



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 Marzo de 2019

Bogotá, D.C., Abril 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

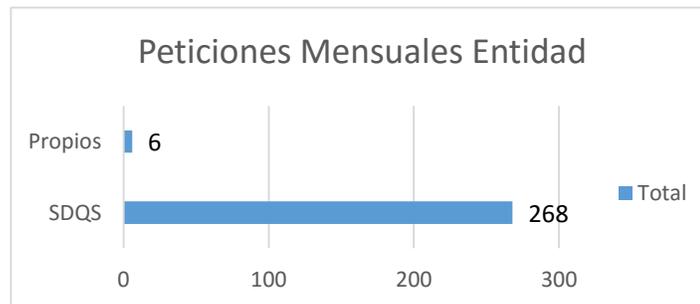
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

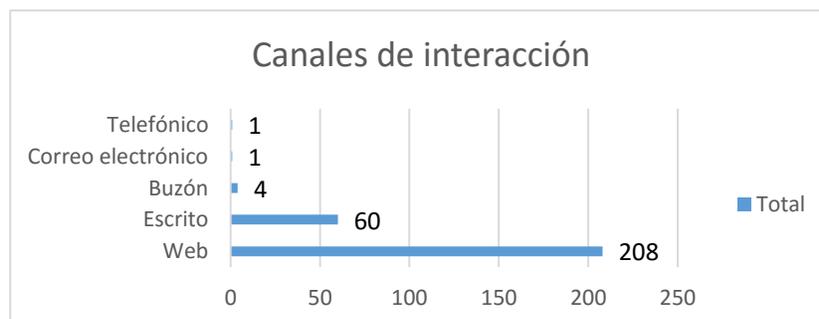


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 31 de marzo de 2019, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS -Bogotá te escucha 274

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.

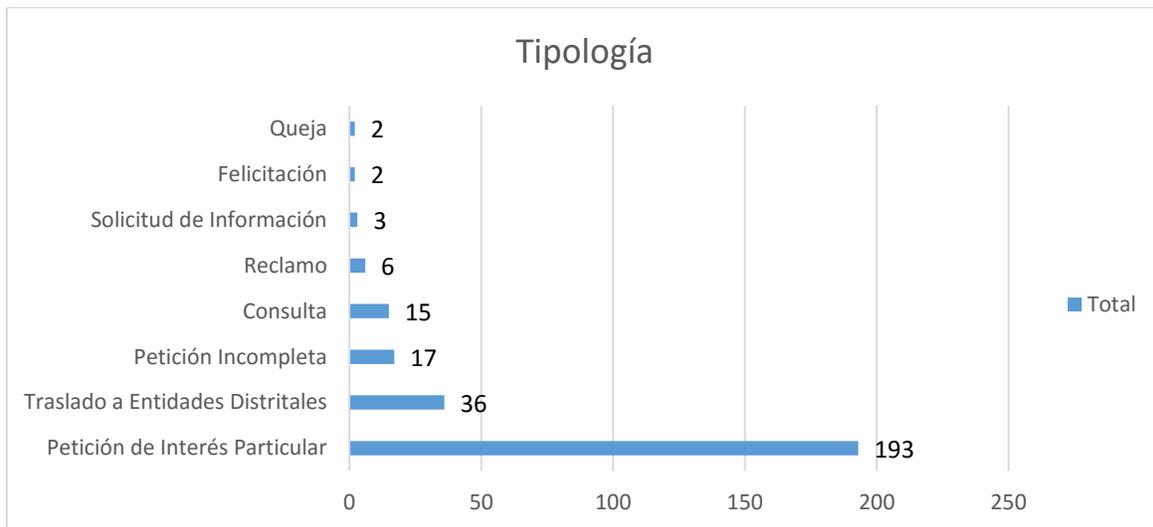
2. Canales de Interacción



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



Total, Requerimientos 201

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 (36 peticiones), en tercer lugar petición incompleta seguido de consulta.

4. Top 5 de sub-temas más reiterados

Subtema	Total	Porcentaje
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	72	26%
SISBEN - Trámites o servicios	37	14%
Traslado a Entidades Distritales	35	13%
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	20	7%
Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.	18	7%
Total 5 subtemas	182	66%
Otros subtemas	92	34%
Total General	274	100%

Dentro de los trámites de la entidad, marca la tendencia 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 segundo lugar SISBEN tramite y servicios, tercer lugar traslado por no competencia.

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, en virtud a la manifestación de por posible infracción a la norma urbanística.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas:

En este período no se recibieron peticiones de Veedurías.

7. Peticiones cerradas en periodo

Dependencia y/o Entidad	Total Requerimientos recibidos en periodo	Total Requerimientos cerrados en periodo	Porcentaje
Servicio al ciudadano	106	88	65%
SISBEN	38	11	8%
Patrimonio y renovación urbana	36	1	1%
Vías, transportes y servicios públicos	35	13	10%
Recursos físicos y gestión documental	11	2	1%
Total 5 primeras dependencias	226	115	85%
Otras dependencias	48	21	15%
Total General	274	136	100%

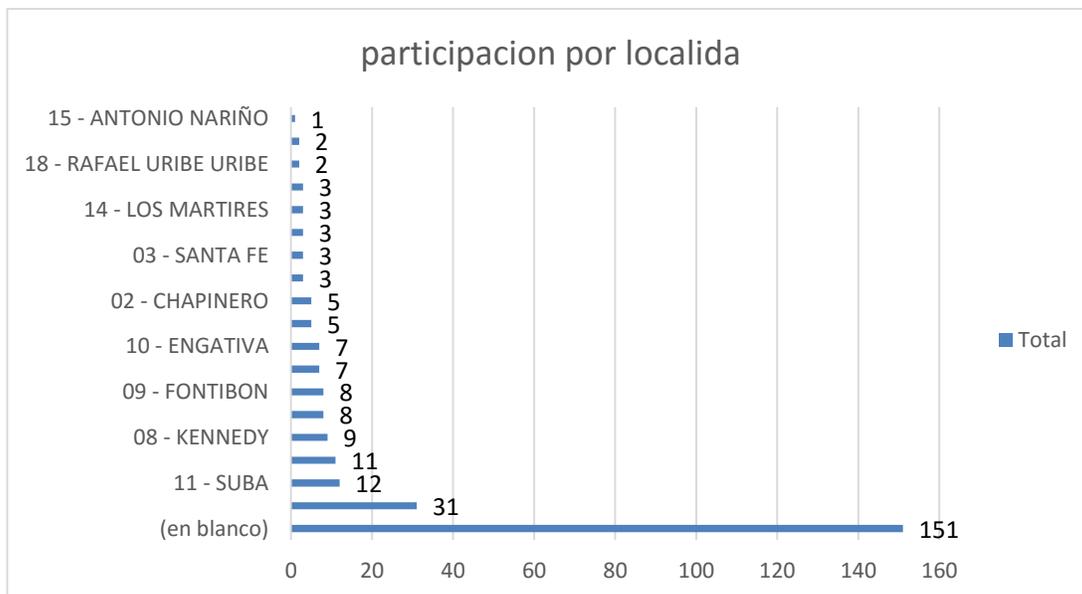
En el mes de marzo de 2019, de las 274 peticiones registradas, y con fecha de corte a 31 de marzo, se presenta un cierre del 50% (136), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 50% (138).

8. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	285	15	19
Felicitación	7	2	4
Petición de Interés Particular	1461	193	8
Petición Incompleta	18	17	1
Queja	12	2	6
Reclamo	54	6	9
Solicitud de Información	17	3	6
total	1030	159	6

La estadística arroja un promedio de seis (6) días como tiempo de respuesta.

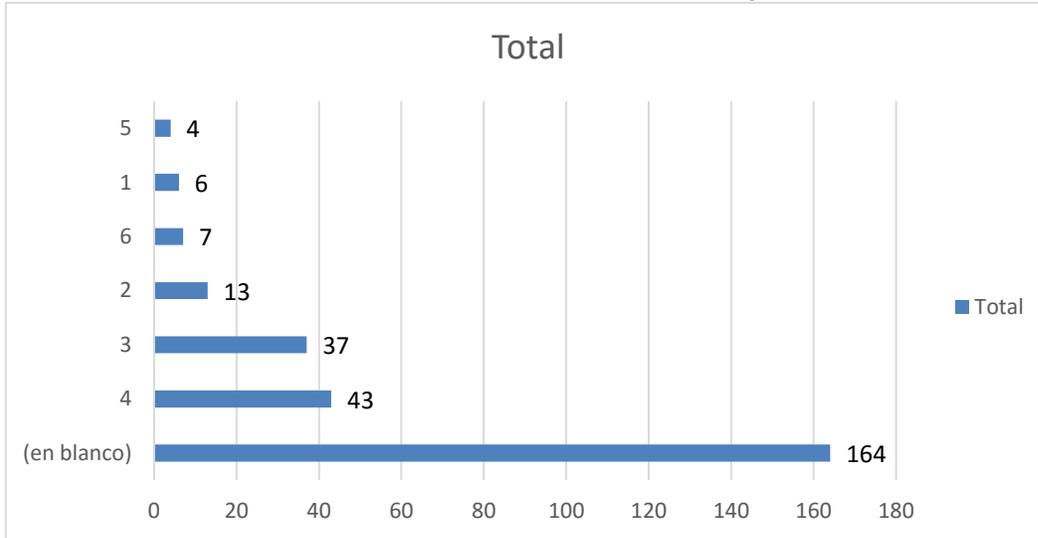
9. Participación por localidad



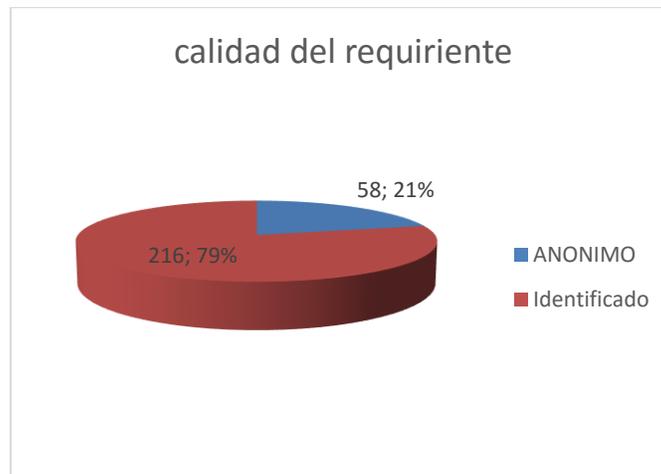
Según la información obtenida de la herramienta SDQS- Bogotá te escucha, se evidencia que, de las peticiones con información de localidad, la mayor cantidad de peticiones, en el período y recibidas en la SDP han sido en blanco seguida por suba y Kennedy.

10. Participación por estrato

Acorde al cuadro anterior, se identifica que la mayor cantidad de peticionarios interpuestas por los ciudadanos han sido en blanco, seguido del estrato 4 y 3.



3. Calidad del Requiriente



En el mes de marzo de 2019 el 79% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 21% fueron de manera anónima.

11. Tipo de Peticionario



Por la herramienta Bogotá te escucha y canales propios de la Entidad, en el mes de marzo de 2019, 220 personas naturales acudieron a la administración y 54 personas jurídicas.

12 .Solitudes de Información

SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Web	12-03-19	Solicitud de Información	Planes Desarrollo 2008-2020	27-03-19	12-03-19	Atendido en término
Web	14-03-19	Solicitud de Información	Copia de Planos	01-04-19	28-03-19	Atendido en término
Web	27-03-19	Solicitud de Información	Revisar nuevamente para ubicar licencia	10-04-19		Pendiente

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.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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**