



SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos
Dirección de Servicio al Ciudadano

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones
Mes de abril de 2017

Mayo 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

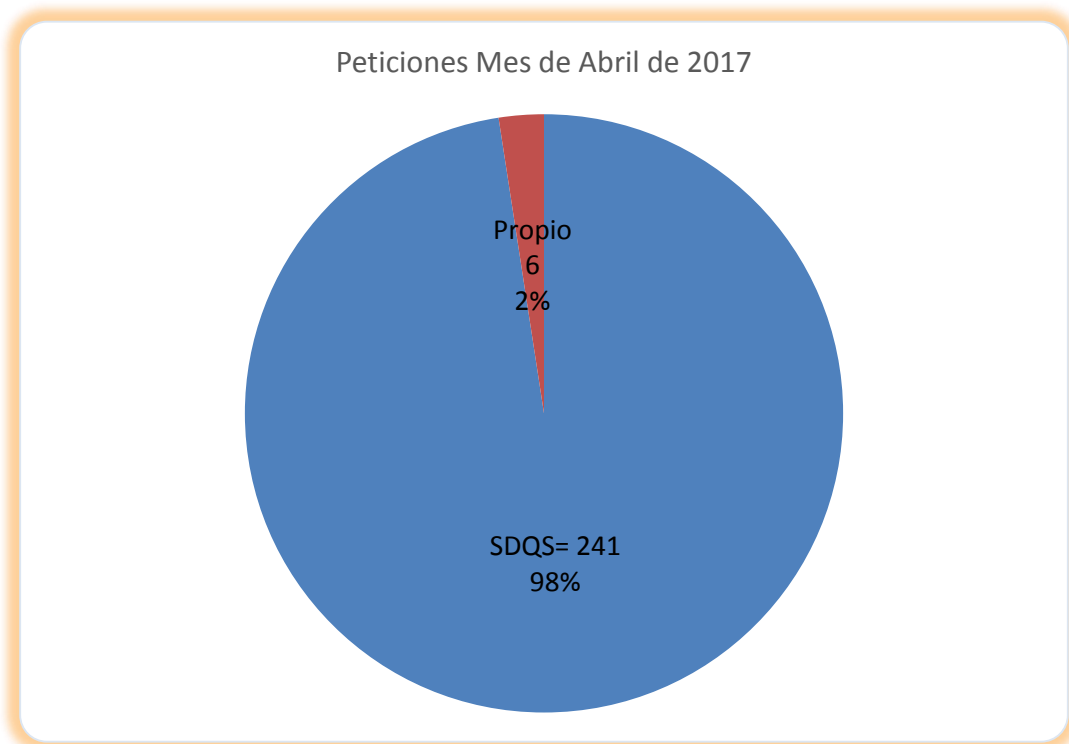
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE ABRIL 2017

El presente informe se presenta de acuerdo a 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.

La fuente para obtención de los datos estadísticos corresponde a matriz de seguimiento (Excel) que se desarrolla la entidad y su articulación con el informe de gestión de la herramienta sdqs.

1. Total de peticiones recibidas por entidad



Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 31 de Abril de 2017, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el 98% de las peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) el 2%, para un total de 247 solicitudes.

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.



2. Canales de Interacción

CANAL	Subtotal
Buzón	3
Correo electrónico	10
Escrito	50
Presencial	7
Telefónico	35
Web	142
TOTAL	247

Información extraída del reporte de gestión de SDQS

Para el periodo analizado se evidencia que el canal más utilizado para el registro de peticiones es el sitio Web, seguido el canal escrito, y en tercer lugar el telefónico representado por la línea 195.

3. Tipos de Petición



El cuadro refleja las tipologías o tipos de petición que ingresaron a la SDP durante el mes de Abril de 2017, incluye las trasladadas a otras entidades por no competencia.

Del ejercicio anterior se detalla el derecho de petición de interés particular, como el más invocado por ciudadanos, seguido por las solicitudes de información; un número significativo de traslado a otras entidades por no competencia. Se destaca la no interposición de quejas.



4. Top 5 de sub-temas consultados

Subtema	Total	Porcentaje
Traslado por no competencia	60	24%
SISBEN - trámites y/o servicios	58	23%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	29	12%
Bodegas de reciclaje - Normatividad Urbanística	22	9%
POT – reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial	16	6%
Total 5 subtemas	185	75%
Otros subtemas	62	25%
Total General	247	100%

El traslado de peticiones por no competencia, ocupa el primer lugar; de los trámites de la SDP sobresalen las consultas de trámites **SISBEN** (aplicación de encuestas, desvinculaciones, revisión de puntajes, inclusiones, etc.), seguido de peticiones sobre **regulación de uso suelo**, que concierne a conceptos de norma urbanística (riesgos, uso del suelo, planes parciales o maestros, espacio público, conservación, etc.), solicitudes sobre **bodegas de reciclaje**, y vale mencionar la frecuencia de los mismos peticionarios sobre el particular, y, finaliza las consultas sobre Plan de Ordenamiento Territorial –**POT**-.

5. Peticiones trasladadas por no competencia



Esta categoría corresponde a peticiones, que por su contenido, se identifica que no son competencia de la SDP, por lo tanto, a través de la herramienta SDQS se traslada a la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

entidad competente o la Secretaría General para el trámite correspondiente. Se destacan dentro de estos temas la posible infracción a la norma urbanística.

6. Veedurías Ciudadanas:

En el período no se recibieron peticiones de veedurías ciudadanas.

7. Peticiones cerradas en el período:

Dependencia y/o Entidad	Total Requerimientos recibidos en periodo	Total Requerimientos cerrados en periodo	Porcentaje
Servicio al Ciudadano	98	82	59%
SISBEN	59	21	15%
Vías, Transportes y Servicios Públicos	34	10	7%
Estratificación	5	5	4%
Taller del Espacio Público	6	4	3%
Total 5 primeras dependencias	202	122	88%
Otras dependencias	45	16	12%
Total General	247	138	100%

En el mes de abril de 2017, de las 247 peticiones registradas y con fecha de corte a 30 de abril, se presenta un cierre del 60% (138), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 40% (109).

8. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	139	7	20
Felicitación	24	2	12
Petición de Interés Particular	1385	157	9
Reclamo	68	6	11
Solicitud de Información	126	23	5
sugerencia	54	5	11
Traslado por no competencia	57	44	1
No peticiones	1	1	1

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

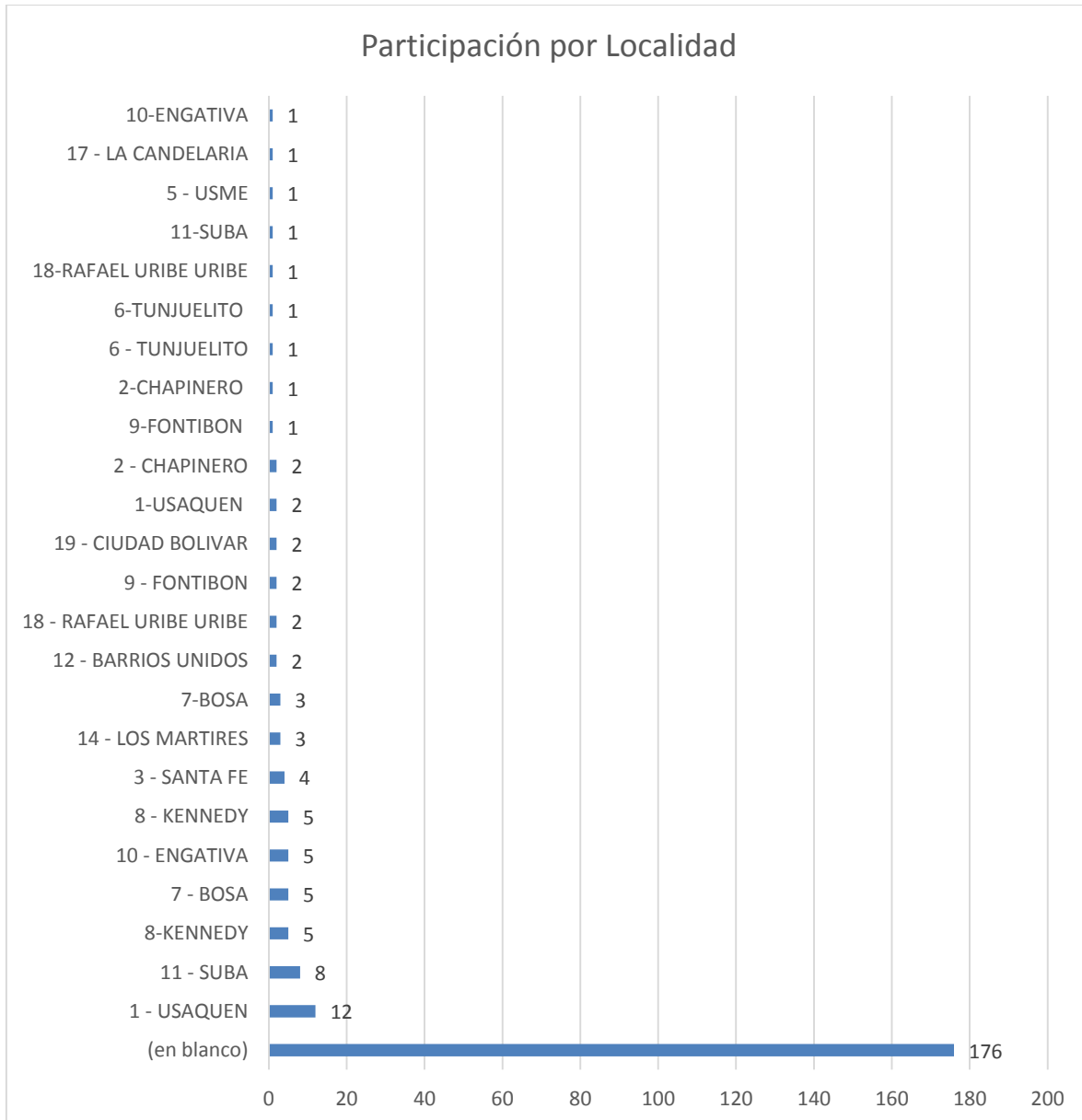
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

La estadística arroja un promedio de 9 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban a 30 de abril sin atender y dentro de los términos de ley.

9. Participación por localidad



Según la información obtenida de la herramienta SDQS, se evidencia que la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Usaquén, seguida por Suba.

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

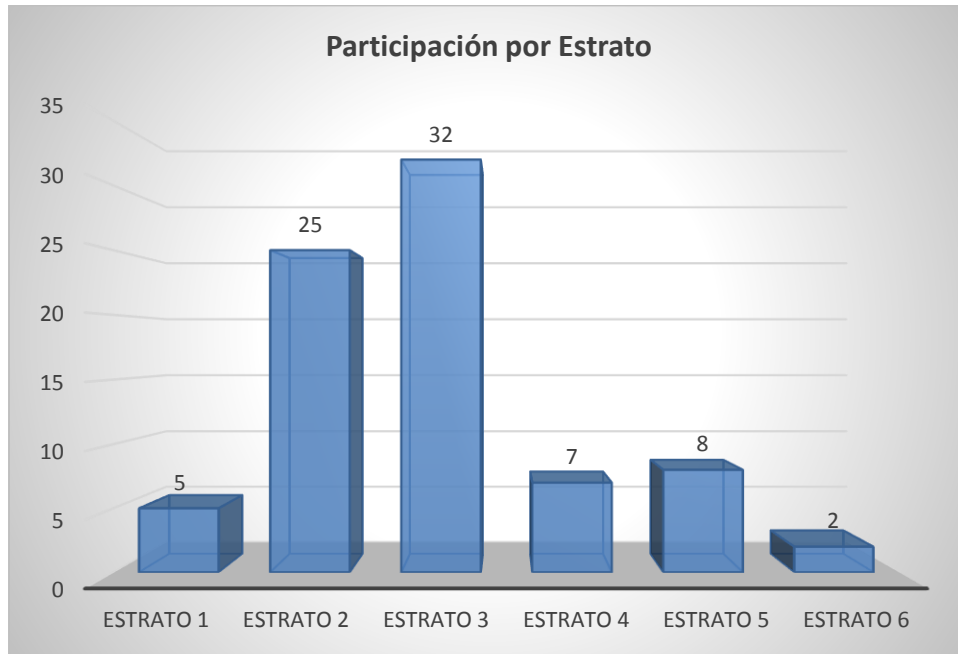


GP-CER259293

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

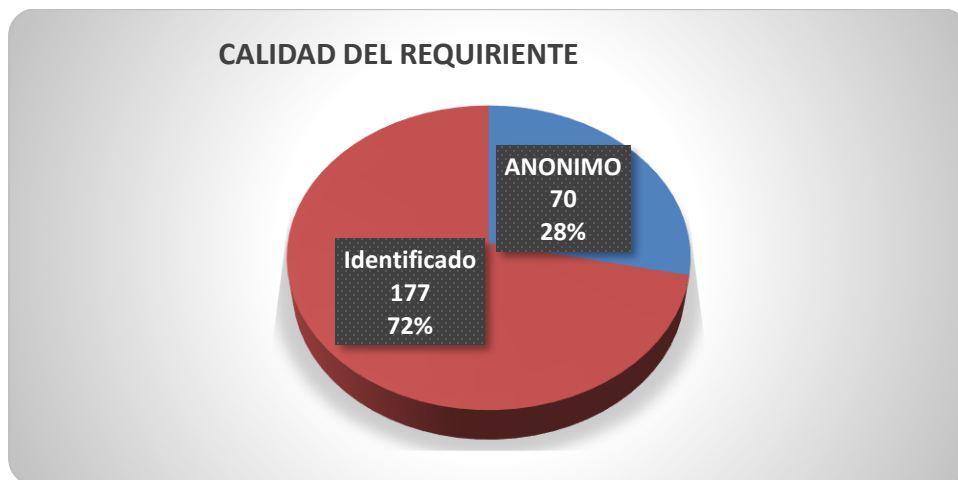


10. Participación por estrato



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

11. Calidad del requirente



En el mes de abril de 2017 el 72% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 28% fueron de manera anónima.

12. Solitudes de Información

A continuación se relacionan las solicitudes de información presentadas en el mes de abril de 2017

CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIEN TO	FECHA RESPUEST A	OPORTUNIDAD
Web	03-abr-17	629782017	Estratificación para pago impuesto	19-abr-17	06-abr-17	Atendido en término
Web	03-abr-17	605392017	Estratificación para pago impuesto	19-abr-17	06-abr-17	Atendido en término
Web	03-abr-17	606302017	Estratificación para pago impuesto	19-abr-17	06-abr-17	Atendido en término
Presencial	03-abr-17	634702017	Preguntas varias para investigación	20-abr-17	19-abr-17	Atendido en término
Web	03-abr-17	652392017	Cambiar a inmueble residencial	19-abr-17	06-abr-17	Atendido en término
Web	03-abr-17	670892017	Estratificación para pago impuesto	19-abr-17	06-abr-17	Atendido en término
Web	06-abr-17	686852017	No le han dado respuesta a 1-2017-13356 Ofc. Comunicaciones	24-abr-17	21-abr-17	Atendido en término
Web	10-abr-17	715112017	Datos de déficit de vivienda	26-abr-17	24-abr-17	Atendido en término
Escrito	17-abr-17	714882017	Gobernanza - ciudades inteligentes	02-may-17	02-may-17	Atendido en término
Escrito	17-abr-17	719002017	Gobernanza - ciudades inteligentes	02-may-17	02-may-17	Atendido en término
Web	17-abr-17	724562017	Barrio Las Aguas	02-may-17	26-abr-17	Atendido en término
Escrito	17-abr-17	742612017	Bogotá cómo vamos procesos contractuales	02-may-17	24-04-17	Atendido en término
Web	17-abr-17	752202017	Copia de Resolución	02-may-17	05-may-17	Atendido fuera de términos
Escrito	17-abr-17	757852017	Gobernanza - ciudades inteligentes	02-may-17	02-may-17	Atendido en término
Escrito	17-abr-17	738482017	Gobernanza - ciudades inteligentes	02-may-17	02-may-17	Atendido en término
Web	20-abr-17	323252017	Población Que Hay En El Barrio Colina De La Localidad De Suba	05-may-17	03-may-17	Atendido en término
Web	20-abr-17	779762017	Requisitos licencia de intervención del espacio público	16-may-17	21-abr-17	Atendido en término
Web	24-abr-17	790962017	Apertura de establecimiento comercial	09-may-17	11-may-17	Atendido fuera de términos
Web	24-abr-17	798152017	posible infracción a la norma	09-may-17	09-may-17	Atendido en término
Web	25-abr-17	805292017	Bases Geográficas Completas Del Decreto 364 De 2013	10-may-17	15-may-17	Atendido fuera de términos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Web	26-abr-17	825692017	Vigilancia a cumplimiento norma urbanística	11-may-17	26-abr-17	Atendido en término
Web	28-abr-17	828622017	Vías en suba	19-may-17	28-abr-17	Atendido en término
Web	28-abr-17	832262017	Nombres de Jefes de talento humano	22-may-17	29-abr-17	Atendido en término

13. 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

3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos,..."

6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

Las acciones adelantadas al interior de la entidad reflejan el cumplimiento 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**