



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., Septiembre de 2017

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

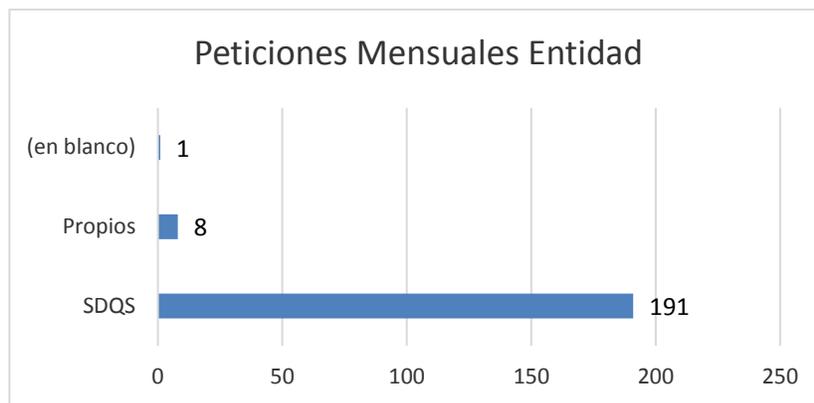
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

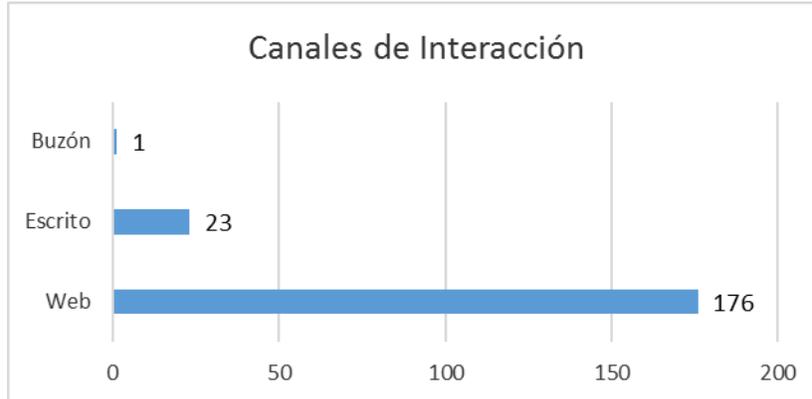


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 30 de septiembre de 2018, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS -Bogotá te escucha 191 peticiones y en buzones propios de la entidad 8 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.

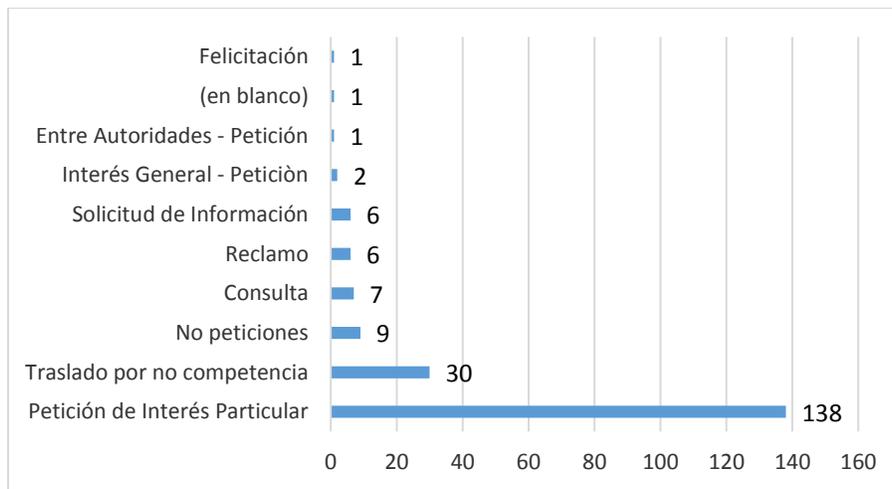
2. Canales de Interacción



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 200

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 (30 peticiones), en tercer lugar, aquellas que se clasifican como no peticiones y que corresponde a requerimientos que no fueron precisos y se hizo necesario solicitar al peticionario su aclaración, finaliza la estadística con tipologías de consulta y reclamo.

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	59	30%
SISBEN - trámites y/o servicios	44	22%
Traslado por no competencia	31	16%
Documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	23	12%
Petición no precisa - aclaración o ampliación	9	5%
Total 5 subtemas	166	83%
Otros subtemas	34	17%
Total General	200	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 no precisa- aclaración o ampliación.

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 se escuchó 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	88	56	70%
SISBEN	41	10	13%
Vías, transportes y servicios públicos	3	2	3%
Estratificación	14	2	3%
Territorial	1	2	3%
Total 5 primeras dependencias	147	72	90%
Otras dependencias	53	8	10%
Total General	200	80	100%

En el mes de septiembre de 2018, de las 200 peticiones registradas, y con fecha de corte a 30 de septiembre, se presenta un cierre del 40% (80), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 60% (120).

8. Tiempo promedio de respuesta

Etiquetas de fila	Consulta	Petición de Interés Particular	Reclamo	Solicitud de Información	No peticiones
Términos Legales ley 1755 art. 14	30	15	15	10	15
Estudios Macro		16			
Gestión humana	14				
Norma urbana		13			
Vías, transportes y servicios públicos		13			
SISBEN		12	11		1
Territorial		8			
Recursos físicos y gestión documental				8	
Ambiente y Ruralidad		5			
Estratificación		5			
Información, cartografía y estadística				4	
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		4			

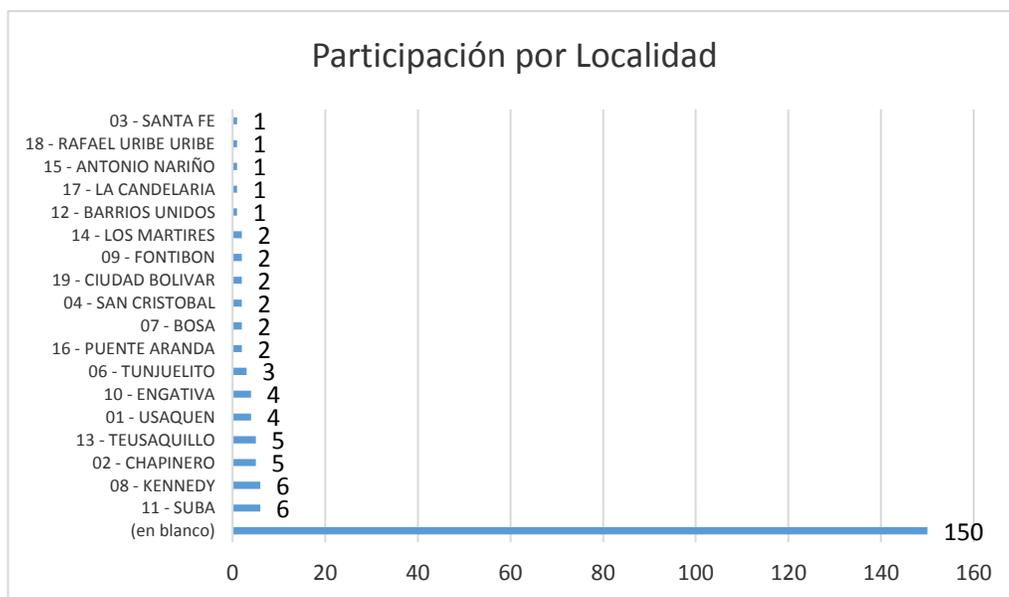


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Servicio al ciudadano		3			1
promedio Tipología	14	7	11	6	1
Diferencia de los Términos legales (días extemporáneos)	-15	-8	-4	-4	-14

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

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 recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Suba, seguida por Kennedy Y Chapinero

10. Participación por estrato y tipo de requirente

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

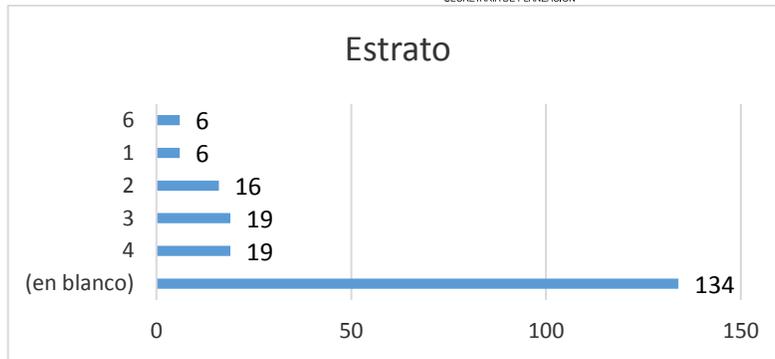


GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Acorde al cuadro anterior, se identifica que la mayor cantidad de peticionarios interpuestas por los ciudadanos pertenecen a los estratos 4 y 3.

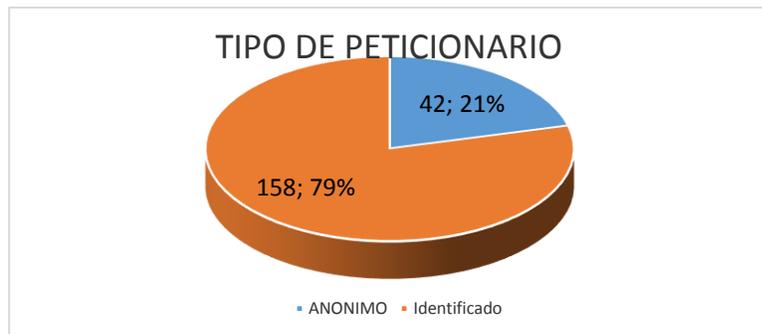


TABLA CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	Numero	Porcentaje
ANONIMO	42	21%
Identificado	158	79%
Total	200	100%

En el mes de septiembre de 2018 el 79% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 21% fueron de manera anónima.

11. Solitudes de Información

SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Web	06-09-18	2206312018	Copia de licencias	20-09-18	17-09-18	Atendido en término
Web	10-09-18	2208922018	ALTURA DE LOS EDIFICIOS O PREDIOS EN BOGOTA D.C	01-10-18	13-09-18	Atendido en término

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**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACION

Web	14-09-18	2290452018	copia de oficio a rad.2-2018-50438	28-09-18		Pendiente
Web	19-09-18	2331442018	Planos de predio	03-10-18		Pendiente
Escrito	27-09-18	2393472018	KAREN LICETH CHARA	11-10-18		Pendiente
Web	30-09-18	2415912018	RESOLUCION DE LA RESOLUCION 369 DEL 20/08/1998	16-10-18		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, 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.

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**