



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 noviembre de 2017

Diciembre 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**



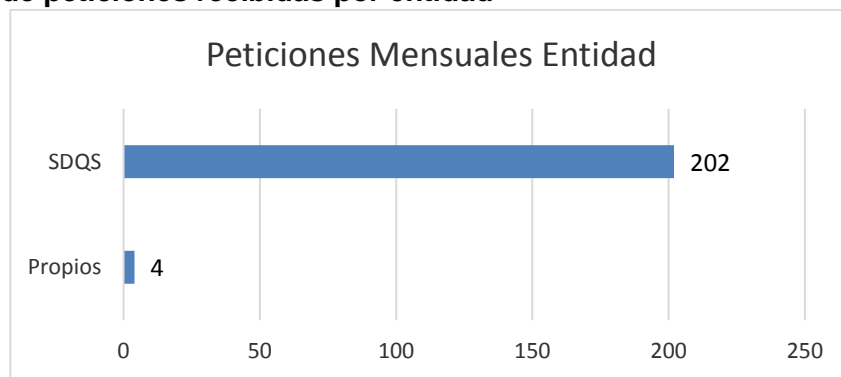
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

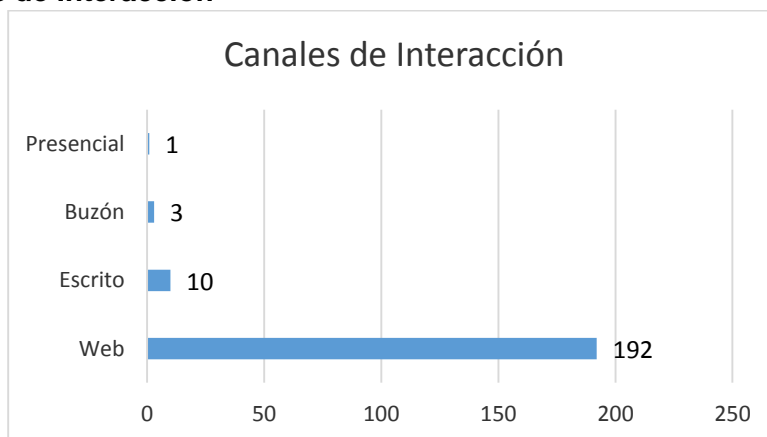


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 30 de noviembre de 2017, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS 202 peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) 4, para un total de 206 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

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

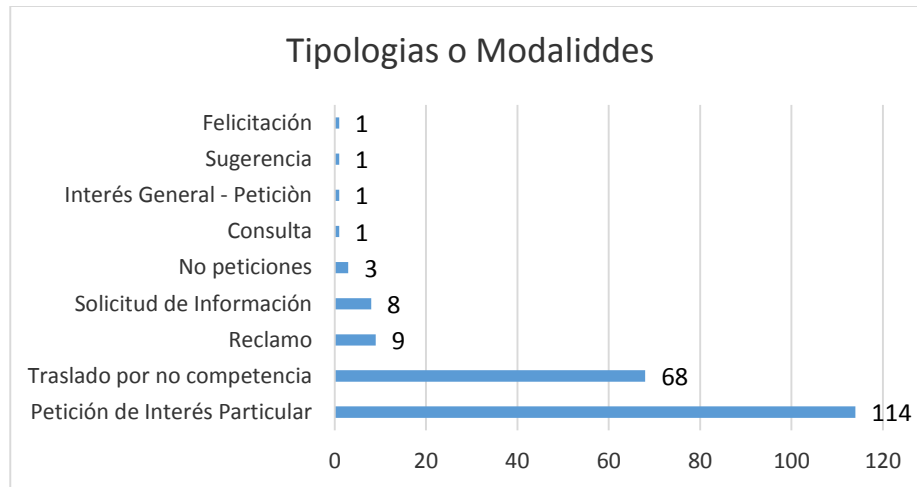


GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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 canal presencial.

3. Tipos de Petición



El cuadro refleja las tipologías o tipos de petición que ingresaron a la SDP durante el mes de noviembre 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 un número significativo de Reclamos y solicitudes de información.

4. Top 5 de sub-temas más reiterados

TABLA SUBTEMAS MAS REITERADOS

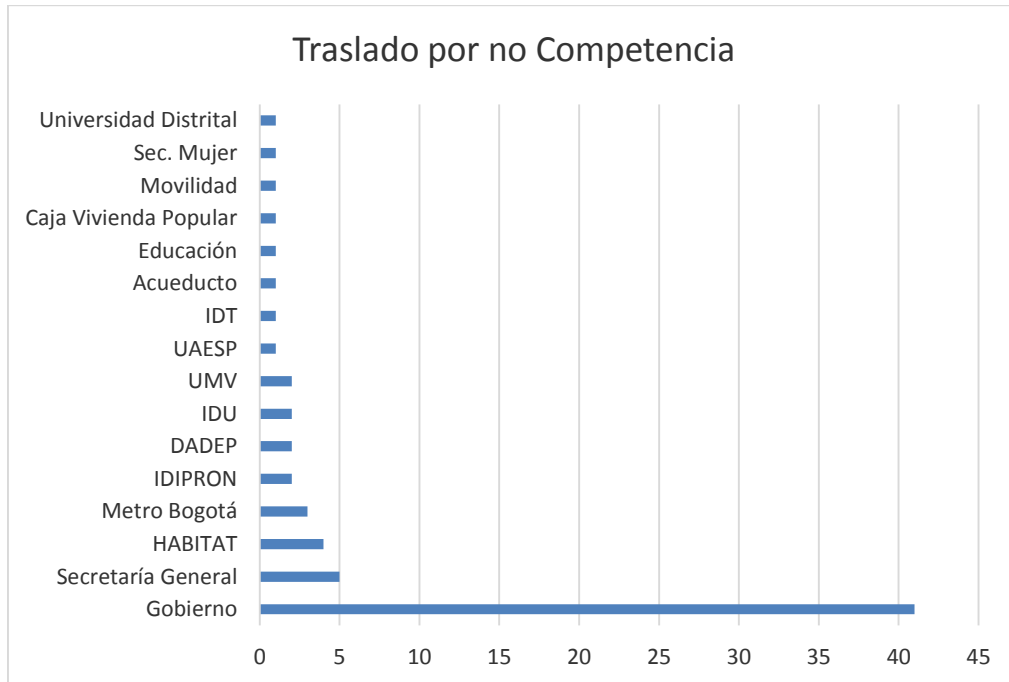
Subtema	Total	Porcentaje
Traslado por no competencia	69	33%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	37	18%
SISBEN - trámites y/o servicios	42	20%
Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística	9	4%
Acceso a información, documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	4	2%
Total 5 subtemas	161	78%
Otros subtemas	45	22%
Total General	206	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACION

El traslado por no competencia, ocupa el primer lugar, en segundo lugar, encontramos los conceptos de norma urbanística (riesgos, uso del suelo, planes parciales o maestros, espacio público, conservación, etc.) en tercer lugar Sisben tramites y/o servicios (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita), continuamos con Bodegas de reciclaje y, por último, acceso a información, documentos, etc.;

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.

6. Veedurías Ciudadanas:

En este período no se recibieron peticiones de veedurías ciudadanas.

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**

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	100	76	69%
SISBEN	35	11	10%
Recursos físicos y gestión documental	8	6	5%
Información, cartografía y estadística	7	3	3%
Norma urbana	2	2	2%
Total 5 primeras dependencias	152	98	89%
Otras dependencias	54	12	11%
Total General	206	110	100%

En el mes de noviembre de 2017, de las 206 peticiones registradas y con fecha de corte a 30 de noviembre, se presenta un cierre del 53% (110), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 47% (96).

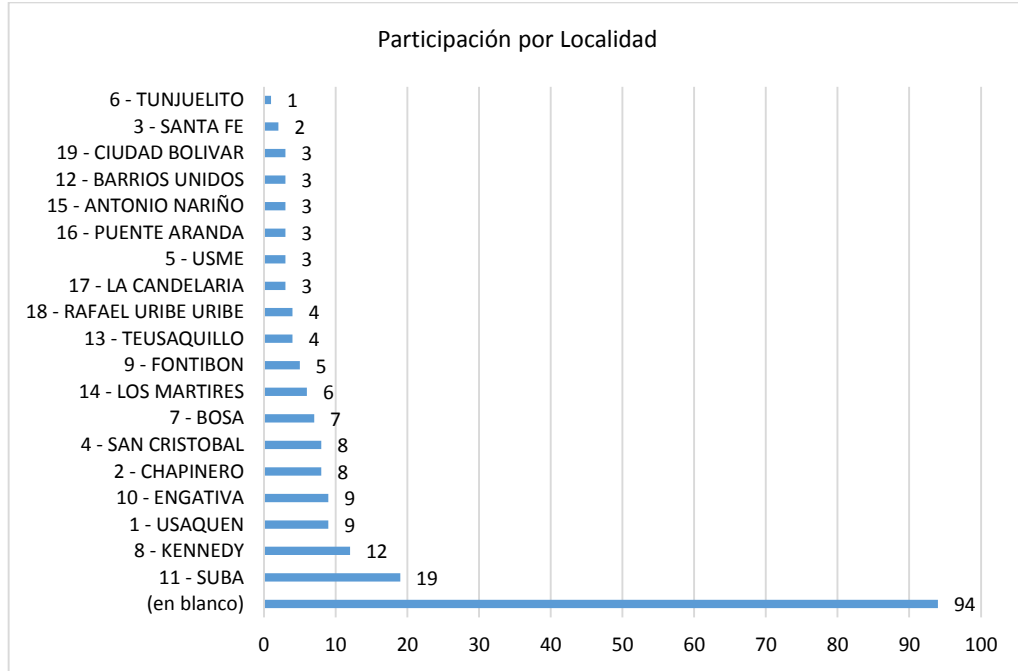
8. Tiempo promedio de respuesta

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Felicitación	4	2	2
Petición de Interés Particular	877	133	7
Reclamo	88	9	10
Solicitud de Información	83	13	6
Sugerencia	16	1	16
Interés General - Petición	399	58	7

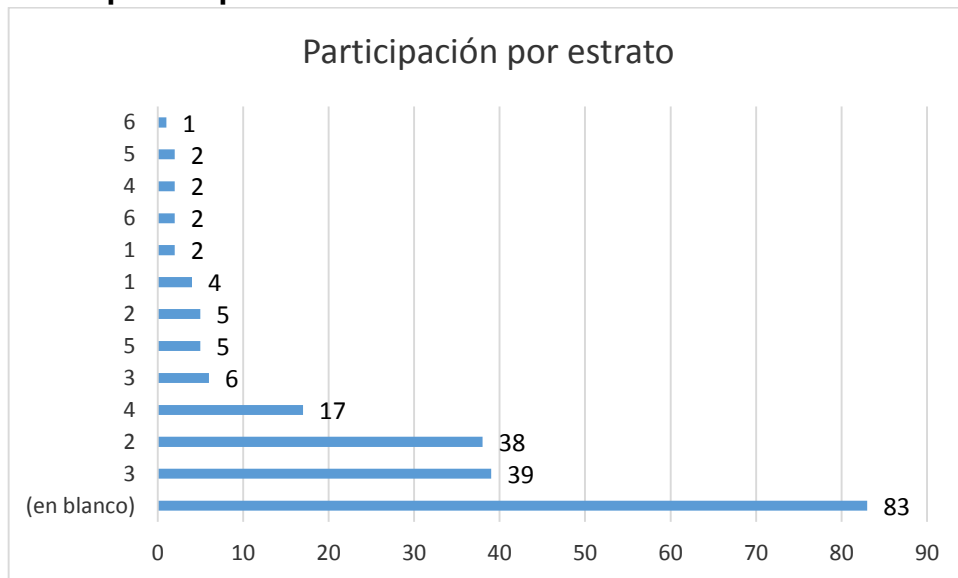
La estadística arroja un promedio de 7 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban a 30 de noviembre sin atender y dentro de los términos de ley.

9. Participación por localidad



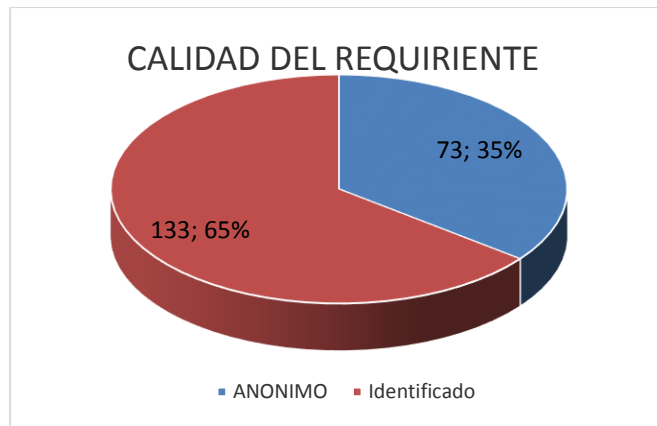
Según la información obtenida de la herramienta SDQS, se evidencia que, de las peticiones con información de localidad, la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Suba, seguida por Kennedy y Usaquén.

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



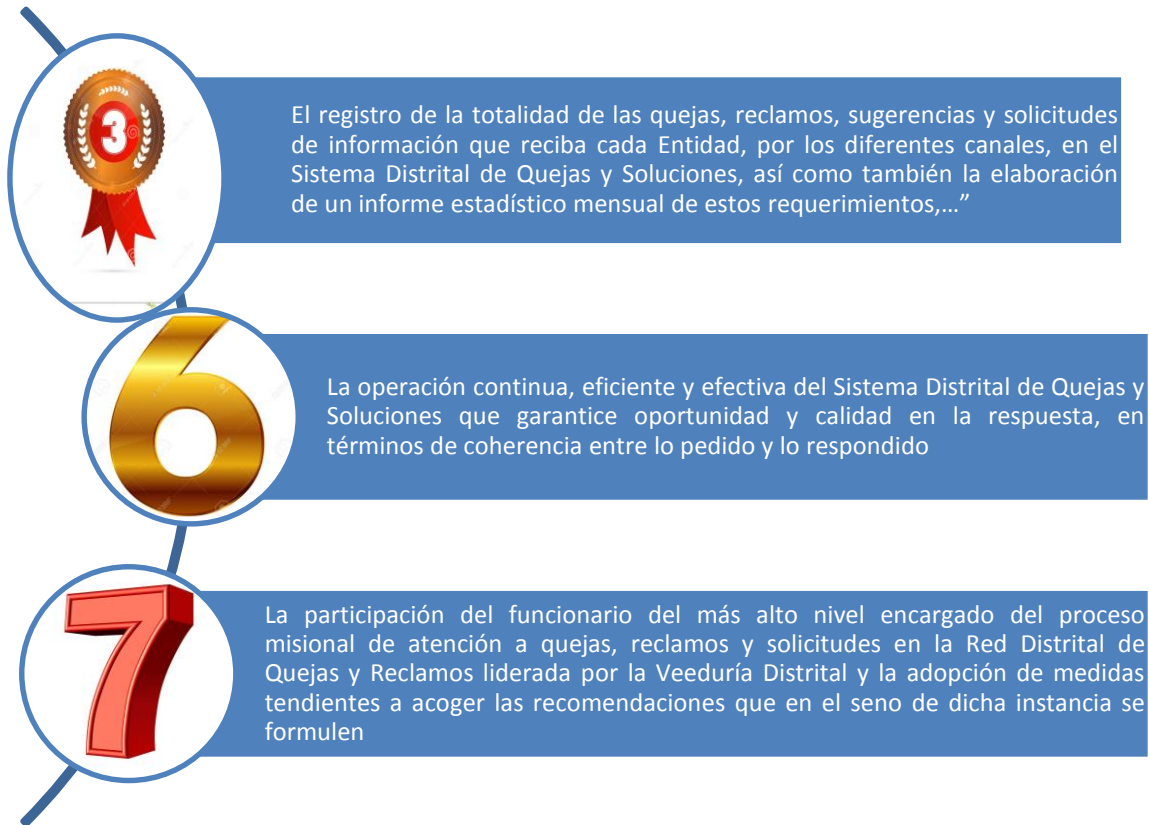
En el mes de octubre de 2017 el 65% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 35% fueron de manera anónima.

12. Solitudes de Información

SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Web	12/11/2017	2585182017	indicadores de bienestar	27-nov.-2017		Pendiente
Web	10/11/2017	2591182017	actas de entrega san José Bavaria	27-nov.-2017	20-nov-17	Atendido en término
Web	10/11/2017	2595302017	Información de Mauricio Arturo Molina Montenegro	27-nov.-2017	21-nov-17	Atendido en término
Web	12/11/2017	2603122017	Gobernanza - ciudades inteligentes	27-nov.-2017	24-nov-17	Atendido en término
Escrito	20/11/2017	2668042017	Cumplimiento a resolución	4-dic.-2017	24-nov-17	
Escrito	20/11/2017	2668082017	Cumplimiento a resolución	4-dic.-2017	24-nov-17	Atendido en término
Web	20/11/2017	2669542017	Copia física del plan de desarrollo	4-dic.-2017	24-nov-17	Atendido en término
Web	20/11/2017	2671722017	Uso de suelo	4-dic.-2017		Pendiente

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



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