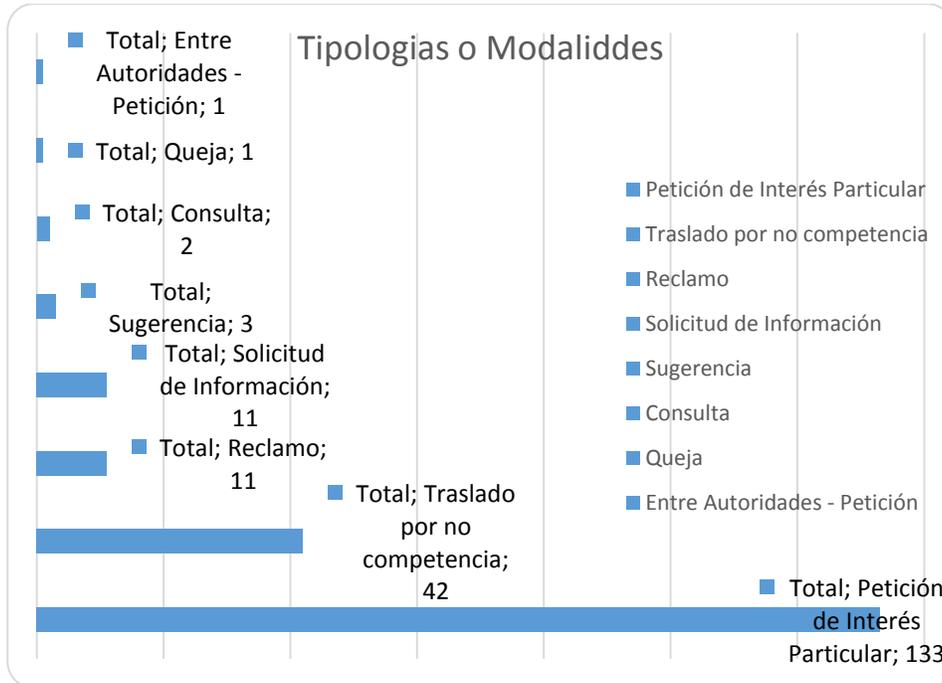


GP-CER259293

**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 en tercer lugar el telefónico representado por la línea 195.

3. Tipos de Petición



El cuadro refleja las tipologías o tipos de petición que ingresaron a la SDP durante el mes de mayo de 2017, incluye los traslados a otras entidades por no competencia.

Del ejercicio anterior se destaca el derecho de petición de interés particular, como el más invocado por los ciudadanos; concierne a conceptos de norma urbanística (riesgos, uso del suelo, planes parciales o maestros, espacio público, conservación, patrimonio, etc.), y, Sisben (revisión de puntaje, vinculación, solicitud de visita para aplicación de encuesta, y/o desvinculación).

Si bien es cierto que el traslado por no competencia, no es una tipología, si es un número significativo de peticiones que ingresan por el SDQS a la entidad y deben ser clasificados a las entidades competentes.

Finalmente, las tipologías de reclamos y solicitud de información ocupan un tercer lugar a diferencia de los periodos anteriores, se presenta una queja contra servidor público, la cual es estudiada en la Oficina de Control Interno Disciplinario.

4. Top 5 de sub-temas más reiterados

TABLA SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	Porcentaje
SISBEN - trámites y/o servicios	65	32%
Traslado por no competencia	63	31%
Acceso a información, documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	15	7%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	14	7%
Bodegas de reciclaje - Normatividad Urbanística	9	4%
Total 5 subtemas	166	81%
Otros subtemas	38	19%
Total General	204	100%

Las estadísticas evidencian que para el periodo 1 al 31 de mayo los trámites o servicios más requeridos por los ciudadanos a través del SDQS fueron los temas de SISBEN, correspondiente a revisión de puntaje, vinculación, solicitud de aplicación de encuesta y/o desvinculación.

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 la Secretaría General para el trámite correspondiente.

6. Veedurías Ciudadanas:

En el 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	85	77	71%
SISBEN	56	10	9%
Participación	6	5	5%
Norma urbana	3	3	3%
Diversidad sexual	4	3	3%
Total 5 primeras dependencias	154	98	91%
Otras dependencias	50	10	9%
Total General	204	108	100%

En el mes de mayo de 2017, de las 204 peticiones registradas y con fecha de corte a 31 de mayo, se presenta un cierre del 53% (108), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 47% (96).

8. Tiempo promedio de respuesta

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	164	8	21
Felicitación	30	2	15
Petición de Interés Particular	1414	144	10
Reclamo	31	3	10
Solicitud de Información	132	14	9
Sugerencia	10	1	10
Traslado por no competencia	36	41	1
Entre Autoridades - Petición	5	1	5

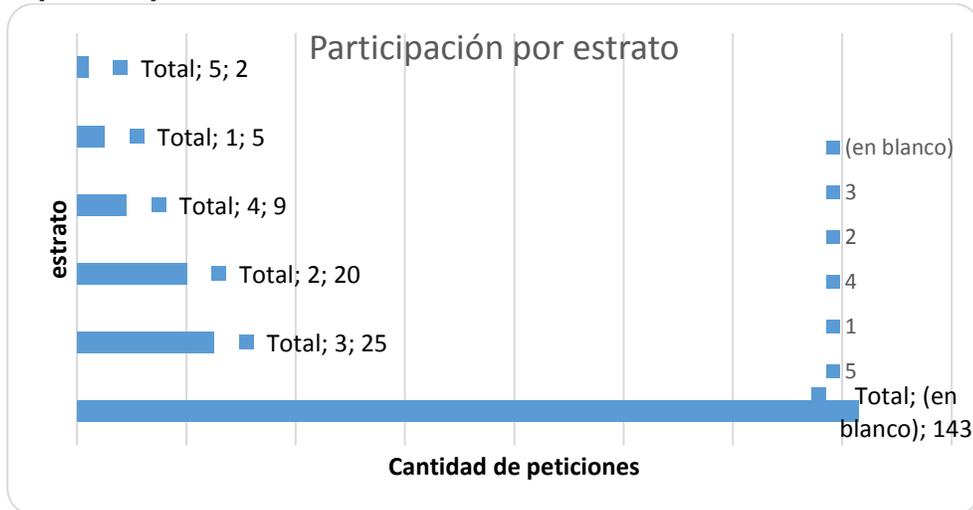
La estadística arroja un promedio de 9 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban a 31 de Mayo sin atender y dentro de los términos de ley.

9. Participación por localidad



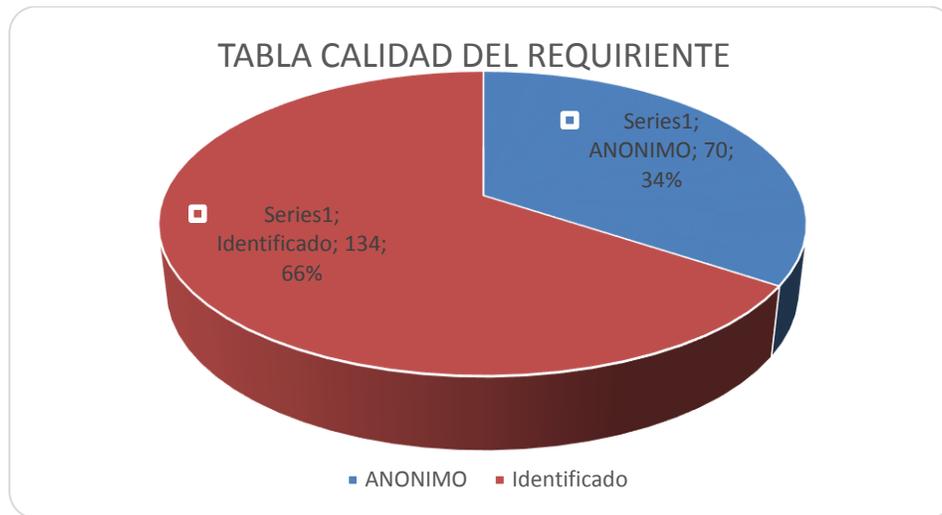
Según la información obtenida de la herramienta SDQS, se evidencia que la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP no identifican la localidad.

10. Participación por estrato



Al igual que el comportamiento de registro por localidades, el mayor número de peticiones no evidencia el estrato; sin embargo, de los datos obtenidos, la mayor cantidad de peticionarios a esta entidad, pertenecen a estratos 2 y 3.

11. Calidad del requirente



En el mes de mayo de 2017 el 66% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 34% fueron de manera anónima.

12. Solitudes de Información

CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Web	20-Abr-17	323252017	Población Que Hay En El Barrio Colina De La Localidad De Suba	05-may-17	03-may-17	Atendido en término
Escrito	17-Abr-17	714882017	Gobernanza - ciudades inteligentes	02-may-17	02-may-17	Atendido en término
Escrito	17-Abr-17	719002017	Gobernanza - ciudades inteligentes	02-may-17	02-may-17	Atendido en término
Escrito	17-Abr-17	738482017	Gobernanza - ciudades inteligentes	02-may-17	02-may-17	Atendido en término
Web	17-Abr-17	752202017	Copia de Resolución	02-may-17	05-may-17	Atendido en término
Escrito	17-Abr-17	757852017	Gobernanza - ciudades inteligentes	02-may-17	02-may-17	Atendido en término
Web	24-Abr-17	790962017	Apertura de establecimiento comercial	09-may-17	11-may-17	Atendido en término
Web	24-Abr-17	798152017	posible infracción a la norma	09-may-17	09-may-17	Atendido en término
Web	25-Abr-17	805292017	Bases Geográficas Completas Del Decreto 364 De 2013	10-may-17	15-may-17	Atendido en término



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Web	12-may-17	870332017	Registro en convocatoria	25/05/2017		Pendiente	
Web	12-may-17	903972017	Copia de planos	26-may-17	22-may-17	Atendido término	en
Escrito	12-may-17	949122017	Copia De documentos	31-may-17		Pendiente	
Web	17-may-17	960982017	Comisiones de servicio	01-jun.-17		Pendiente	
Web	12-may-17	963692017	Copia de planos	26-may-17	22-may-17	Atendido término	en
Web	17-may-17	997422017	Proceso participación decreto 088/17	01-jun.-17	31-may-17	Atendido término	en
Web	17-may-17	997532017	Información POT	01-jun.-17	18-may-17	Atendido término	en
Escrito	18-may-17	1014382017	Audiencia 3 junio	02-jun.-17		Pendiente	
Web	19-may-17	1026742017	Lista elegibles	02-jun.-17		Pendiente	
Escrito	19-may-17	1029312017	Ubicación de predio	25-may-17		Pendiente	
Escrito	19-may-17	1051202017	Incluir a la JAC en procesos de participación POT	05-jun.-17	21-05-17	Atendido término	en

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

3) 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,....”

6) 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.

7) 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.

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

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**