



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 agosto de 2017

Septiembre de 2017

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**



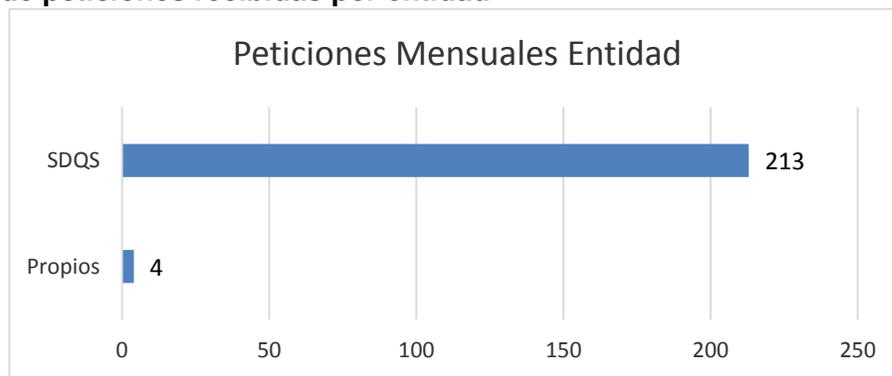
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACION

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

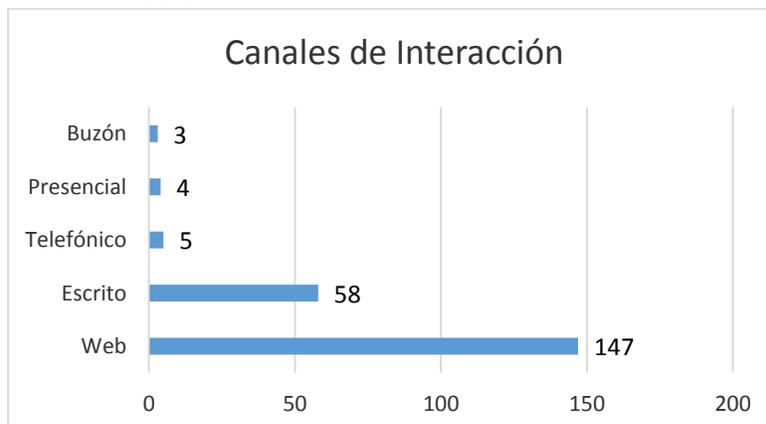


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 31 de agosto de 2017, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS 214 peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) 3, para un total de 217 solicitudes.

De acuerdo con 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

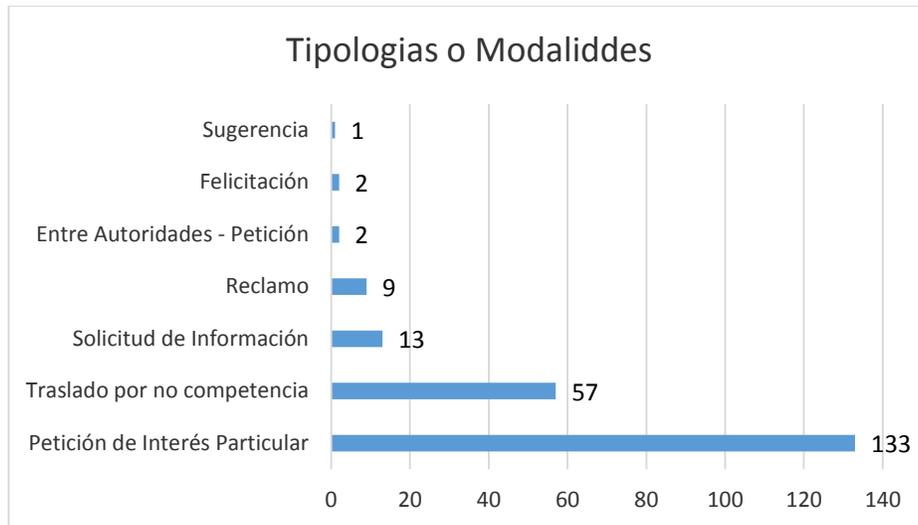


GP-CER259293

**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 y por último el Buzón.

### 3. Tipos de Petición



El cuadro refleja las tipologías o tipos de petición que ingresaron a la SDP durante el mes de agosto 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

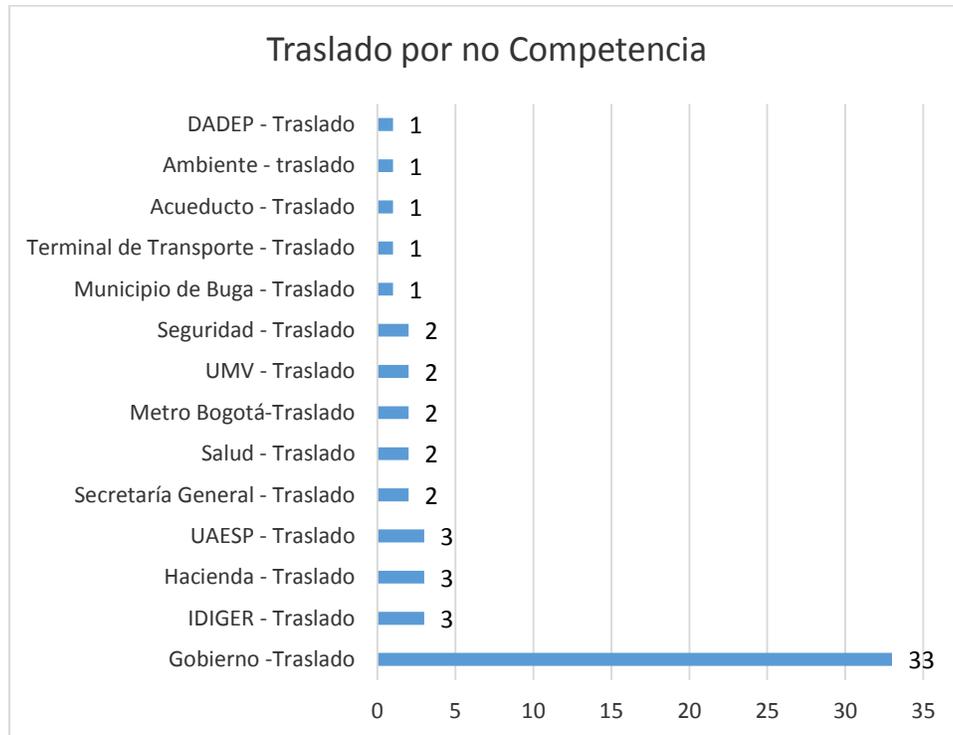
Subtema	Total	Porcentaje
Traslado por no competencia	57	26%
SISBEN - trámites y/o servicios	50	23%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	28	13%
Administración del talento humano: certificación laboral, empleabilidad.	1	0%
Petición no precisa - aclaración o ampliación	6	3%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>142</b>	<b>65%</b>
Otros subtemas	75	35%
<b>Total General</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

El traslado por no competencia, ocupa el primer lugar, seguido de Sisben tramites y/o servicios (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita), y en tercer lugar los conceptos de norma urbanística (riesgos, uso del suelo, planes parciales o maestros, espacio público, conservación, etc.); continuamos con Administración de Talento Humano (Certificación Laboral, empleabilidad.) y por ultimo petición no precisa- aclaración o ampliación.

## 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.

## 6. Veedurías Ciudadanas:

En este período no se recibieron peticiones de veedurías ciudadanas.

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**

## 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	105	89	68%
SISBEN	48	17	13%
Gestión humana	13	5	4%
Ambiente y Ruralidad	4	3	2%
Norma Urbana	4	3	2%
Total 5 primeras dependencias	174	117	90%
Otras dependencias	43	13	10%
Total General	217	130	100%

En el mes de agosto de 2017, de las 217 peticiones registradas y con fecha de corte a 31 de agosto, se presenta un cierre del 60% (130), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 40% (87).

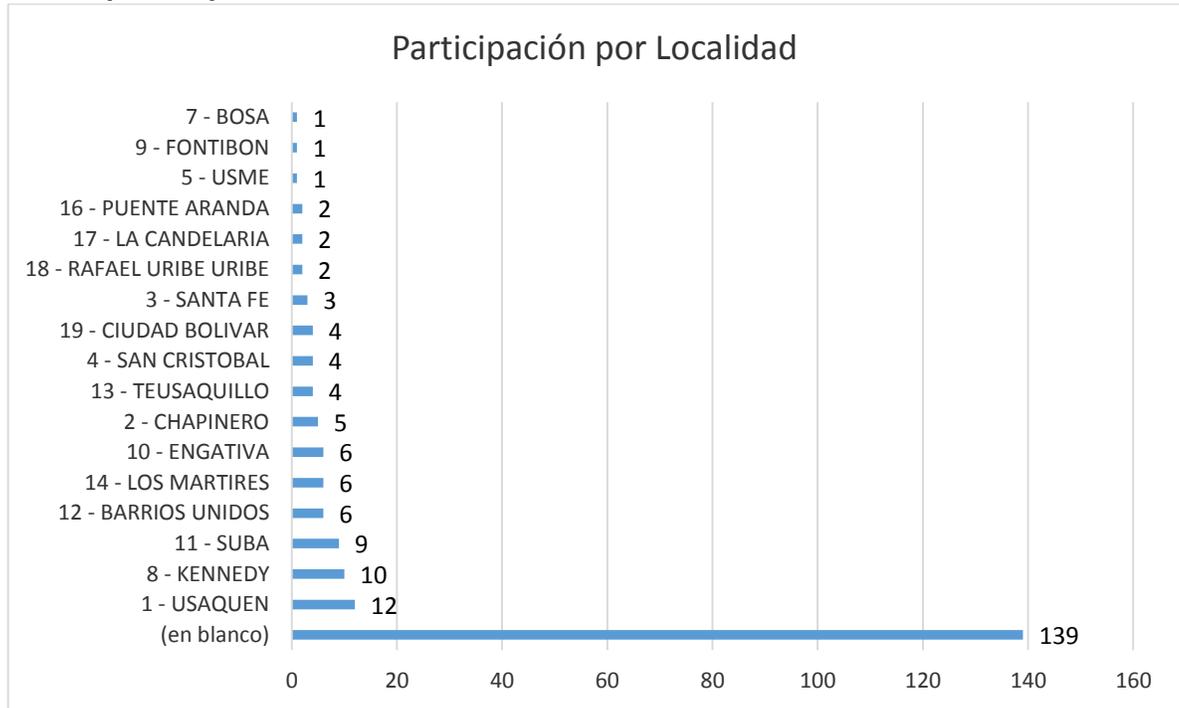
## 8. Tiempo promedio de respuesta

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Felicitación	16	2	8
Petición de Interés Particular	855	133	6
Reclamo	117	9	13
Solicitud de Información	97	13	7
Sugerencia	16	1	16
Entre Autoridades - Petición	348	58	6
total	1489	216	7

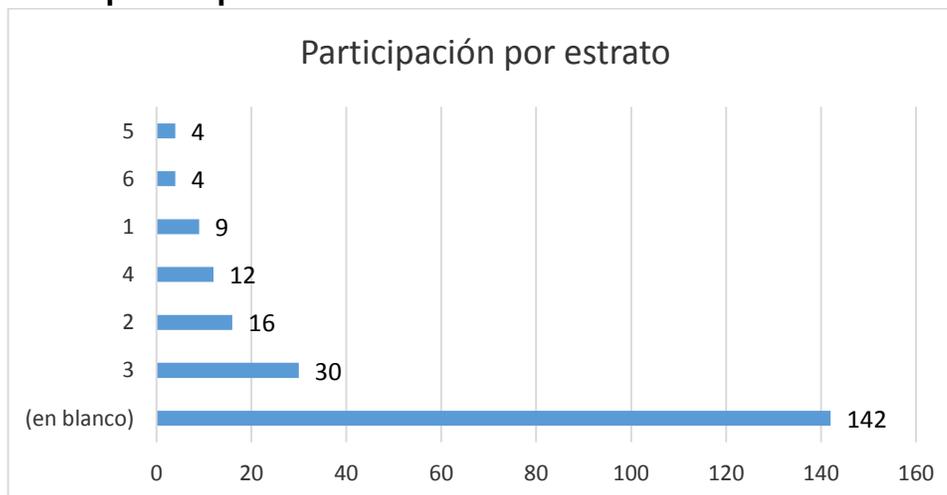
La estadística arroja un promedio de 7 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban a 31 de agosto sin atender y dentro de los términos de ley.

### 9. Participación por localidad



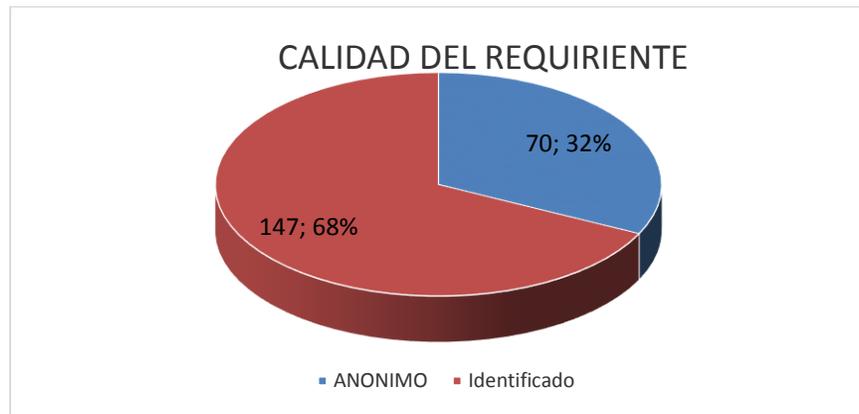
Según la información obtenida de la herramienta SDQS, se evidencia que, de las peticiones con información de localidad, la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Usaquén, seguida por Kennedy y Suba.

### 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 y 2.

## 11. Calidad del requirente



En el mes de agosto de 2017 el 68% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 32% fueron de manera anónima.

## 12. Solitudes de Información

SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Web	02-ago-17	1735602017	Información sobre convocatoria	15-ago.-2017	08-ago-17	Atendido en término
Escrito	03-ago-17	1751522017	Negación de proyecto	10-ago.-2017	10-ago-17	Atendido en término
Web	03-ago-17	1745462017	Reclamo contra curaduría	18-ago.-2017	17-ago-17	Atendido en término
Web	06-ago-17	1758372017	Ecosistemas	23-ago.-2017	23-ago-17	Atendido en término
Web	06-ago-17	1763262017	Políticas de Ecosistemas	23-ago.-2017	22-ago-17	Atendido en término
Web	06-ago-17	1763552017	Políticas de Ecosistemas	23-ago.-2017	22-ago-17	Atendido en término
Web	06-ago-17	1765012017	Concurso de méritos	23-ago.-2017	22-ago-17	Atendido en término
Web	10-ago-17	1796532017	Índices de transparencia	25-ago.-2017	23-ago-17	Atendido en término
Web	10-ago-17	1792802017	Vinculación José Arturo Fonseca	17-ago.-2017	16-ago-17	Atendido en término
Web	10-ago-17	1786712017	Cumplimiento contrato UMV-FDL	10-ago.-2017	10-ago-17	Atendido en término
Web	15-ago-17	1827532017	requisitos establecimiento de comercio	30-ago.-2017	24-ago-17	Atendido en término
Telefónico	27-ago-17	1912032017	Cantidad habitantes barrio Bolivia	11-sept.-2017		Pendiente
Escrito	29-ago-17	1953982017	Información Carmelina Londoño y otros	12-sept.-2017		Pendiente

### 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

**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.