



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

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 193 Acuerdo 207
207 Decreto Distrital 371 de 2010

Bogotá, D.C., Octubre 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

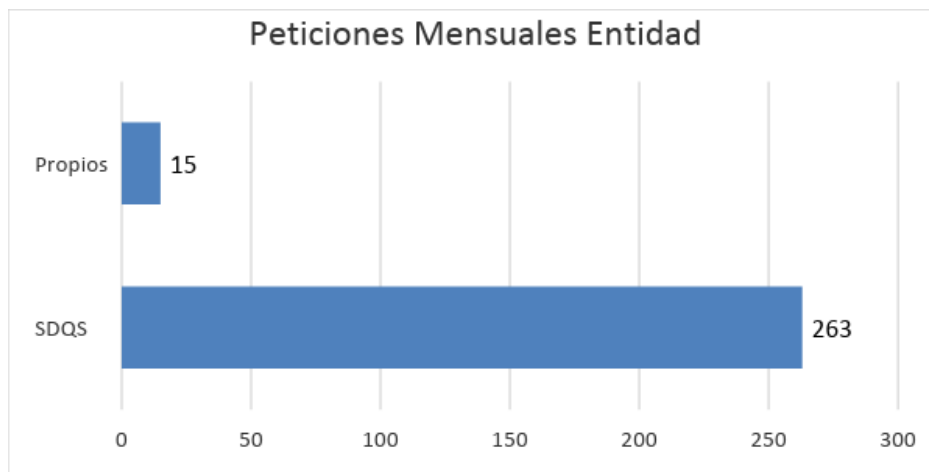
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE OCTUBRE 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.

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

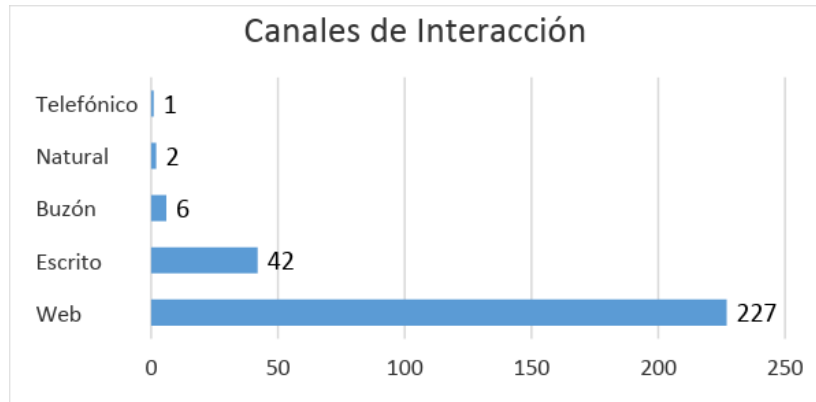


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 30 de Octubre de 2018, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS -Bogotá te escucha 263 peticiones y en buzones propios de la entidad 15 peticiones.

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.

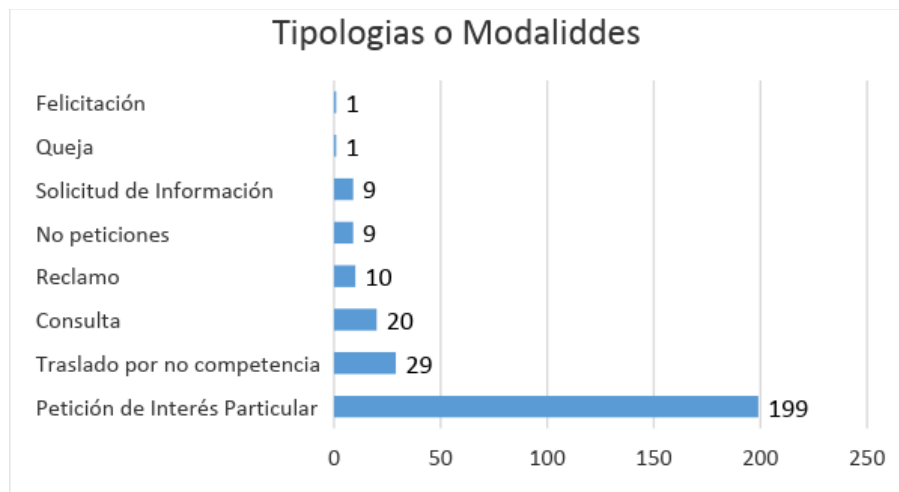
2. Canales de Interacción



Información extraída del reporte de gestión de SDQS

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 buzones.

3. Tipologías o modalidades



Total, Requerimientos 278

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 (29 peticiones), en tercer lugar consulta, seguido por reclamo y no peticiones.

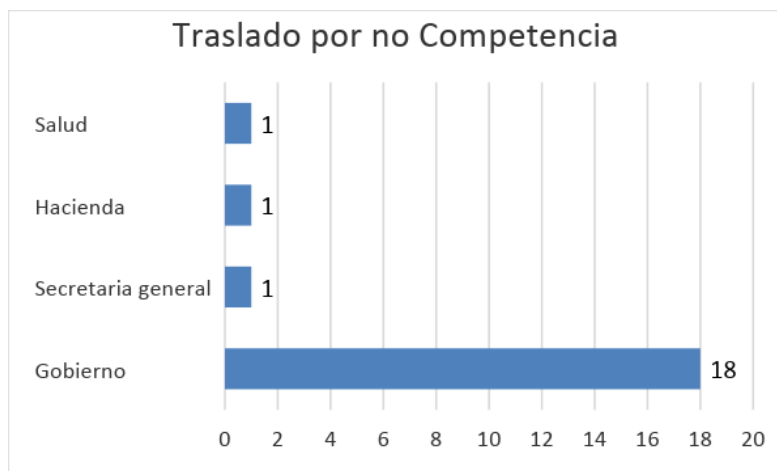
4. Top 5 de sub-temas más reiterados

TABLA SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	Porcentaje
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	86	31%
SISBEN - trámites y/o servicios	60	22%
Documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	29	10%
Traslado por no competencia	41	15%
Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística	8	3%
Total 5 subtemas	222	81%
Otros subtemas	54	19%
Total General	276	100%

Dentro de los trámites de la entidad, marca la tendencia las peticiones del tema misional de la SDP, regulación de uso de suelo, y 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 (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita, finalmente, solicitud de documentos estudio de planos, archivos y estadísticas y por último petición trasladada 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 la razón es a manifestación de los ciudadanos de la posible infracción a la norma urbanística.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas:

En este período no se identificaron 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	108	106	41%
SISBEN	54	48	19%
Vías, transportes y servicios públicos	37	34	13%
Recursos físicos y gestión documental	16	16	6%
Estratificación	7	7	3%
Total 5 primeras dependencias	222	211	82%
Otras dependencias	56	45	18%
Total General	278	256	100%

En el mes de Octubre de 2018, de las 278 peticiones registradas, y con fecha de corte a 30 de Octubre, se presenta un cierre del 92% (256), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 8% (22).

8. Tiempo promedio de respuesta

Etiquetas de fila	Consulta	Petición de Interés Particular	Reclamo	Solicitud de Información	No peticiones	Total general
SISBEN		13	14			13
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		13				13
Diversidad sexual		11				11



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Vías, transportes y servicios públicos	13	10				10
Recursos físicos y gestión documental		10	8	12		10
Jurídica	15	5				8
Patrimonio y renovación urbana		8				8
Planes parciales		7				7
Gestión financiera		7				7
Información, cartografía y estadística		7				7
Norma urbana		6				6
Gestión contractual				6		6
Despacho		5		6		6
Estratificación		6				6
Servicio al ciudadano	14	6			0,11111	5
Estudios Macro		4				4
Total general	14	9	11	8	0,11111	8

La estadística arroja un promedio de 6 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban al 30 de octubre sin atender y dentro 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



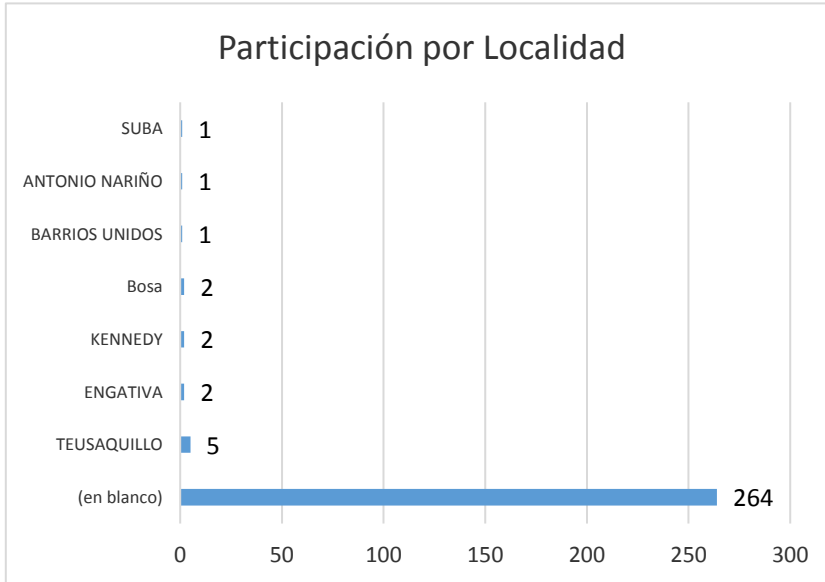
CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

9. Participación por localidad



Según la información obtenida de la herramienta SDQS- Bogotá te escucha, se evidencia que los ciudadanos al registrarse en la herramienta no georreferencian sus peticiones, sin embargo las estadísticas reflejan que para el período, la localidad de Teusaquillo interpuso mayor cantidad de peticiones.

10. Participación por estrato y tipo de requirente



Acorde al cuadro anterior, se identifica que la mayor cantidad de peticionarios interpuestas por los ciudadanos pertenecen a los estratos 2 y 4.

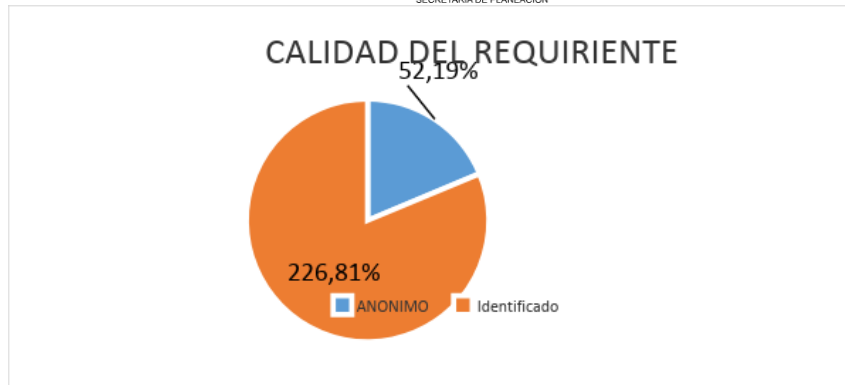
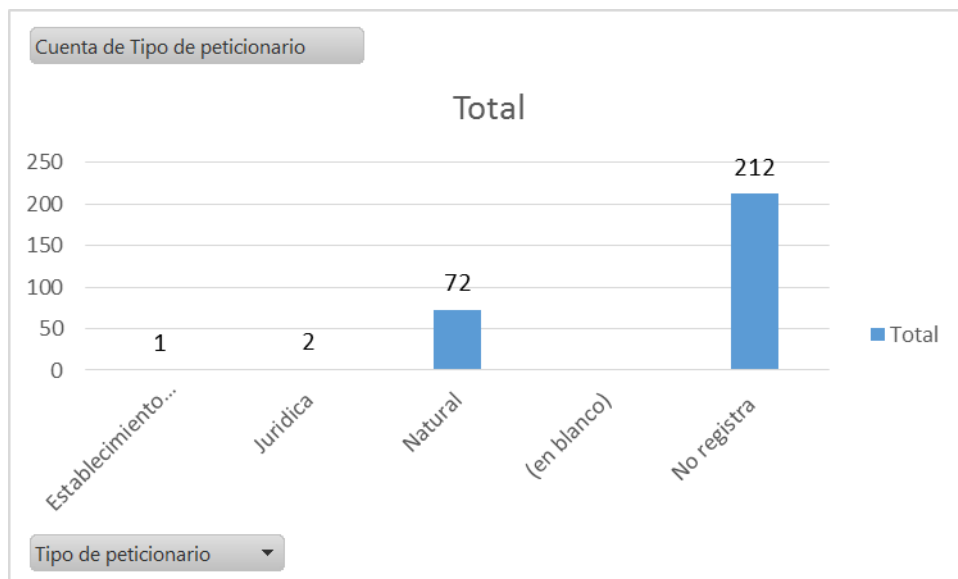


TABLA CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del peticionario	Numero	Porcentaje
ANONIMO	52	19%
Identificado	226	81%
Total	278	100%

En el mes de Noviembre de 2018 el 81% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 19% fueron de manera anónima.

11. Tipo de peticionario



En el mes de octubre, se evidencia que el tipo de peticionario que mas registra es la persona natural, seguido de jurídicas y establecimiento comercial, se observa también que los ciudadanos al realizar su registro no señalan el tipo de requirente.

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 recibos por canales propios, 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 considera que es necesario revisar, a la luz de la herramienta SDQS, el tema de la clasificación por parte de los ciudadanos con el fin de disminuir el traslado entre entidades.