



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 noviembre de 2018

Diciembre de 2018

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

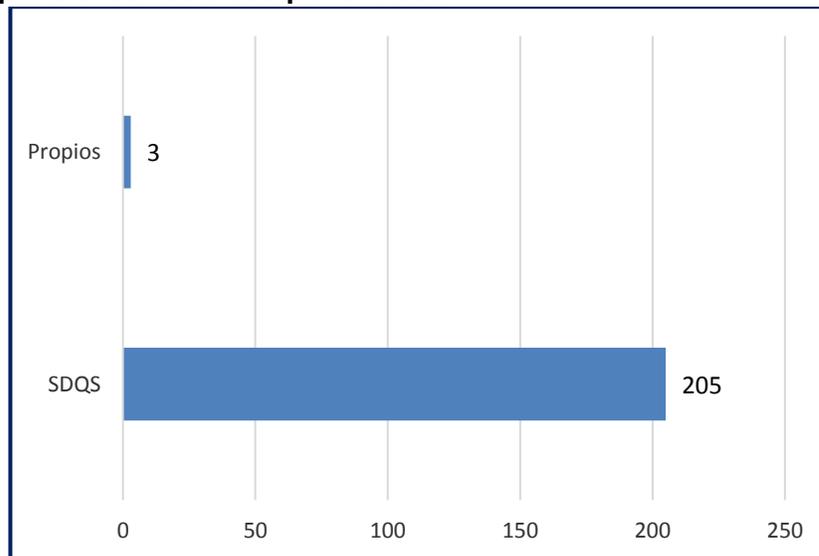
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE NOVIEMBRE DE 2018

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



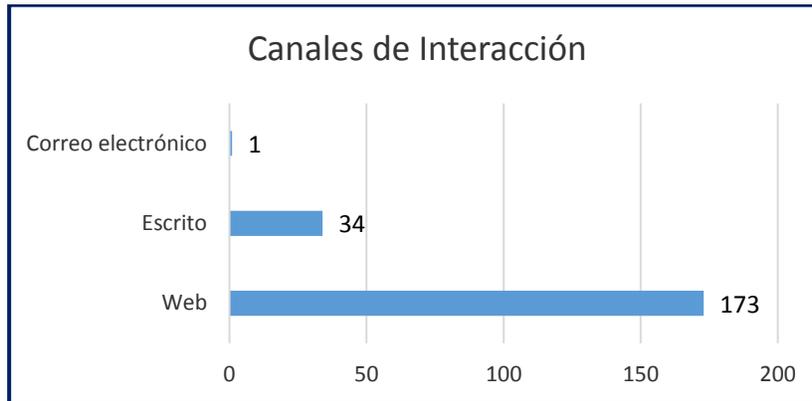
Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 30 de noviembre de 2018, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS -Bogotá te escucha 205 peticiones y en canales propios de la entidad 3 peticiones.

La estadística evidencia que la herramienta Bogotá Te Escucha-SDQS continúa su posicionamiento y utilización por parte de los ciudadanos para interactuar con la Administración Distrital.

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.

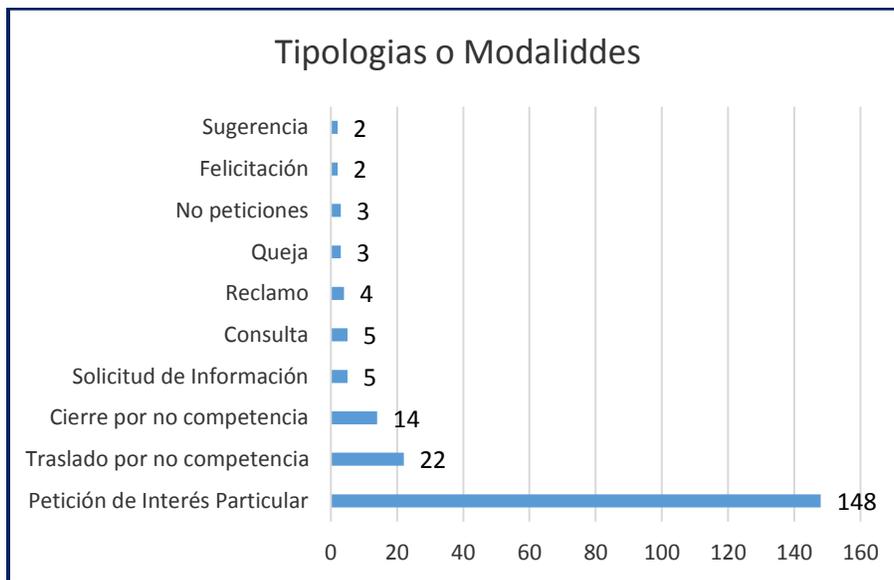
2. Canales de Interacción



Información extraída del reporte de gestión de SDQS

La historia ha evidenciado el 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 correo electrónico.

3. Tipologías o modalidades



Total, Requerimientos 208

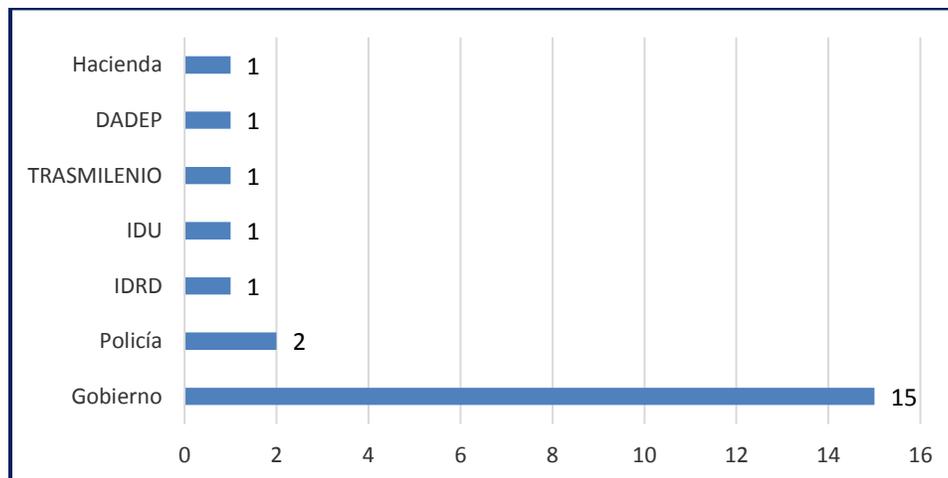
Del ejercicio anterior, se obtiene que el derecho de petición de interés particular es el más invocado por los ciudadanos a través de la herramienta Bogotá Te Escucha-SDQS-continúa el traslado por no competencia a otras entidades (22 peticiones), en tercer lugar cierre por no competencia, seguido por solicitud de información.

4. Top 5 de sub-temas más reiterados

SUBTEMA	Total	Porcentaje
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	83	40%
SISBEN - trámites y/o servicios	27	13%
Traslado por no competencia	22	11%
Documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	15	7%
Cierre por no competencia	5	2%
Total 5 subtemas	152	73%
Otros subtemas	56	27%
Total General	208	100%

Para la presente vigencia, marca la tendencia las peticiones, del tema misional de la entidad, regulación de uso de suelo y que conciernen a conceptos de uso de suelo para establecimientos de comercio, normatividad urbanística, riesgos para la compra de vivienda y reservas viales, en segundo lugar los trámites SISBEN, (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita, seguido de solicitud de copia de documentos, planos, archivos, entre otros, y por último cierre de peticiones por no ser competencia de la SDP y que ya se encontraban asignadas a las entidades competentes.

5. Total, Peticiones trasladadas por no competencia



El traslado por no competencia corresponde a peticiones que, por su contenido, se identificaron que no corresponden a trámites y servicios de la SDP, por lo tanto, a través de la herramienta SDQS-Bogotá te escucha, se dio traslado a la entidad competente.

La entidad a la que más se trasladan peticiones es la Secretaría de Gobierno, en razón a que son manifestaciones de los ciudadanos por la posible infracción a la norma urbanística.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas:

En este período no se identificaron peticiones de veedurías ciudadanas.

Peticiones cerradas en el período:			
Dependencia y/o Entidad	Total Requerimientos recibidos en periodo	Total Requerimientos cerrados en periodo	Porcentaje
Servicio al ciudadano	100	73	63%
SISBEN	29	11	10%
Vías, transportes y servicios públicos	26	11	10%
Recursos físicos y gestión documental	9	4	3%
Participación	6	2	2%
Total 5 primeras dependencias	170	101	88%
Otras dependencias	38	14	12%
Total General	208	115	100%

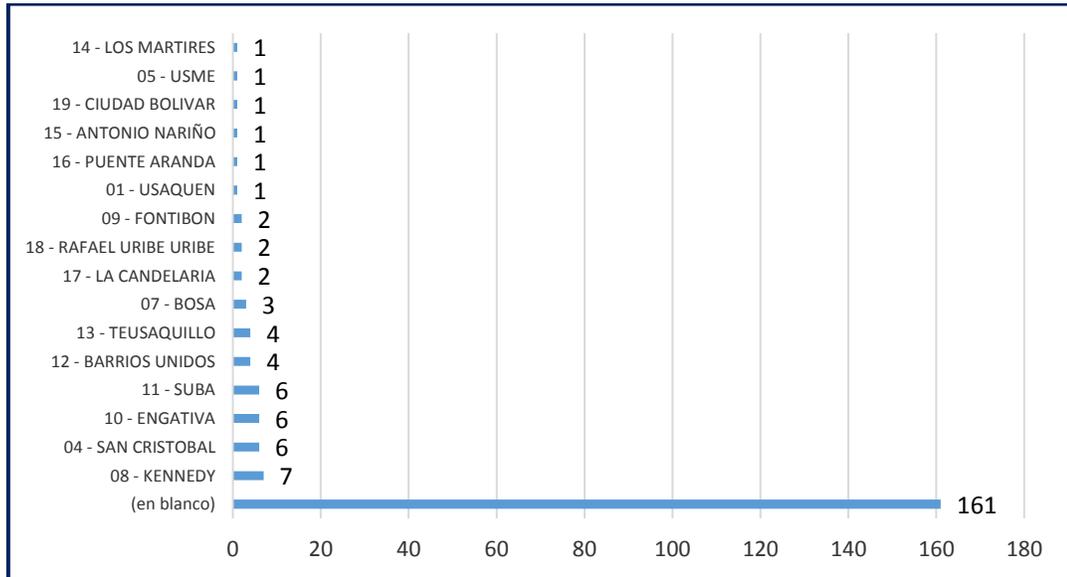
En el mes de noviembre de 2018, de las 208 peticiones registradas, y con fecha de corte a 30 de noviembre, se presenta un cierre del 55% (115), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 45% (93).

7. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	16	2	8
Petición de Interés Particular	1120	70	16
Reclamo	8	2	4
Solicitud de Información	3	3	1
total	462	58	8

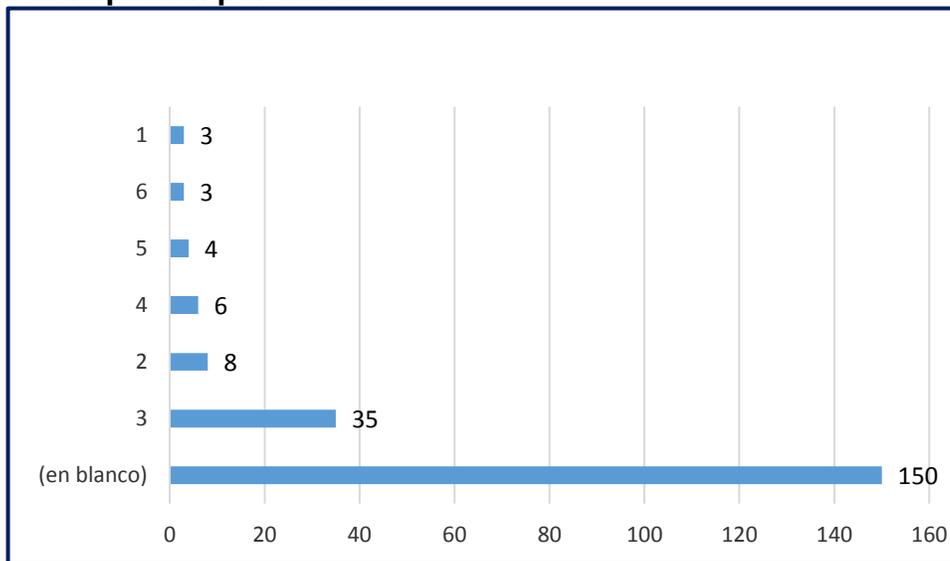
La estadística arroja un promedio de 8 días como tiempo de respuesta.

8. Participación por localidad



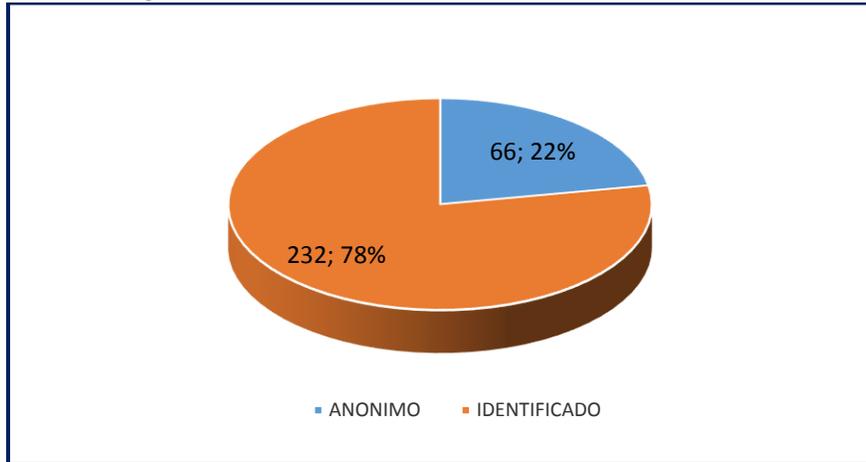
Según la información obtenida de la herramienta SDQS- Bogotá te escucha, se evidencia que, de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones son de la localidad de Kennedy, seguida por san Cristóbal y Engativá

9. Participación por estrato



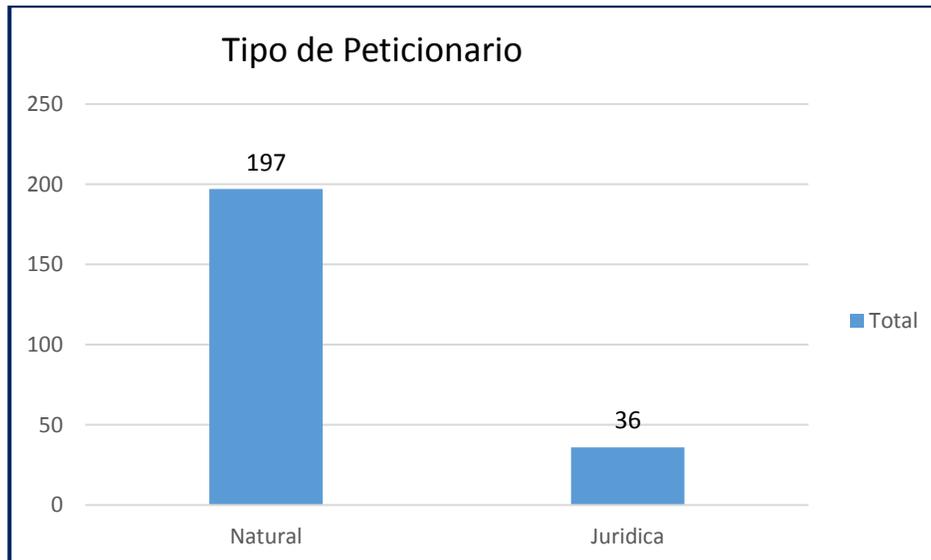
Acorde al cuadro anterior, se identifica que la mayor cantidad de peticionarios pertenecen a los estratos 3 y 2.

10. Calidad del requirente



En el mes de noviembre de 2018 el 78% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 22% fueron de manera anónima.

11. Tipo de Peticionario



En el mes de noviembre se evidencia que el peticionario que más acude a nuestros canales de atención SDQS- Bogotá te escucha y canales propios es tipo Natural.

12 .Solitudes de Información

CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO
Escrito	06-11-18	2657142018	Citación a reunión u otros eventos
Web	08-11-18	2719232018	Estratificación inmuebles residenciales
Web	14-11-18	2665122018	Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros
Web	24-11-18	2845112018	Documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios
Web	28-11-18	2857962018	Documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios

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, los cuales corresponden a registro de la totalidad de quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones recibidas por los canales propios de la entidad, en la herramienta 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.

Se enfatiza la necesidad de revisar, a la luz de la herramienta SDQS, la clasificación por parte de los ciudadanos con el fin de disminuir el traslado entre entidades.

Se reconoce la participación de la Veeduría delegada de quejas y reclamos y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, quienes han venido coordinando la articulación de las entidades para el desarrollo de las actividades de las oficinas de servicio al Ciudadano.