



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 febrero de 2018

Marzo 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

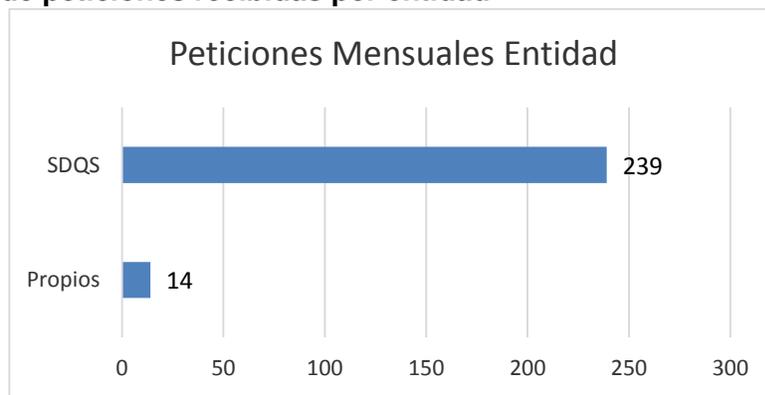
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

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-Bogotá de Escucha.

1. Total de peticiones recibidas por entidad

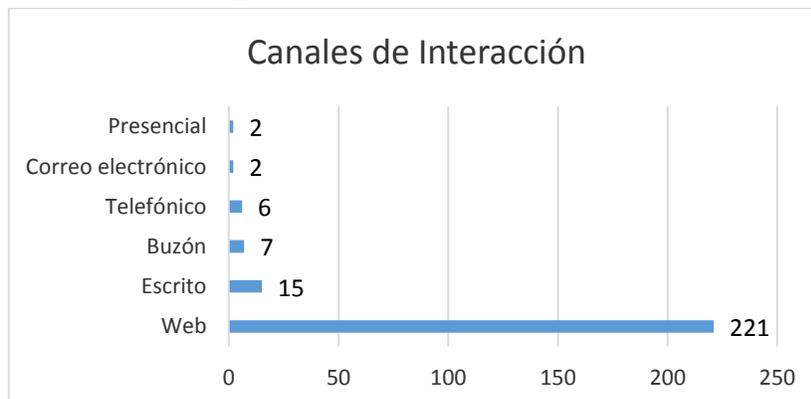


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 28 de febrero de 2018, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS-Bogotá te escucha 239 peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) 14, para un total de 253 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.

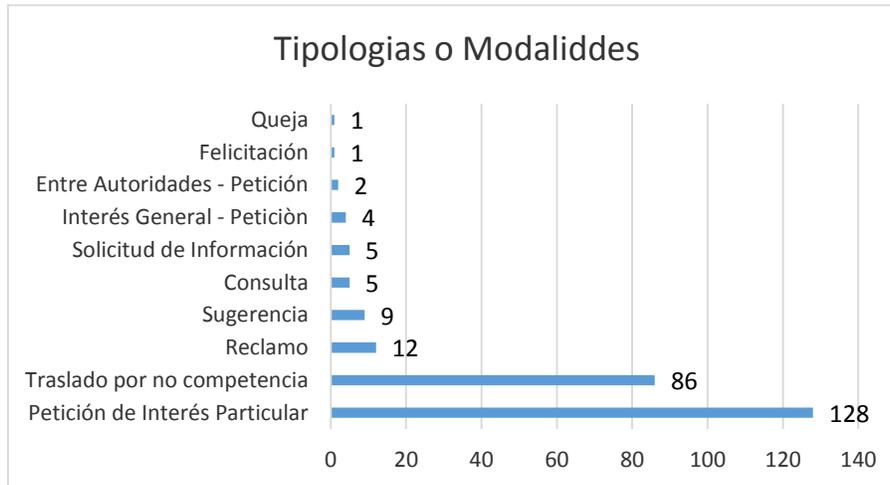
2. Canales de Interacción





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 el tercer lugar lo comparten el buzón y el Telefónico.

3. Tipos de Petición



El cuadro refleja las tipologías o tipos de petición que ingresaron a la SDP durante el mes de febrero de 2018, 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. Las demás peticiones oscilan entre 1 y 6 unidades. Es necesario resaltar el alto volumen de traslado por no competencia que asciende a un 34% sobre el número total de peticiones.

Top 5 de sub-temas más reiterados

TABLA SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	Porcentaje
Traslado por no competencia	86	34%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	50	20%
SISBEN - trámites y/o servicios	49	19%
POT – reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial	18	7%
Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística	10	4%
Total 5 subtemas	213	84%
Otros subtemas	40	16%
Total General	253	100%

El traslado por no competencia ocupa el primer lugar, en segundo lugar encontramos conceptos de norma urbanística (regulación de uso de suelo plan de Desarrollo (información, formulación o seguimiento), en tercer lugar SISBEN tramites y/o servicios (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita), en cuarto lugar POT reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial por último, Bodegas de Reciclaje.

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	133	118	67%
SISBEN	47	19	11%
Vías, transportes y servicios públicos	25	13	7%
Estratificación	8	8	5%
Taller Espacio público	5	5	3%
Total 5 primeras dependencias	218	163	93%
Otras dependencias	35	13	7%
Total General	253	176	100%

En el mes de febrero de 2018, de las 253 peticiones registradas y con fecha de corte a 28 de febrero, se presenta un cierre del 70% (163), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 30% (77).

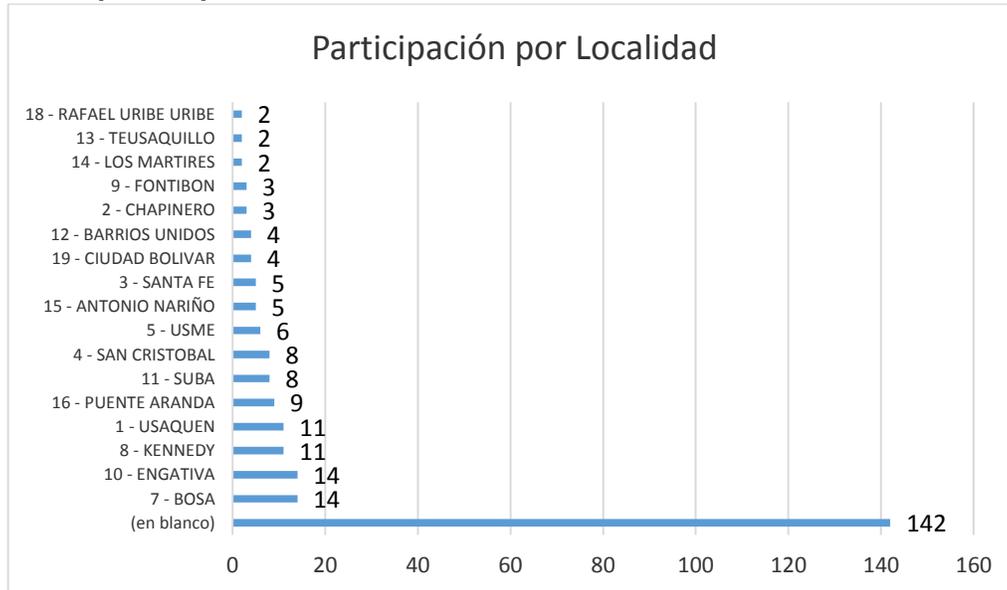
7. Tiempo promedio de respuesta

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	1242	192	6
Petición de Interés Particular	40	6	7
Reclamo	10	3	3
Solicitud de Información	22	2	11
total	397	58	7

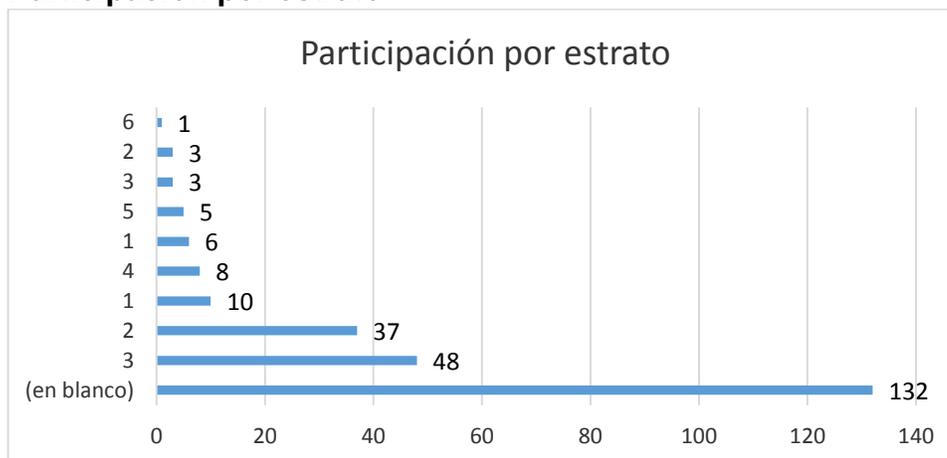
La estadística arroja un promedio de 7 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban al 28 de febrero sin atender y dentro de los términos de ley.

8. Participación por localidad



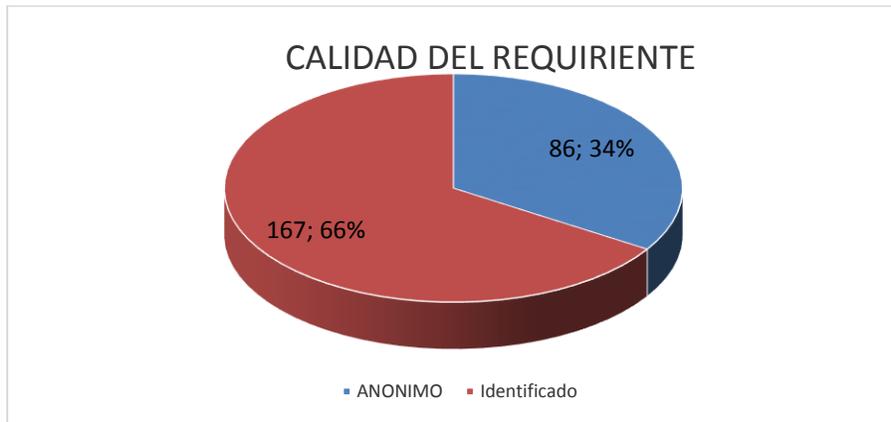
Según la información obtenida de la herramienta SDQS- Bogotá te escucha, se evidencia que, de las peticiones con información de localidad, la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Bosa, seguida por Engativá y Kennedy.

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 febrero de 2018 el 66% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 34% fueron de manera anónima.

11. Solitudes de Información

SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Escrito	26-1-2018	175482018	Administradores de bonos pensionales	9-feb.-18	05/02/2018	Atendido en término
Escrito	5-2-2018	251882018	Solicitud copias resoluciones	19-feb.-18	12/02/2018	Atendido en término
Web	5-2-2018	265392018	Planes de vivienda	19-feb.-18	12/02/2018	Atendido en término
Web	14-2-2018	272282018	Correo electrónico del secretario	7-mar.-18	14/02/2018	Atendido en término
Web	21-2-2018	431052018	Tutela	14-mar.-18	22/02/2018	Atendido en término
Web	21-2-2018	431152018	Tutela	14-mar.-18	22/02/2018	Atendido en término

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

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.