



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

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

Agosto 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

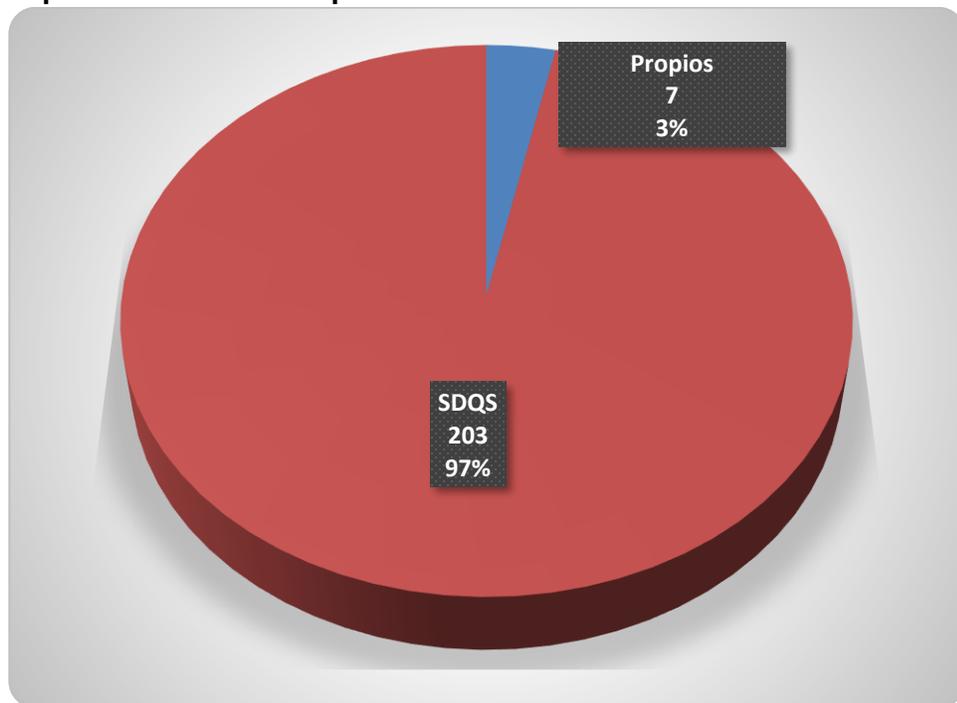
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE JULIO 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 en la entidad y su articulación con el informe de gestión de la herramienta SDQS.

1. Total de peticiones recibidas por entidad

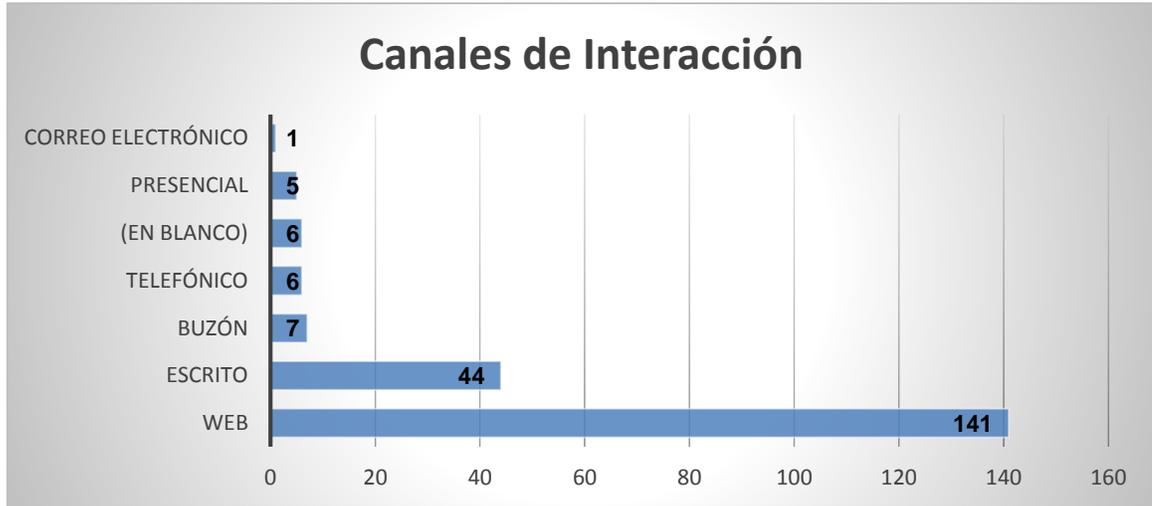


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 31 de junio de 2017, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, 203 peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) 7, para un total de 210 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.

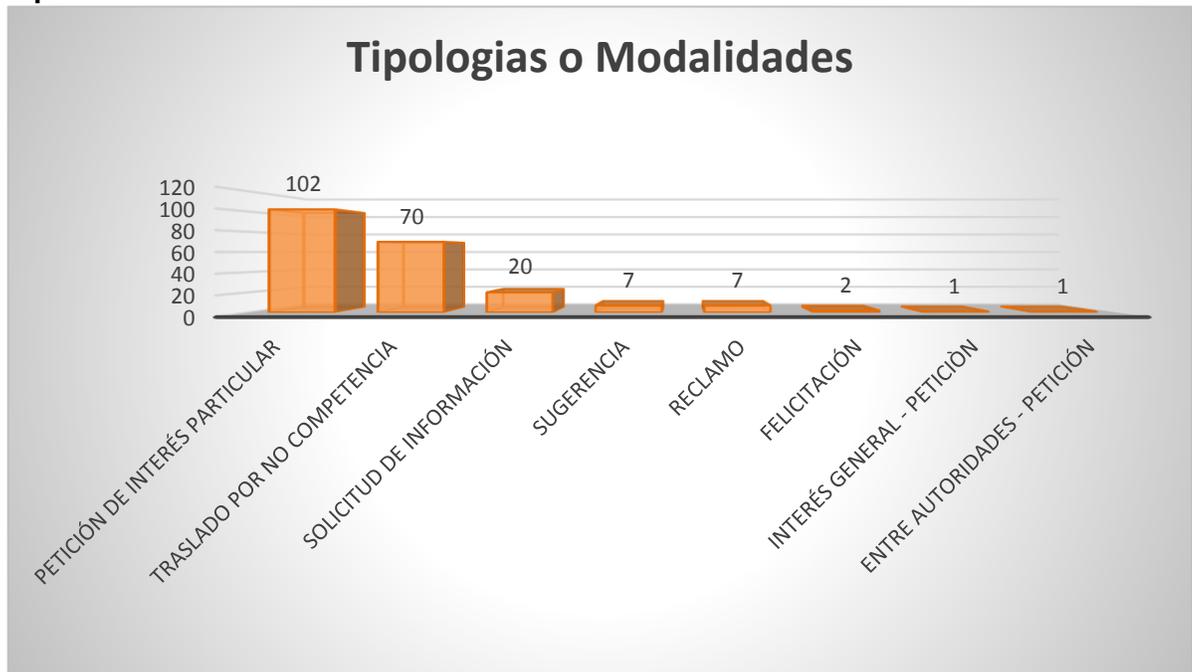
2. Canales de Interacción



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 la Web, seguido el canal escrito, y en tercer lugar el Buzón y por último el telefónico.

3. Tipos de Petición



El cuadro refleja las tipologías o tipos de petición que ingresaron a la SDP durante el mes de julio 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 el traslado por no competencia y en tercer lugar Solicitudes de información.

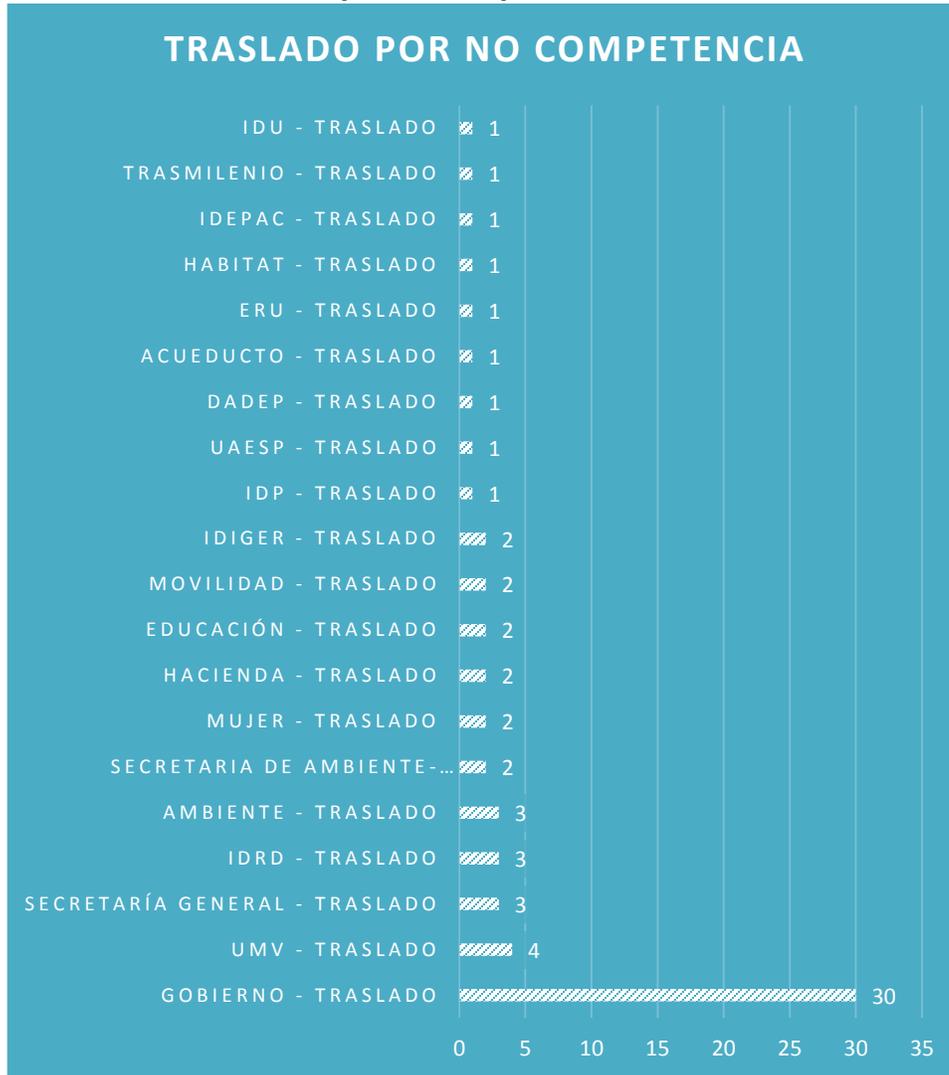
4. Top 5 de sub-temas más reiterados

TABLA SUBTEMAS MAS REITERADOS		
Subtema	Total	Porcentaje
Traslado por no competencia	70	33%
SISBEN - trámites y/o servicios	47	22%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	26	12%
Acceso a información, documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	19	9%
POT – reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial	13	6%
Total 5 subtemas	175	83%
Otros subtemas	35	17%
Total General	210	100%

El traslado por no competencia, ocupa el primer lugar; en segundo lugar encontramos Sisben tramites y/o servicios (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita), y, en tercer lugar, los conceptos de norma urbanística (riesgos, uso del suelo, planes parciales o maestros, espacio público, conservación, etc.); continuamos con Acceso a información, documentos, archivo, planos, publicaciones, etc. y por ultimo peticiones sobre POT reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial.



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 entidad competente, o a la Secretaría General para la correspondiente clasificación. Del total de peticiones recibidas (210) se trasladaron 64 a otras entidades.

6. Veedurías Ciudadanas:

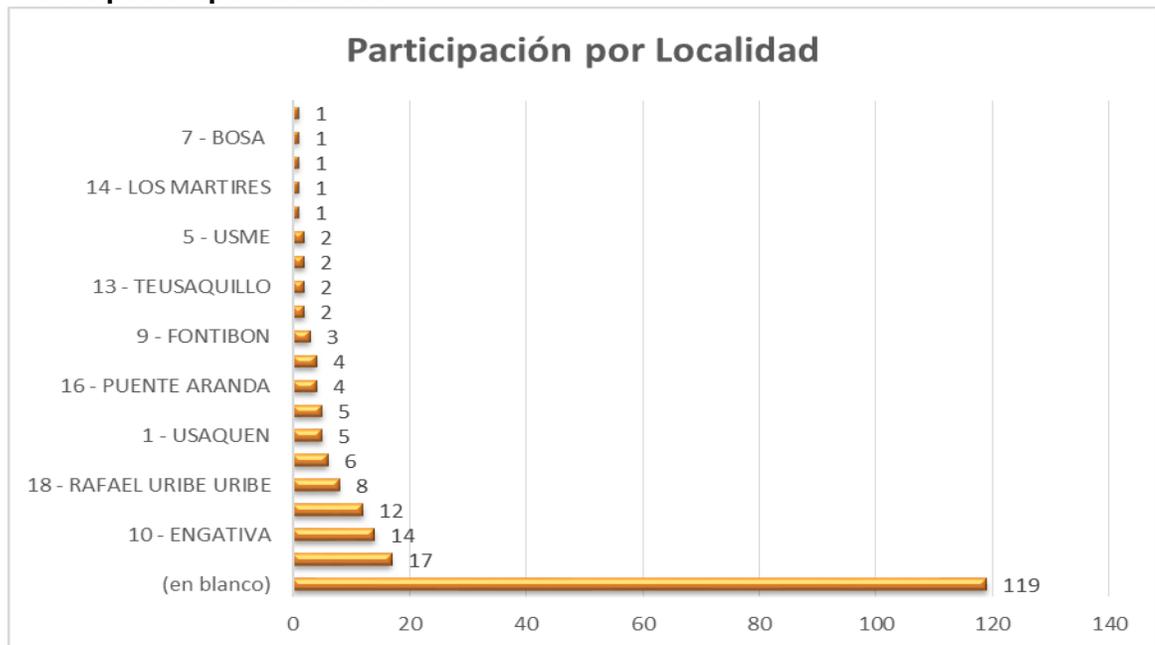
En este período no se recibieron peticiones de veedurías ciudadanas.

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	107	91	65%
SISBEN	45	20	14%
Planes parciales	8	4	3%
Territorial	11	4	3%
Ambiente y Ruralidad	4	3	2%
Total 5 primeras dependencias	175	122	87%
Otras dependencias	35	18	13%
Total General	210	140	100%

En el mes de julio de 2017, de las 210 peticiones registradas y con fecha de corte a 30 de julio, se presenta un cierre del 67% (140), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 33% (70).

8. Participación por localidad





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

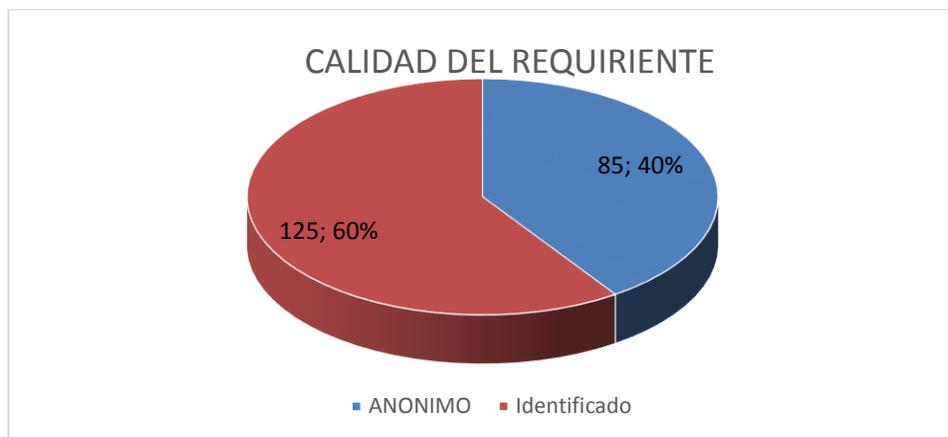
Aunque no todas las peticiones registradas ofrecen información de localidad, de la información obtenida de la herramienta SDQS, se evidencia que, las localidades con mayor participación son Suba, Engativá y Kennedy.

9. 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.

10. Calidad del requirente



En el mes de julio de 2017 el 60% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 40% fueron de manera anónima.

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

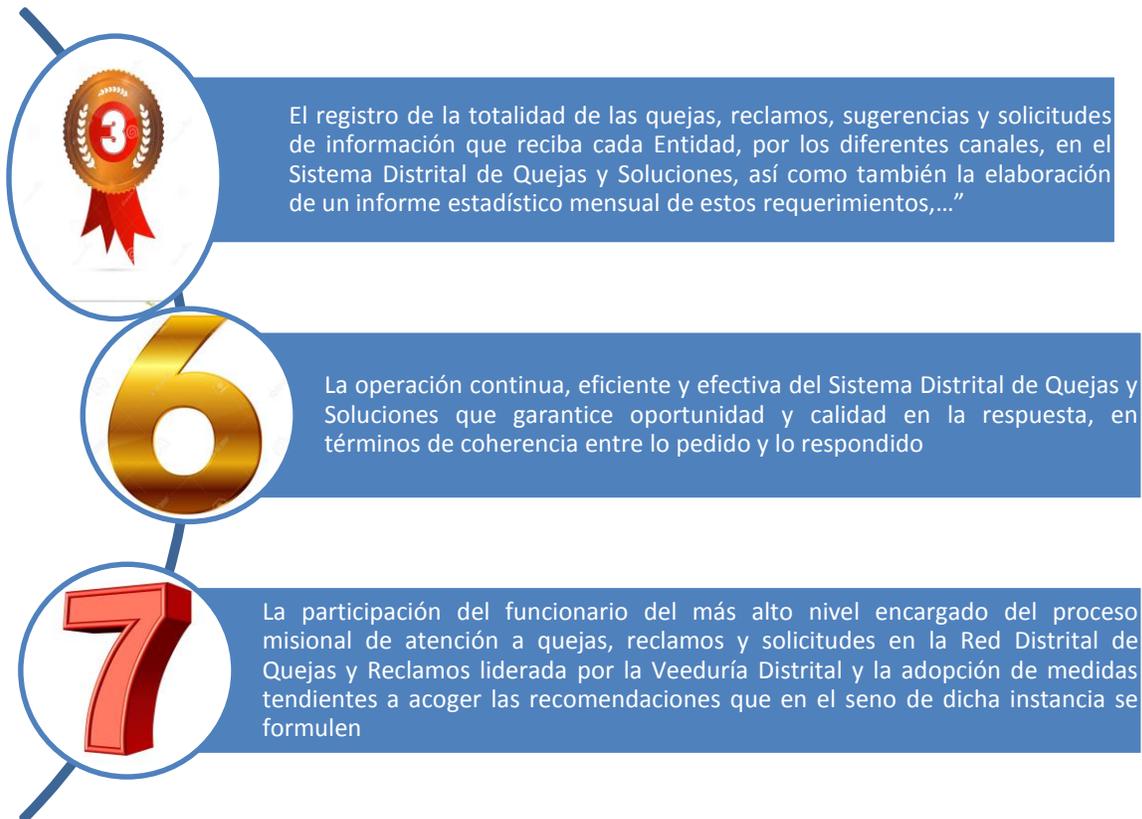
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

11. Solitudes de Información

SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Web	05/07/2017	1339322017	Socialización POT	25/07/2017	13/07/2017	Atendido fuera de términos
Escrito	07/07/2017	1491102017	Información María Carmelina Londoño	28/07/2017	19/07/2017	Atendido en término
Web	07/07/2017	1495572017	Socialización POT Suba	21/07/2017	13/07/2017	Atendido en término
Escrito	07/07/2017	1499822017	Información san juan de Sumapaz	21/07/2017	11/07/2017	Atendido en término
Web	07/07/2017	1501122017	Consulta uso del suelo	21/07/2017	07/07/2017	Atendido en término
Web	07/07/2017	1507242017	Información POT	25/07/2017	24/07/2017	Atendido en término
Web	11/07/2017	1513942017	Mapas zona rural de ciudad Bolívar, Usme y san Cristóbal	25/07/2017	25/07/2017	Atendido en término
Escrito	12/07/2017	1534212017	Plan parcial Bavaria	19/07/2017	14/07/2017	Atendido en término
Web	13/07/2017	1546532017	Formatos para presentación de proyectos	28/07/2017	24/07/2017	Atendido en término
Web	17/07/2017	1258642017	Datos de la entidad	09/08/2017	25/07/2017	Atendido en término
Web	19/07/2017	1600392017	Proyecto Corinto CL 126D 104 01	03/08/2017		Pendiente
Web	24/07/2017	1629882017	Respuesta Del Radicado 20174210206672-20174210206692	15/08/2017		Pendiente
Web	24/07/2017	1629972017	Respuesta Del Radicado 20174210206672-20174210206692	15/08/2017	24/07/2017	Atendido en término
Escrito	24/07/2017	1581632017	Funciones de la SDP	08/08/2017		Pendiente
Web	25/07/2017	1638102017	Información sobre POT	09/08/2017		Pendiente
Web	25/07/2017	1636702017	Pasantías	09/08/2017		Pendiente
Web	25/07/2017	1662762017	RTA a rad. 1-2017-19876	15/08/2017	25/07/2017	Atendido en término
Web	28/07/2017	1690232017	Copia de resolución 019 de 1999	14/08/2017		Pendiente
Web	30/07/2017	1689942017	Copia digital cartilla del espacio público	14/08/2017	31/07/2017	Atendido en término
Web	31/07/2017	1703232017	Información sobre predios	14/08/2017		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



Las acciones adelantadas al interior de la entidad reflejan el cumplimiento de los términos de ley.