

¡Le cumplimos a
BOGOTÁ!

Foto: Alcaldía Mayor de Bogotá

Al día con la ciudadanía

N° 3

**Con sus impuestos lo estamos haciendo.
¡Le cumplimos a Bogotá!**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Claudia López Hernández

Alcaldesa Mayor de Bogotá

Felipe Jiménez Ángel

Secretario Distrital de Planeación

Nora Muñoz Barrios

Subsecretaria de Gestión Institucional

Jennyfert Martínez Aranda

Directora de Servicio a la Ciudadanía

Contenidos:

Equipo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Redacción:

María A. De La Hoz

Ingrid Torres Triana

Diagramación:

Leonardo Jarro Becerra

Secretaría Distrital de Planeación, 2023

Te damos la bienvenida a 'Al día con la ciudadanía'.

La creación, construcción y edición de este documento es liderada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP). En él se recopilan las estadísticas e indicadores más relevantes relacionados con los trámites y servicios de la entidad a través de sus diferentes canales de atención, con el objetivo de entregar a la comunidad una herramienta de consulta ágil, que de cuenta de la gestión que realizamos en el marco de la interacción con las y los ciudadanos.

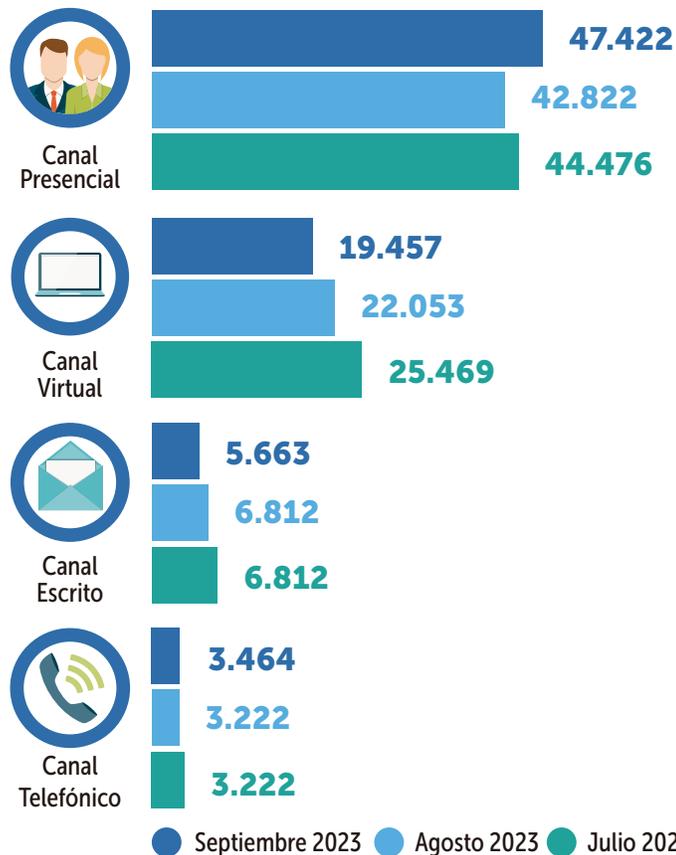
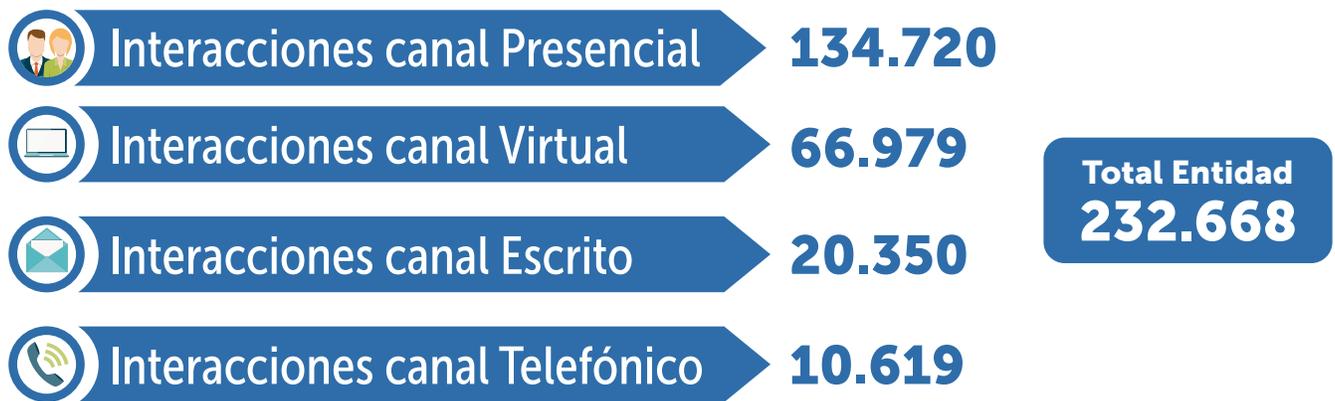
La información aquí contenida presenta datos correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2023. Dichos indicadores representan de manera transparente el comportamiento de nuestros canales de atención y reflejan el trabajo que con entusiasmo y compromiso realiza el equipo humano de colaboradores de la SDP.

En la Dirección de Servicio a la Ciudadanía nos mueve la pasión por un servicio con calidad y calidez porque la ciudadanía es nuestra razón de ser.

Tercer trimestre 2023

En la Secretaría Distrital de Planeación contamos con un modelo de servicio multicanal diseñado para brindar atención eficiente a la ciudadanía.

Este modelo integra y coordina diversos procesos, permitiendo organizar y ofrecer información en diferentes canales de comunicación para satisfacer tus necesidades.





Conoce nuestro canal Presencial

En la Secretaría Distrital de Planeación te brindamos atención presencial e información sobre nuestros trámites y servicios en 20 puntos de la ciudad a través de la Red Cade, que incluye Supercades y Cades.

A continuación, te presentamos los servicios más solicitados:

Consultas Sisbén

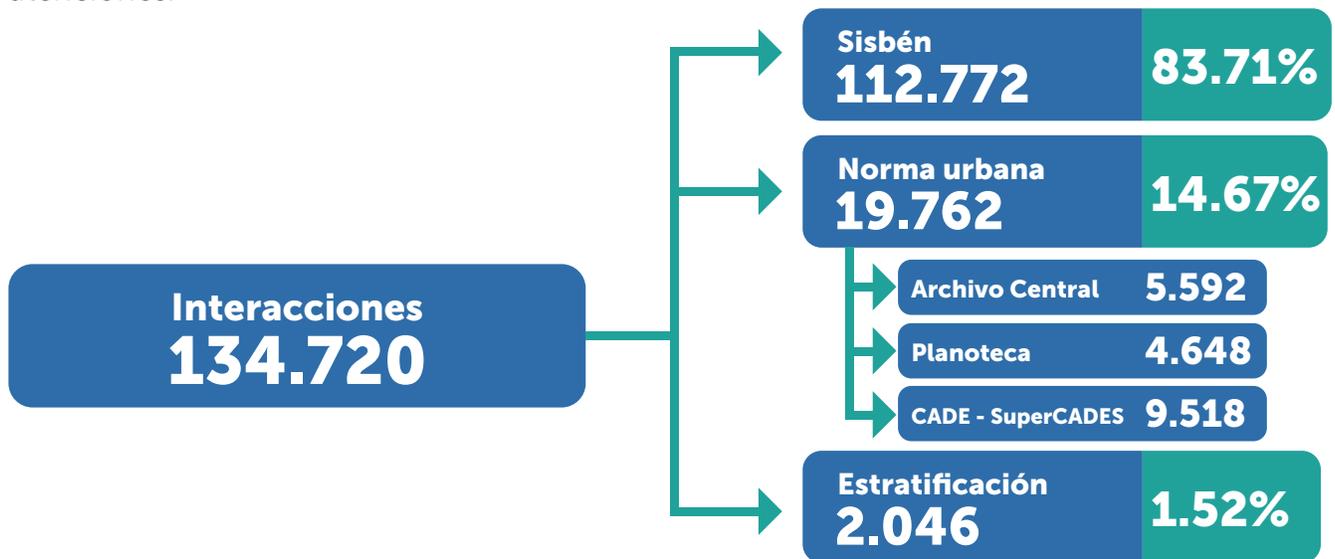
Hemos atendido a 112.772 personas, lo que representa el 83,71% de las atenciones presenciales.

Temas territoriales

Las consultas más frecuentes están relacionadas con norma urbana (19.762), que corresponden al 14,67% del total. Igualmente, hemos recibido solicitudes de información sobre estratificación, que suman en total 2.046 y corresponden al 1,52% de las atenciones.

Reglamentación urbanística del Plan de Ordenamiento Territorial “POT Bogotá Reverdece 2022 – 2034”

Contamos con información histórica sobre antecedentes urbanísticos de barrios legalizados, urbanizaciones y más. Durante el tercer trimestre del 2023, atendimos 4.648 consultas sobre estos temas a través de nuestro servicio de Planoteca, ubicado en el Supercade CAD (Carrera 30 No. 25 – 90). También contamos con el Archivo Central de Predios, ubicado en la Calle 21 No. 69B – 80, Zona Industrial de Montevideo, donde encontrarás información histórica sobre las licencias de construcción y los planos arquitectónicos de los predios de la capital. Las atenciones a través de este punto fueron 5.592.





Canal Presencial

Participaciones en Ferias de servicio

Durante los meses de julio, agosto y septiembre participamos en 28 ferias de servicio, una oportunidad única para atenderte más cerca, ya sea de tu barrio o de tu negocio.

En estos eventos damos a conocer los trámites y servicios de la entidad y atendemos tus consultas.

Para el tercer trimestre de 2023 participamos en varios eventos acercando a la ciudadanía a nuestra oferta institucional.

Personas atendidas

1.715

Aliados

- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Cámara de Comercio de Bogotá
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Departamento de la Prosperidad Social
- Migración Colombia
- Consejería para Asuntos Migratorios de la Alcaldía Mayor de Bogotá

| Localidad | Total ferias julio- agosto-septiembre |
|--------------------|---------------------------------------|
| Fontibón | 2 |
| Rafael Uribe Uribe | 1 |
| Bosa | 3 |
| Kennedy | 3 |
| Suba | 2 |
| Tunjuelito | 1 |
| Candelaria | 2 |
| Usme | 1 |
| Puente Aranda | 3 |
| Antonio Nariño | 2 |
| San Cristóbal | 3 |
| Chapinero | 1 |
| Sumapaz | 2 |
| Engativá | 1 |
| Mártires | 2 |

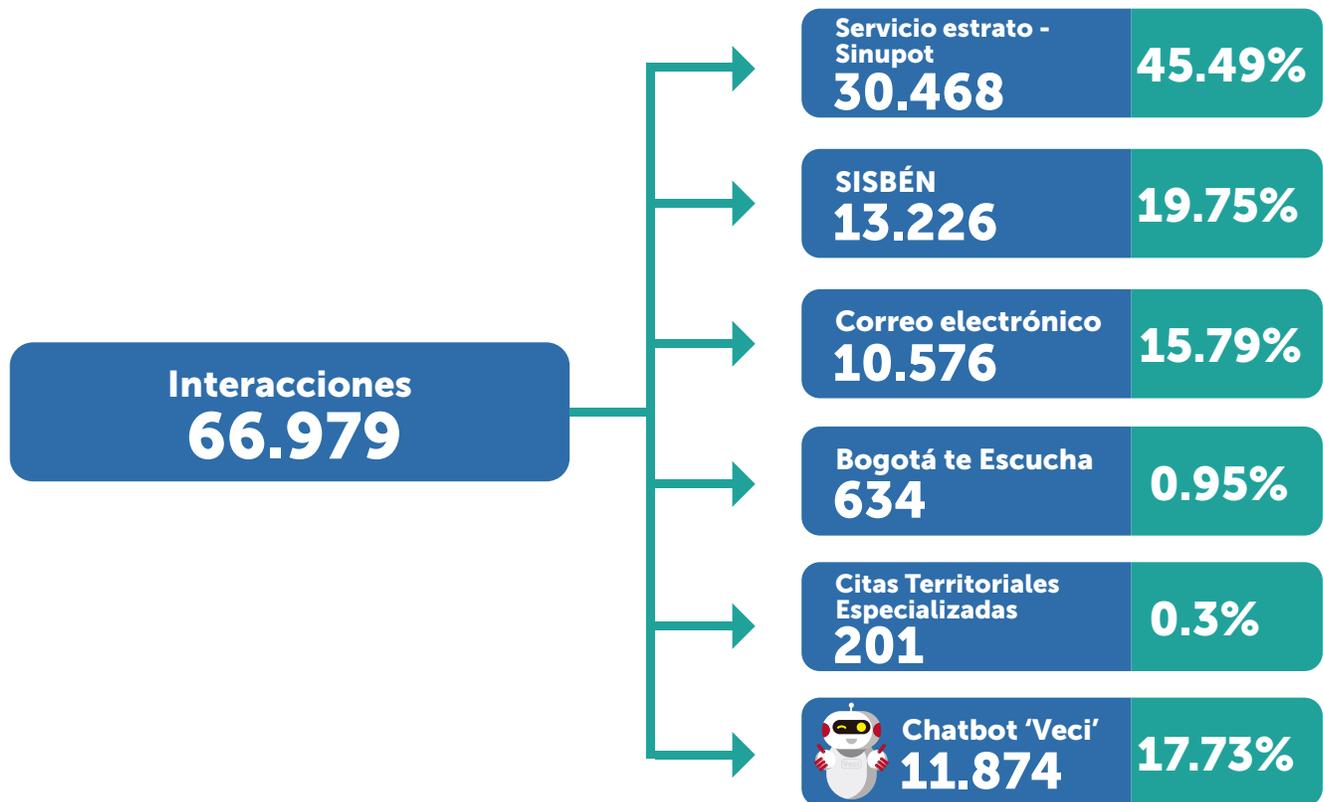


Canal Virtual

El canal virtual se apoya en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para ofrecer servicios y trámites en línea. Le apostamos a promover un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite a la ciudadanía la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

En este canal integramos los canales de atención y servicios que se prestan a través de las TIC:

- Consultas en el portal web www.sdp.gov.co e información cartográfica a través de nuestro sistema de Norma Urbana y Plan de Ordenamiento Territorial (Sinupot).
- Radicación de peticiones en el sistema de 'Bogotá te Escucha'.
- Servicio de citas territoriales especializadas, en las que podrás recibir atención de profesionales especializados de diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) en temas urbanísticos de Bogotá. Estos espacios se desarrollan tanto de manera virtual como presencial.





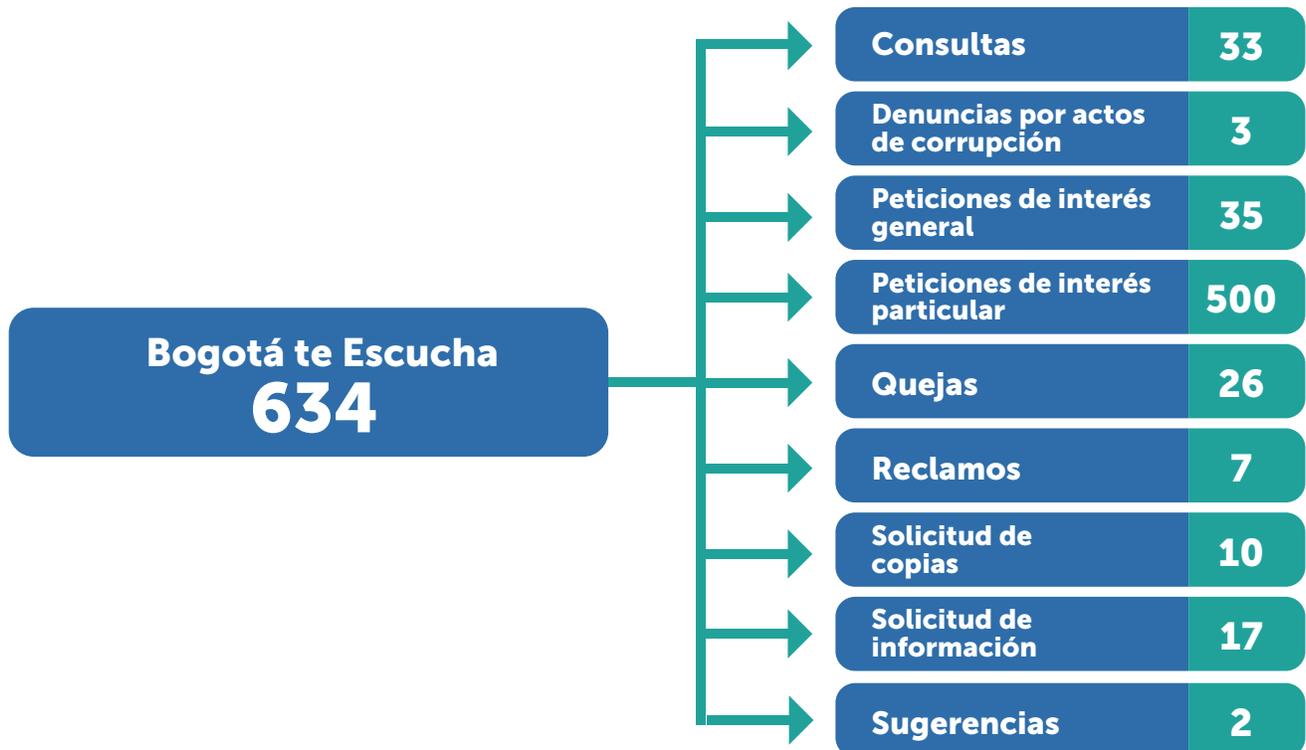
Canal Virtual

Bogotá te escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

A través del canal Virtual puedes acceder al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 'Bogotá te Escucha', que fue diseñado e implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen en la ciudadanía.

Su objetivo es facilitar la presentación de peticiones de manera sencilla y fácil, y llevar registro de todas las solicitudes presentadas, sin importar el canal por el que hayan sido allegadas.



Canal Escrito

A través de este canal la ciudadanía presenta comunicaciones escritas a la SDP.

Se reciben peticiones, quejas o reclamos y felicitaciones o reconocimientos presentados de manera virtual y presencial.

Presencial:

Ventanilla Única de Radicación ubicada en el Supercade CAD.

Virtual:

Correo electrónico
ervicioalciudadanogel@sdp.gov.co

Radicación en SIPA, a través de nuestro portal web

<http://sipawebfile.sdp.gov.co/webfile/>

Sistema 'Bogotá te Escucha'

<https://bogota.gov.co/sdqqs/>



Canal Telefónico

La interacción telefónica a través de la Línea 195 Opción 8, se ha consolidado como mecanismo de comunicación transparente y efectivo, que permite a la ciudadanía obtener información clara y oportuna de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), así como de sus trámites y servicios, además de reducir tiempos y costos de desplazamiento, y evitar la congestión de los puntos de atención presencial.

*La interacción telefónica entre la ciudadanía y la SDP se realiza a través de la Línea 195, que en el tercer trimestre llegó a las 10.619 interacciones, un aumento significativo con respecto a periodos anteriores:

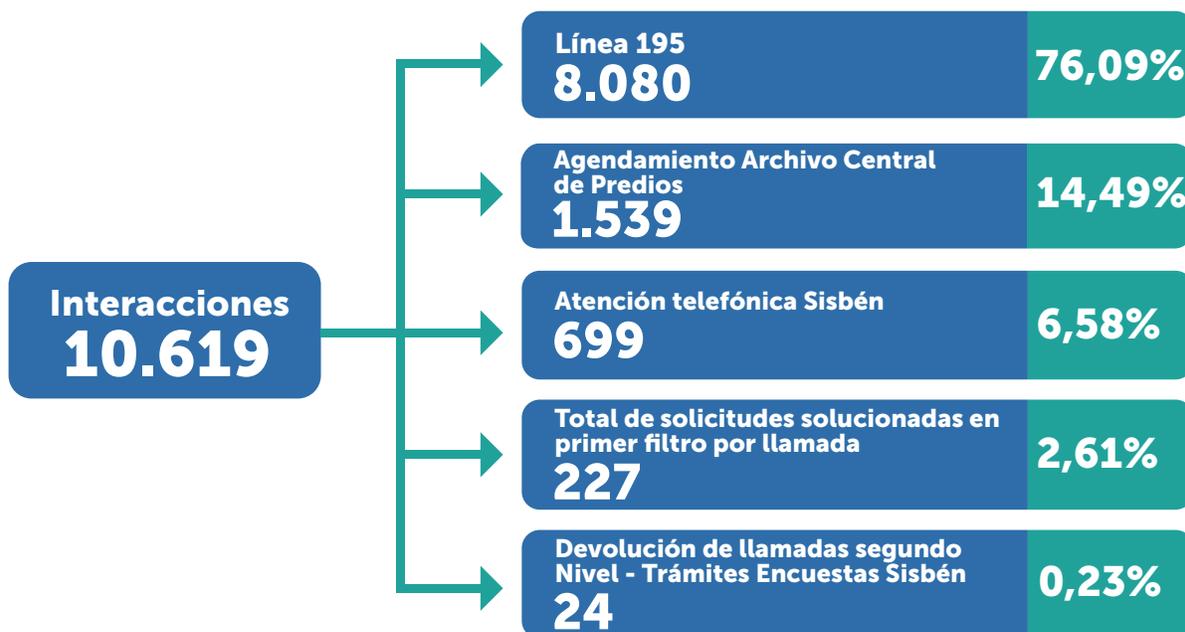
Línea 195, opción 8: desde el mes de marzo de 2023 contamos con este canal dedicado a la atención especializada de trámites y servicios de la SDP. Fortalece el canal telefónico en cuanto a la profundidad de la información que se entrega a la ciudadanía, el seguimiento a las inquietudes

registradas y los tiempos de respuesta. Funciona de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Línea 195, opción 5.2: desde el mes de marzo de 2023 contamos con este canal dedicado a la atención especializada de trámites y servicios de la SDP. Fortalece el canal telefónico en cuanto a la profundidad de la información que se entrega a la ciudadanía, el seguimiento a las inquietudes registradas y los tiempos de respuesta. Funciona de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Nuestro canal telefónico se usa también para el agendamiento de citas dirigidas a la atención especializada o a consultas en el Archivo Central. Estas llamadas ascendieron a 1.539.

La gestión telefónica para temas específicos sobre encuesta Sisbén alcanzó las 699 llamadas.



Glosario

Agendamiento para atención: Es el mecanismo que la SDP ha dispuesto para que la ciudadanía y demás partes interesadas puedan realizar consultas de documentación urbanística tales como: licencias de construcción, planos arquitectónicos y planos estructurales, entre otros documentos.

Canal: Virtual

Agente: Asesor telefónico de servicio al ciudadano.

Canal: Telefónico

Bogotá te Escucha: Es un Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, dispuesto por la Secretaría General.

Canal: Varios

Certificación de estrato: Certificar el estrato socioeconómico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren en jurisdicción del municipio.

Canal: Todos

Chat: Es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.

Canal: Virtual

Cita: Señalamiento, asignación de día, hora y lugar para verse y hablarse dos o más personas.

Canal: Virtual

Consulta: Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento

Canal: Todos

Derecho de petición de interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

Canal: Todos

Derecho de petición de interés particular: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno

Canal: Todos

Denuncia por actos de corrupción: Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

Canal: Todos

Glosario

Devolución de llamadas segundo nivel en trámites de la encuesta Sisbén: es la respuesta a un registro realizado en la Línea 195, que requiere profundidad para la información específica o especializada sobre trámites

Canal: Telefónico

Estratificación: Clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”.

Canal: Todos

Ingreso Mínimo Garantizado (IMG): Solicitudes asociadas a la actualización de datos para transferencias monetarias, del programa de renta básica

Canal: Todos

IVR Respuesta interactiva de voz: Es la tecnología que permite a un cliente hacer una llamada entrante para interactuar con los sistemas de datos para responder a un menú de opciones. En el caso de la Línea 195 el IVR administra las llamadas.

Canal: Telefónico

Jurídico: Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa

Canal: Todos

Línea 195: Canal telefónico implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor con el fin de ofrecer la posibilidad de acceder a toda la información sobre la Administración Distrital para la atención de la comunidad.

Canal: Telefónico

Monitoreo: Intervención y seguimiento de contactos de los agentes con el objetivo de asegurar la calidad en el servicio y en la información suministrada.

Canal: Todos

Norma urbana: Solicitudes de conceptos de uso de suelo, edificabilidad y certificaciones para subsidio de vivienda o riesgo.

Canal: Todos

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Canal: Todos

Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Canal: Todos

Red CADE: Es la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, compuesta por los distintos canales de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que la integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

***CADE:** Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros

Glosario

procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Canal: Todos

***SuperCADE:** Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, en un espacio con mayor capacidad para la atención de personas.

Canal: Todos

Sisbén: Sistema de información que identifica y ordena a la población de acuerdo con su situación económica y social, que permite evaluar las condiciones de vida de los hogares en el país e identificar a la población que podría acceder a los subsidios que otorga el Estado a través de las entidades que ejecutan programas sociales.

Canal: Todos

Primer nivel de atención: Es el primer contacto del canal telefónico en el que se brinda información general.

Canal: Telefónico

Solicitudes solucionadas en primer filtro por llamada: Corresponden a las llamadas que brindan la información requerida por la ciudadanía y demás partes interesadas, y no

son redirigidas a otro nivel de atención.

Canal: Telefónico

Transacciones: Son todos los servicios que se prestan a través de una llamada

Canal: Telefónico

Urbano: Conjunto de conocimientos relacionados con la planificación y desarrollo de las ciudades y por extensión, de otros núcleos de población

Canal: Todos

Virtual: Que está ubicado o tiene lugar en línea, generalmente a través de internet.

Canal: Virtual

