



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 enero de 2018

Febrero 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

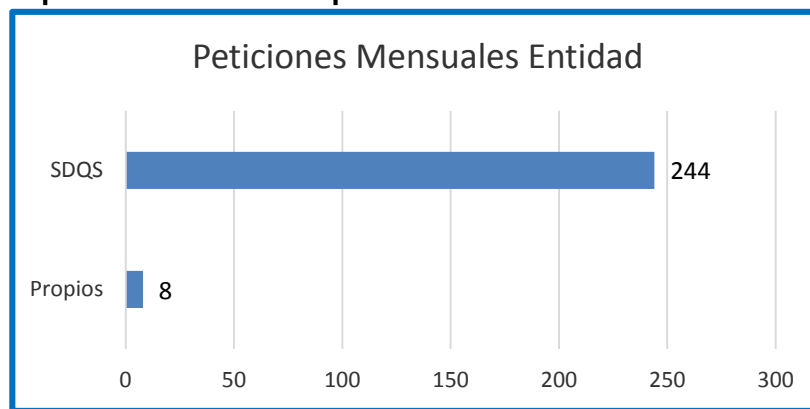
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

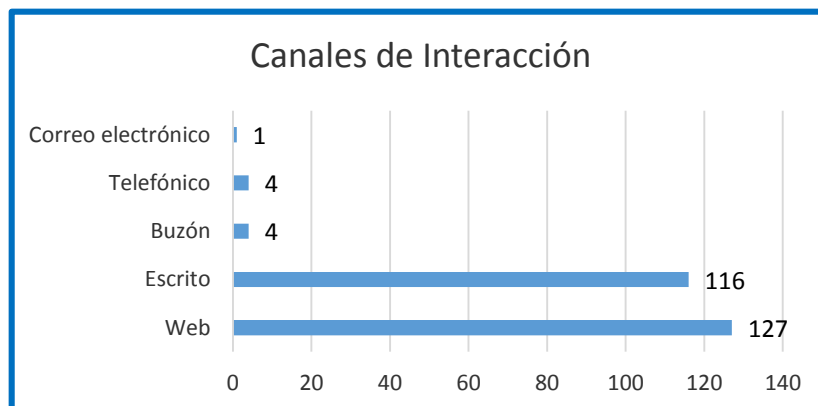


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 31 de enero de 2018, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS-Bogotá te escucha 244 peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) 8, para un total de 252 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.

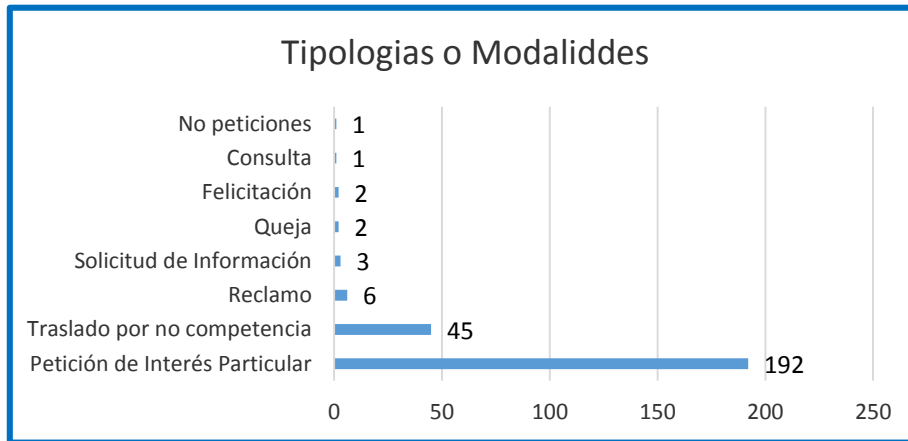
2. Canales de Interacción





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 enero 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.

Top 5 de sub-temas más reiterados

TABLA SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	Porcentaje
Plan de desarrollo (información, formulación o seguimiento)	95	38%
Traslado por no competencia	45	18%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	42	17%
SISBEN - trámites y/o servicios	28	11%
Estratificación inmuebles residenciales	5	2%
Total 5 subtemas	215	85%
Otros subtemas	37	15%
Total General	252	100%

El plan de Desarrollo (información, formulación o seguimiento) ocupa el primer lugar, en segundo lugar, encontramos el traslado por no competencia, en tercer lugar, conceptos de norma urbanística (regulación de uso de suelo, riesgos, planes parciales o maestros,

espacio público, conservación, etc.) en cuarto lugar SISBEN tramites y/o servicios (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita), por último, 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
Planeación de la inversión	94	93	41%
Servicio al ciudadano	84	77	34%
SISBEN	28	25	11%
Vías, transportes y servicios públicos	10	8	4%
Estratificación	5	5	2%
Total 5 primeras dependencias	221	208	92%
Otras dependencias	31	19	8%
Total General	252	227	100%

En el mes de enero de 2018, de las 252 peticiones registradas y con fecha de corte a 31 de enero, se presenta un cierre del 90% (227), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 10% (25).

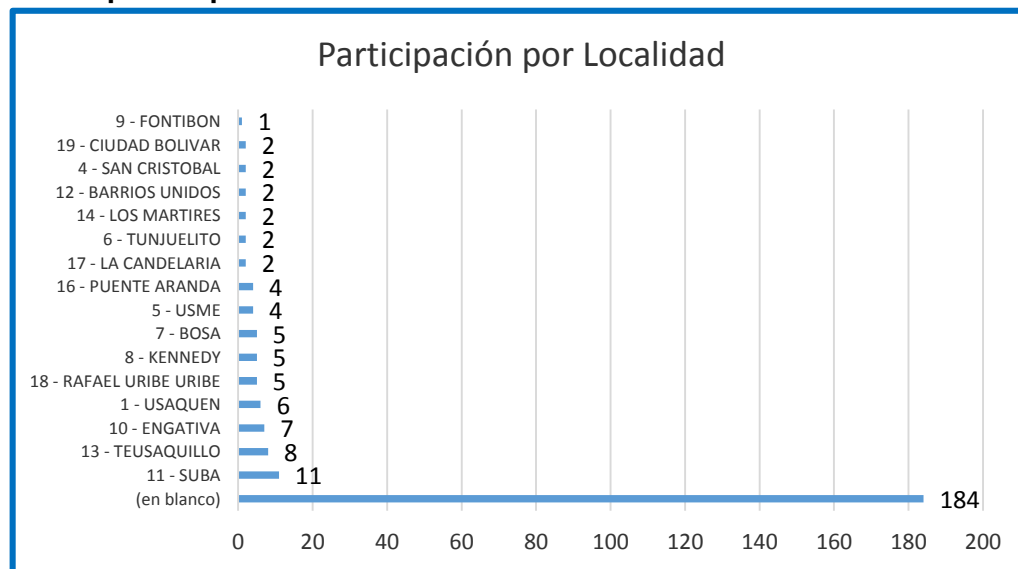
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Petición de Interés Particular	1981	192	10
Reclamo	72	6	12
Solicitud de Información	23	3	8
Queja	4	2	2
total	594	58	10

7. Tiempo promedio de respuesta

La estadística arroja un promedio de 10 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban al 31 de enero sin atender y dentro de los términos de ley.

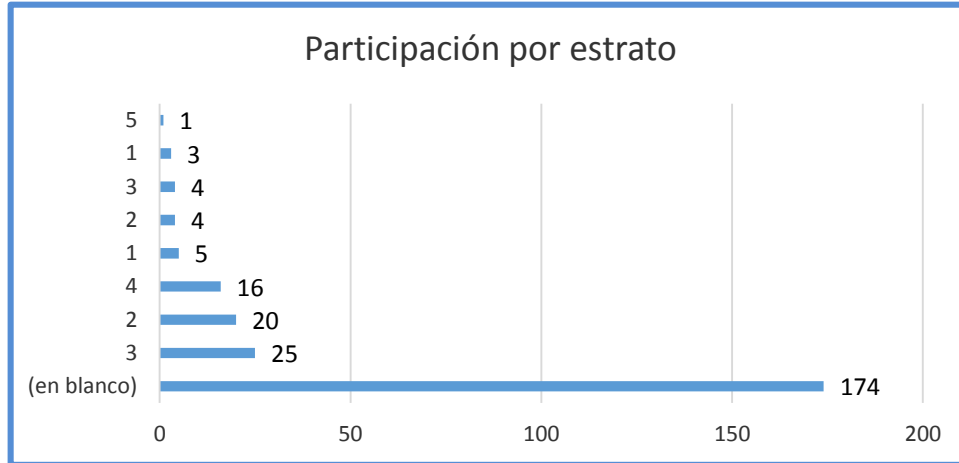
8. Participación por localidad



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

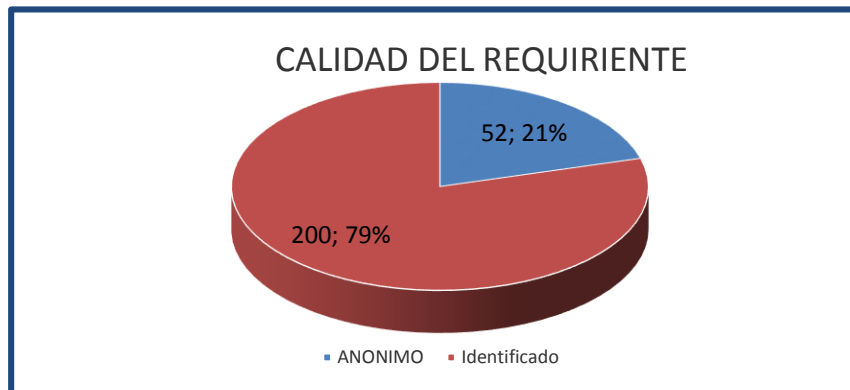
recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Suba, seguida por Teusaquillo y Engativá.

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 enero de 2018 el 79% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 21% fueron de manera anónima.

11. Solitudes de Información

SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Web	04/01/2018	6182018	Cartografía de resoluciones	26/01/2018	12/01/2018	Atendido en término
Escrito	26/01/2018	175482018	Administradores de bonos pensionales	09/02/2018	05/02/2018	Atendido en término
Escrito	30/01/2018	251882018	Copia de Resolución	13/02/2018	12/02/2018	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



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.