



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 Diciembre de 2018

Bogotá, D.C., Enero de 2019

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**



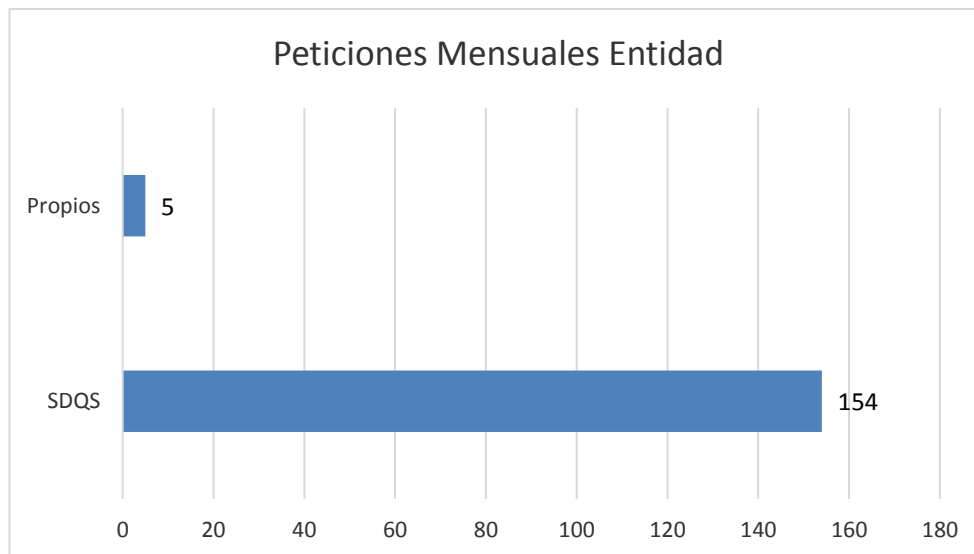
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACION

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE DICIEMBRE DE 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, en concordancia con Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 193 Acuerdo 207 y el Decreto Distrital 371 de 2010.

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 31 de diciembre de 2018, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS -Bogotá te escucha 154 peticiones y en buzones propios de la entidad 5 peticiones, las cuales y en concordancia con el Decreto 371 de 2010 han sido registradas en la herramienta 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



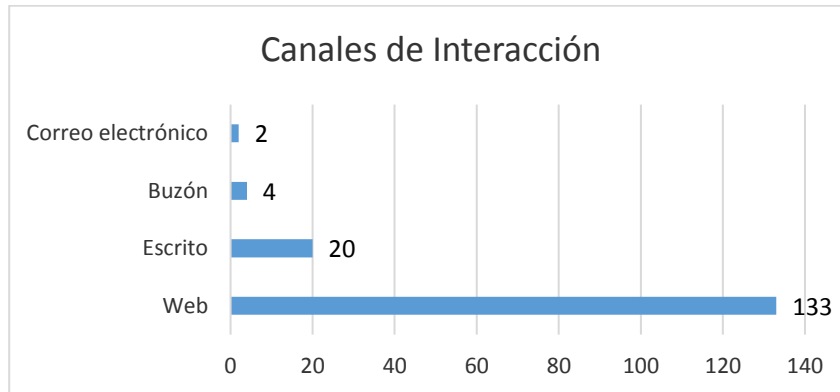
CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

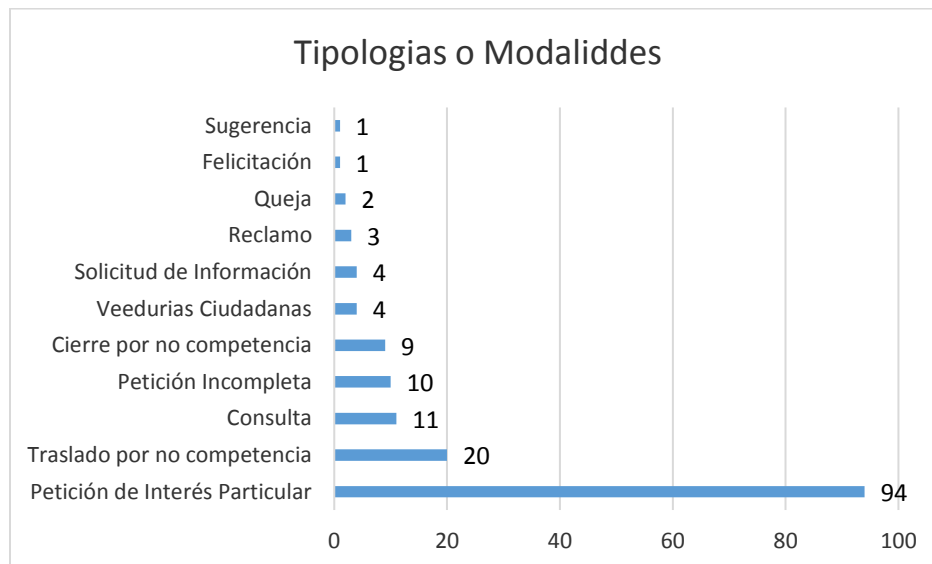
2. Canales de Interacción



Información extraída del reporte de gestión de SDQS-Secretaría General.

Para la presente vigencia continúa 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 buzón.

3. Tipologías o modalidades



Total, Requerimientos 159

Del ejercicio anterior, se obtiene que el derecho de petición de interés particular es el más invocado, a través de esta herramienta por la ciudadanía, continúa el traslado por no competencia a otras entidades (20 peticiones), en tercer lugar consulta (11 solicitudes), seguido por peticiones incompletas, en las cuales los solicitantes no aportan elementos que permitan identificar la necesidad y ofrecer respuesta de fondo.

4. 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	56	35%
Traslado por no competencia	20	13%
SISBEN - trámites y/o servicios	15	9%
Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística	10	6%
Petición no precisa - aclaración o ampliación	4	3%
Total 5 subtemas	105	66%
Otros subtemas	54	34%
Total General	159	100%

Dentro de los trámites de la entidad, marca la tendencia las peticiones del tema misional de la SDP, regulación de uso de suelo, y que corresponden a conceptos de uso de suelo para establecimientos de comercio, normatividad urbanística, riesgos para la compra de vivienda, reservas viales, etc.; en segundo lugar traslado por no competencia en tercer lugar los trámites y servicios SISBEN, (revisión de puntaje, solicitud de aplicación de encuesta, publicación de puntaje), en cuarto lugar usos de suelos para bodegas de reciclaje, normatividad urbanística y por último petición no precisa, aclaración o ampliación.

5. Total, Peticiones trasladadas por no competencia



El traslado por no competencia obedece a peticiones que, por su contenido, se identificaron que no son competencia de la SDP, por lo tanto, a través de la herramienta SDQS-Bogotá te escucha se trasladó a la entidad competente. Se destaca que a la

entidad que más se traslada es a la Secretaría de Gobierno en virtud de la manifestación de los ciudadanos de la posible infracción a la norma urbanística.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas:

TABLA VEEDURIAS CIUDADANAS	
Radicado /Asunto	
2940902018	
Alumbrado público parte 6 -30, nov. 1-2018-29083	
2940962018	
Alumbrado público parte 5 27, nov. 1-2018-29084	
2940982018	
Alumbrado público parte 5 27, nov. 1-2018-29084/086	
2948452018	
Alumbrado público parte 6 -30, nov. 1-2018-29083/085	
Total	

En este período se identificaron 4 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	62	58	46%
Vías, transportes y servicios públicos	17	13	10%
SISBEN	5	5	4%
Territorial	28	21	17%
Estratificación	1	1	1%
Total 5 primeras dependencias	113	98	78%
Otras dependencias	46	28	22%
Total General	159	126	100%

En el mes de diciembre de 2018, de las 159 peticiones registradas, y con fecha de corte a 31 de diciembre, se presenta un cierre del 79% (126), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 21% (33).

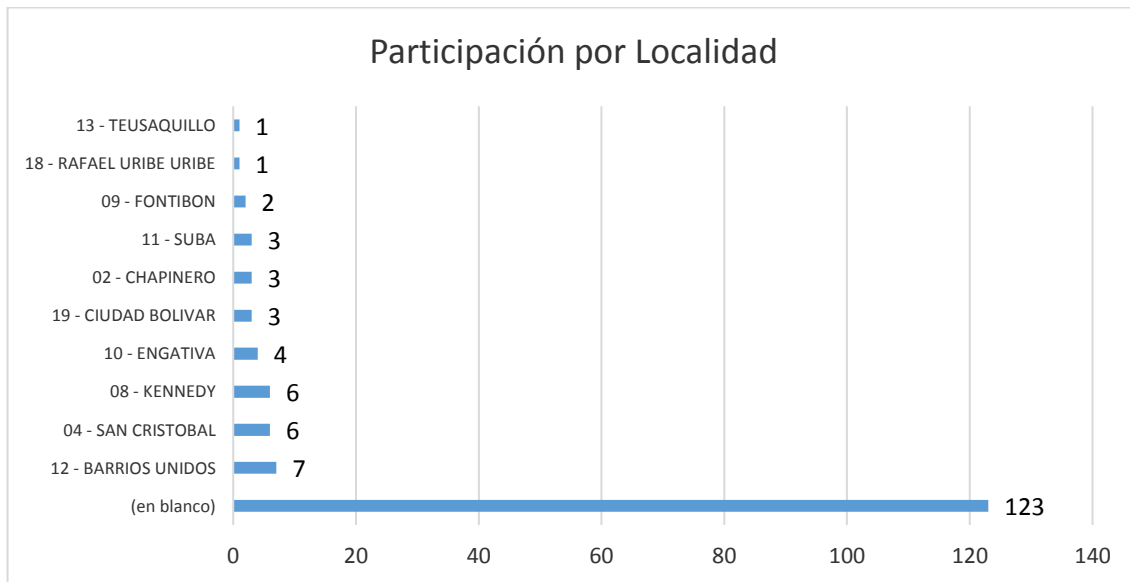
8. Tiempo promedio de respuesta

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	149	11	14
Felicitación	3	1	3
Petición de Interés Particular	866	97	9
Reclamo	23	3	8
Solicitud de Información	15	4	4
subtotal	928	116	8
otros		43	8
total	1340	159	8

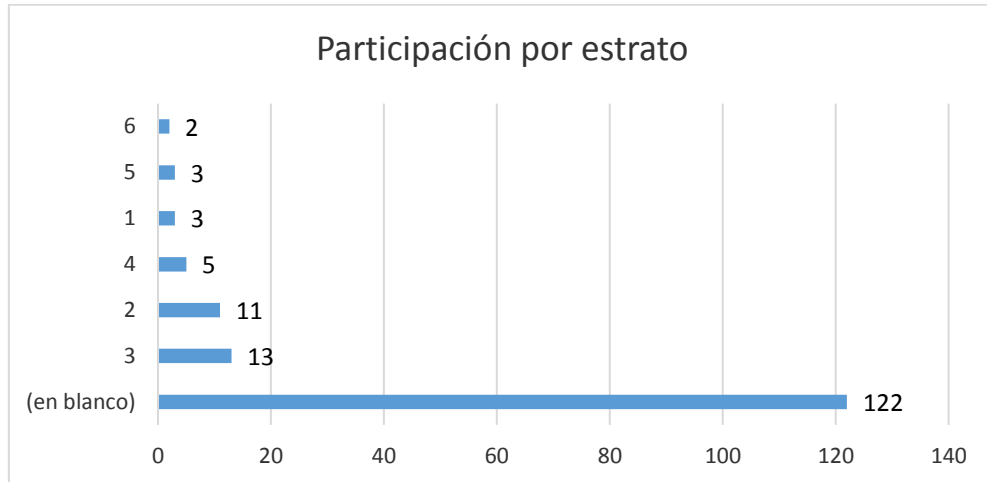
La estadística arroja un promedio de 8 días como tiempo de respuesta.

9. Participación por localidad



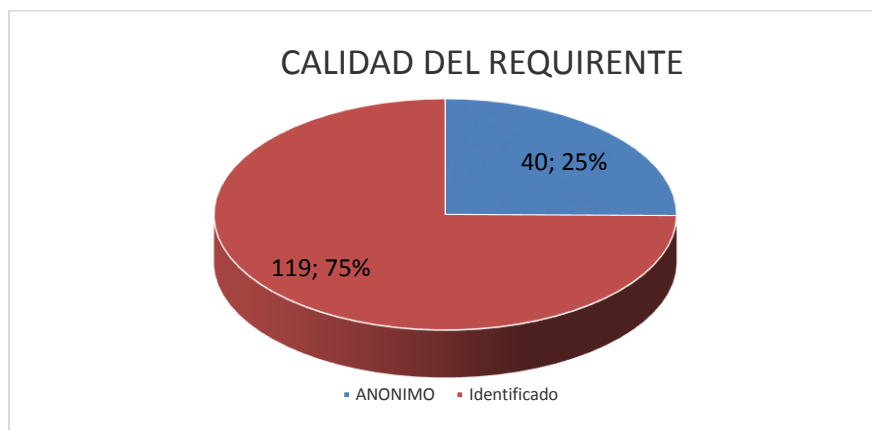
Según la información obtenida del reporte de Gestión de Peticiones 123 peticiones no registra localidad, para la presente vigencia las localidades con mayor número de participación corresponden a Barrios Unidos, San Cristóbal y Kennedy.

10. Participación por estrato



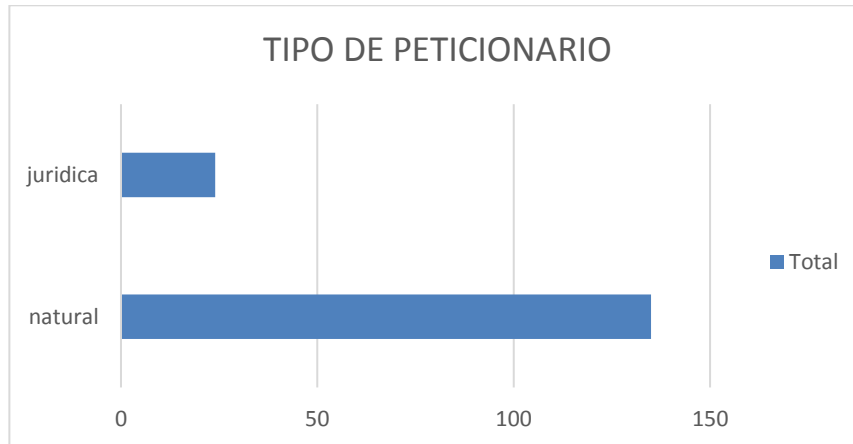
Acorde al cuadro anterior, se observa que 122 peticiones no indican el estrato, 13 son de estrato 3, 11 estrato 2 y en menor proporción los estratos 1, 5 y 6

3. Calidad del Requirente



En el mes de diciembre de 2018 el 75% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 25% fueron de manera anónima.

11. Tipo de Peticionario



En el mes de diciembre 135 personas naturales acudieron a la administración a través de la herramienta Bogotá te escucha y canales propios y 35 personas jurídicas.

12 .Solitudes de Información

SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Escrito	03-12-18	2919702018	copia licencias	24-12-18	12-12-18	Atendido en término
Escrito	26-12-18	3045112018	Plan desarrollo local	03-01-19	28-12-18	Atendido en término
Web	26-12-18	3061972018	Traslado a defensoría	10-01-19	27-12-18	Atendido en término
Escrito	27-12-18	3070942018	Cuotas de adm.	03-01-19	28-12-18	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, que 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 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.

Las quejas presentadas contra servidores públicos han sido asignadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que dentro de sus competencias adelanten las acciones a que haya lugar.