



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 abril de 2018

Mayo 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

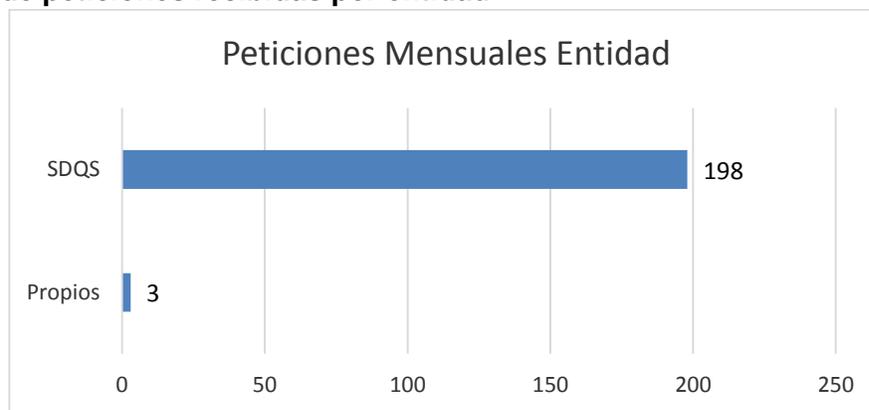
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

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.

Para el presente período 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-

1. Total de peticiones recibidas por entidad

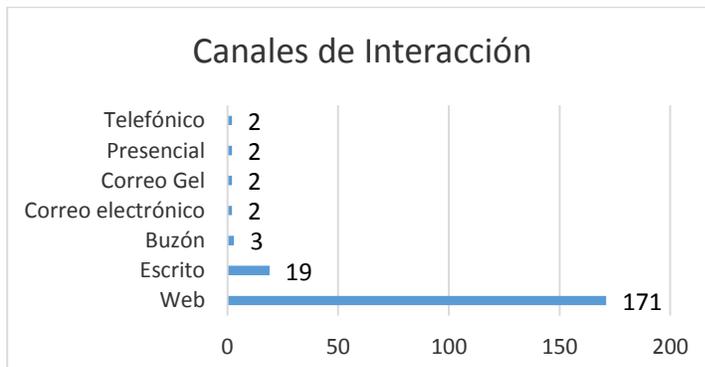


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 30 de abril de 2018, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS-Bogotá te escucha 198 peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) 3, para un total de 201 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- Bogotá te escucha.

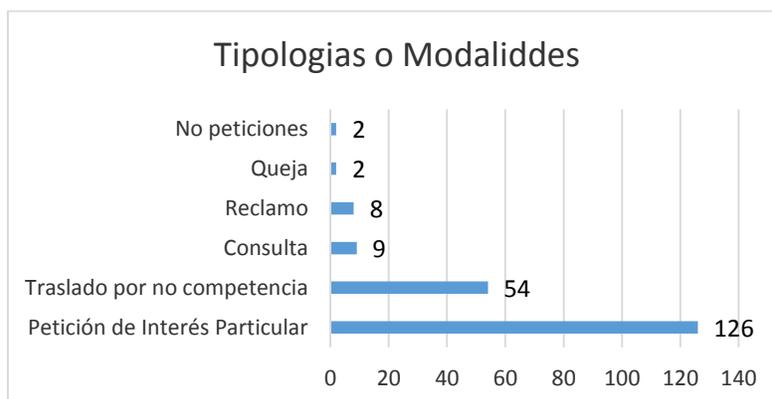
2. Canales de Interacción



Información extraída del reporte de gestión de SDQS

Se mantiene 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 los buzones de la entidad, el correo electrónico es el menor utilización.

3. Tipos de Petición



Del ejercicio anterior, se obtiene como resultado que sigue con un porcentaje significativo el traslado por no competencia a otras entidades (32% del total de peticiones), a través de la herramienta –SDQS-, así mismo el derecho de petición de interés particular, el más invocado por ciudadanos, en tercer lugar, la consulta, y las demás peticiones oscilan entre 2 y 8 unidades.

Top 5 de sub-temas más reiterados

TABLA SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	Porcentaje
Traslado por no competencia	54	27%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	38	19%
Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística	33	16%
SISBEN - trámites y/o servicios	30	15%
Políticas públicas, sectoriales y/o poblacionales (formulación, seguimiento, información)	8	4%
Total 5 subtemas	163	81%
Otros subtemas	38	19%
Total General	201	100%

En este periodo continua en primer lugar, los traslados por no competencia, ya dentro de los trámites de la entidad, ocupa el primer lugar las peticiones por regulación de uso de suelo, las cuales corresponden a uso de suelo para establecimientos de comercio, normatividad urbanística, riesgos para la compra de vivienda, reservas viales, o desarrollo de planes parciales, maestros o de renovación; en segundo lugar las bodegas de reciclaje, que para este período registra un aumento de radicaciones; en tercer lugar trámites y

servicios SISBEN (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita, finaliza con peticiones sobre Políticas públicas sectoriales y/o poblacionales.

4. 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-Bogotá se escucha se traslada a la entidad competente, o a la Secretaría General para la correspondiente clasificación.

5. Veedurías Ciudadanas:

En este período no se recibieron peticiones de veedurías ciudadanas.

6. 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	86	74	55%
Vías, transportes y servicios públicos	32	12	9%
SISBEN	39	17	13%
Operaciones estratégicas	5	3	2%
Estratificación	2	2	1%
Total 5 primeras dependencias	164	108	81%
Otras dependencias	37	26	19%
Total General	201	134	100%

En el mes de abril de 2018, de las 201 peticiones registradas, y con fecha de corte a 30 de abril, se presenta un cierre del 67% (134), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 33% (67).

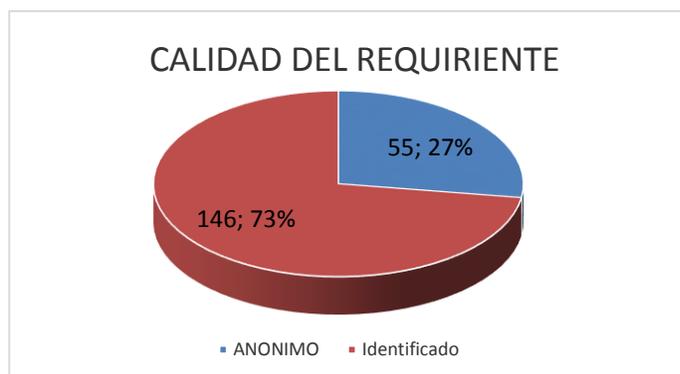
7. Tiempo promedio de respuesta

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	101	6	17
Petición de Interés Particular	517	68	8
Reclamo	37	3	12
No peticiones	2	2	1
Queja	14	1	14
total	486	58	8

La estadística arroja un promedio de 8 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban al 30 de abril sin atender y dentro de los términos de ley.

8. Calidad del requirente



En el mes de abril de 2018 el 73% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 27% fueron de manera anónima.

9. 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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.

Para el presente período no se obtuvo reporte de la herramienta SDQS por lo cual se trabajó con las estadísticas de matriz de seguimiento (Excel) de la entidad.

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**