



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 junio de 2018

Julio 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**



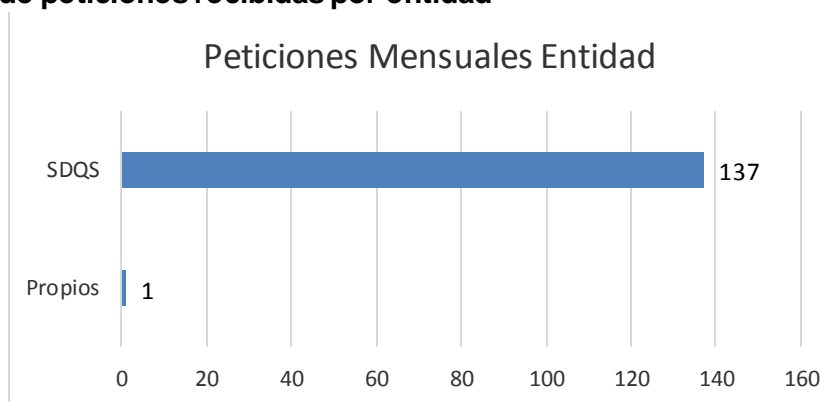
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

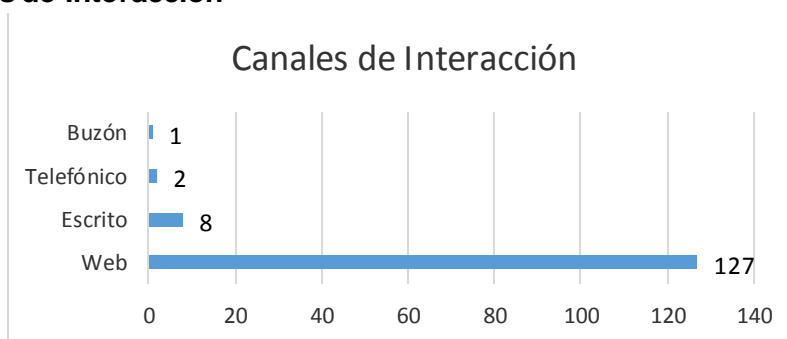


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 30 de junio de 2018, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS-Bogotá te escucha 137 peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) 1, para un total de 138 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

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

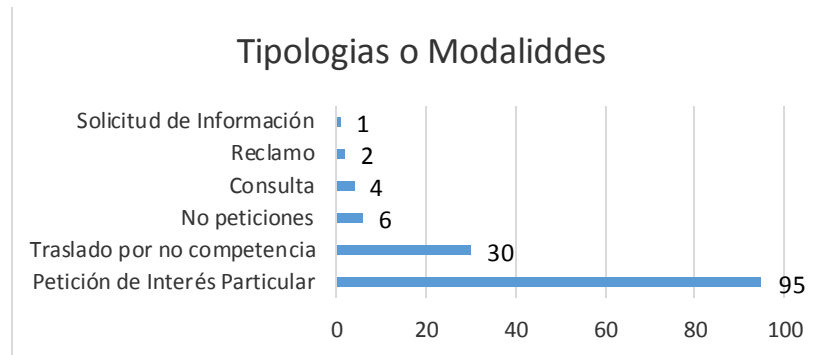


GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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 medio telefónico y por último los buzones de la entidad.

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 (30 peticiones), a través de la herramienta –SDQS-, así mismo el derecho de petición de interés particular es el más invocado por ciudadanos, en tercer lugar, las peticiones de interés general seguido de la consulta, el reclamo y solicitud de información.

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	46	33%
Traslado por no competencia	29	21%
SISBEN - trámites y/o servicios	22	16%
Documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	8	6%
Estratificación inmuebles residenciales	6	4%
Total 5 subtemas	111	80%
Otros subtemas	27	20%
Total General	138	100%

En este periodo disminuyó el traslado a otras entidades, en comparación a meses anteriores, 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, etc.; en segundo lugar, servicios SISBEN (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita; en tercer lugar Solicitud de documentos estudio de planos, archivos y estadísticas y por último solicitudes de Estratificación.



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	83	79	66%
SISBEN	17	12	10%
Estratificación	6	6	5%
Vías, transportes y servicios públicos	7	5	4%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	3	3	3%
Total 5 primeras dependencias	116	105	88%
Otras dependencias	22	14	12%
Total General	138	119	100%

En el mes de junio de 2018, de las 138 peticiones registradas, y con fecha de corte a 30 de junio, se presenta un cierre del 86% (119), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 14% (19).

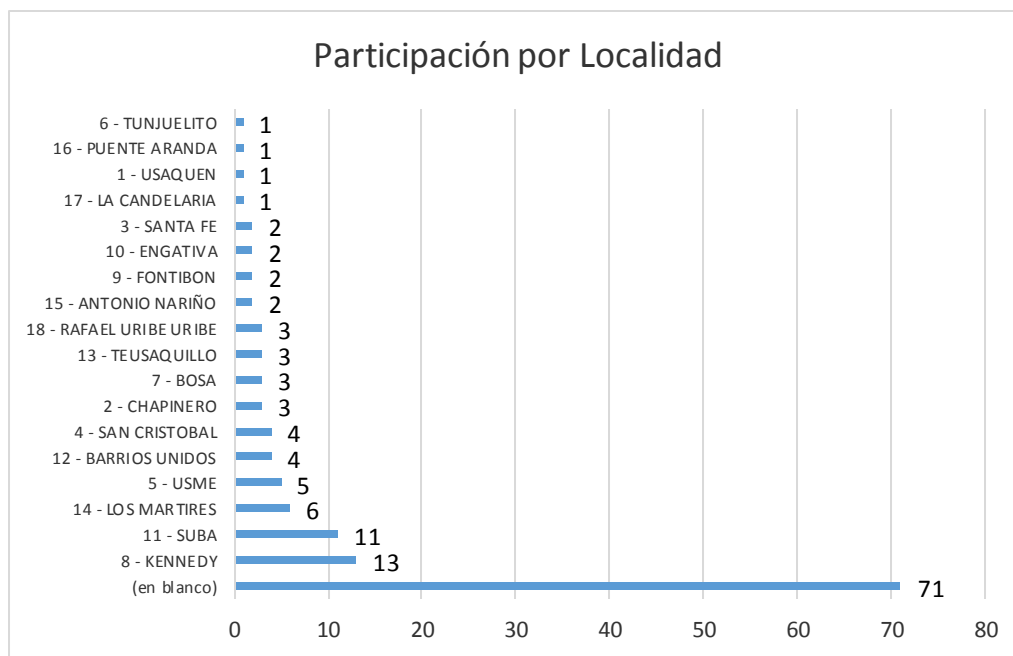
7. Tiempo promedio de respuesta

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Petición de Interés Particular	13	2	7
Reclamo	560	70	8
Solicitud de Información	8	2	4
No peticiones	14	3	5
total	382	58	7

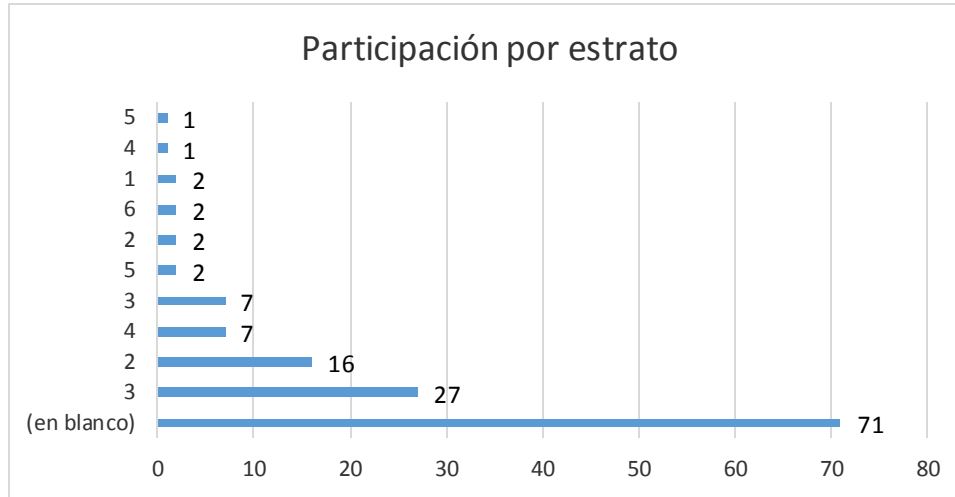
La estadística arroja un promedio de 7 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban al 30 de junio sin atender y dentro de los términos de ley.

8. Participación por localidad



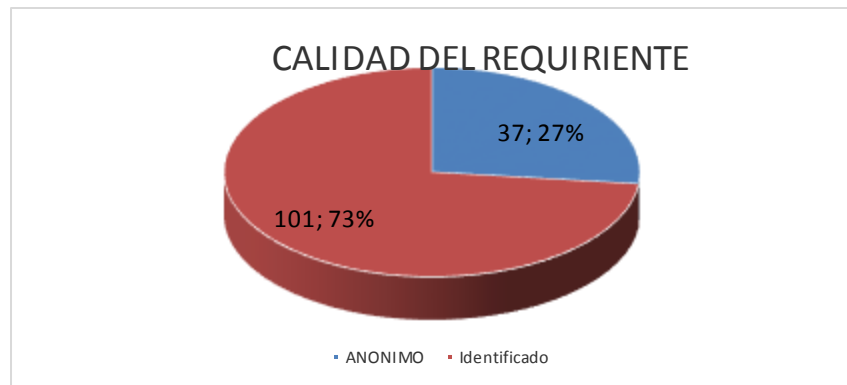
Según la información obtenida de la herramienta SDQS- Bogotá te escucha, se evidencia que, de las peticiones con información de localidad, la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Kennedy, seguida por Suba y los Mártires.

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

11. 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.

Dada la coyuntura del lanzamiento de la nueva herramienta, se presentaron dificultades que se han venido subsanando tanto por la Secretaría General como por 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**