



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 agosto de 2018

Septiembre de 2018

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



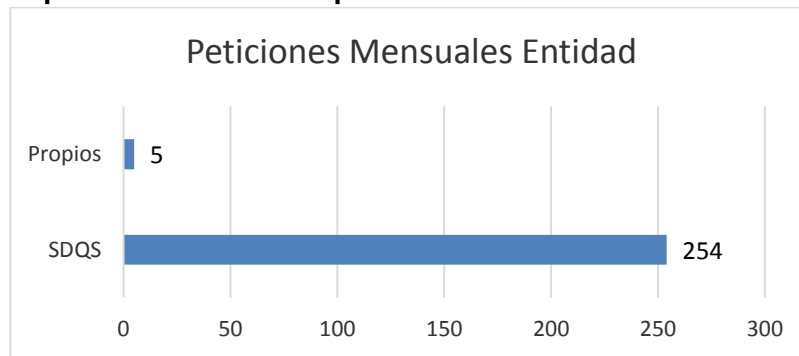
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE AGOSTO 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

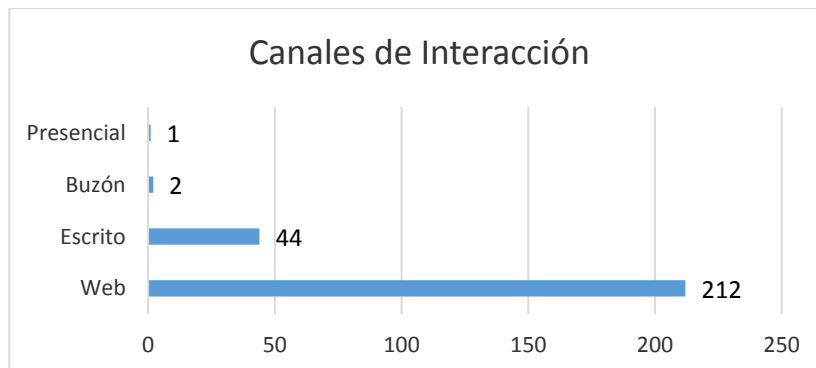


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 31 de agosto de 2018, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS-Bogotá te escucha 254 peticiones y en buzones propios 5 peticiones.

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

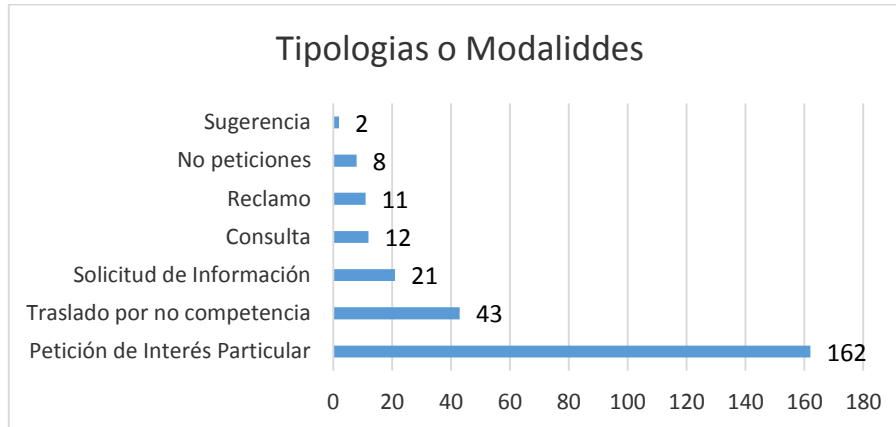


GP-CER259293

**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 buzones y por último canal presencial.

### 3. Tipos de Petición



Del ejercicio anterior, se infiere que continúa la tendencia de traslado por no competencia a otras entidades (43 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 solicitudes de información, seguido de la consulta y el reclamo, por último las peticiones a las cuales se ha requerido ampliación de información y las sugerencias ciudadanas.

### 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	76	29%
SISBEN - trámites y/o servicios	50	19%
Traslado por no competencia	46	18%
Documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	34	13%
Petición no precisa - aclaración o ampliación	9	3%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>215</b>	<b>83%</b>
Otros subtemas	44	17%
<b>Total General</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>

En este periodo disminuyó el traslado a otras entidades, en comparación a meses anteriores, ya dentro de los trámites de la entidad, se destacan las peticiones por regulación de uso del suelo enfocados a suelo para establecimientos de comercio, normatividad urbanística, riesgos para la compra de vivienda, reservas viales, etc.; seguido de las

solicitudes de trámites SISBEN (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita, y finalmente temas relacionados con documentos estudio de planos, archivos y estadísticas.

#### 4. Peticiones trasladadas por no competencia



Esta categoría corresponde a peticiones que, por su contenido, no son competencia de la SDP, por lo tanto, a través de la herramienta SDQS-Bogotá te 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	134	98	69%
SISBEN	41	14	10%
Vías, transportes y servicios públicos	9	5	4%
Taller Espacio público	17	5	4%
Recursos físicos y gestión documental	4	4	3%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>205</b>	<b>126</b>	<b>89%</b>
Otras dependencias	54	16	11%
<b>Total General</b>	<b>259</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>

En el mes de agosto de 2018, de las 259 peticiones registradas, y con fecha de corte a 31 de agosto, se presenta un cierre del 55% (142), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 45% (117).

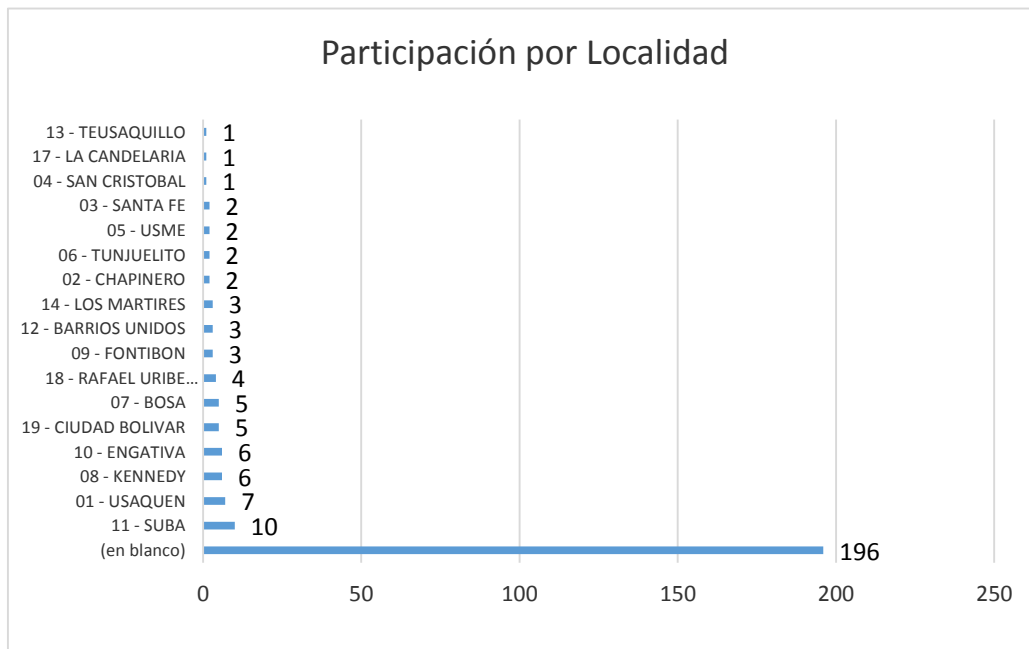
## 7. Tiempo promedio de respuesta

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	14	2	7
Petición de Interés Particular	510	70	7
Reclamo	7	2	4
Solicitud de Información	2	3	1
total	354	58	6

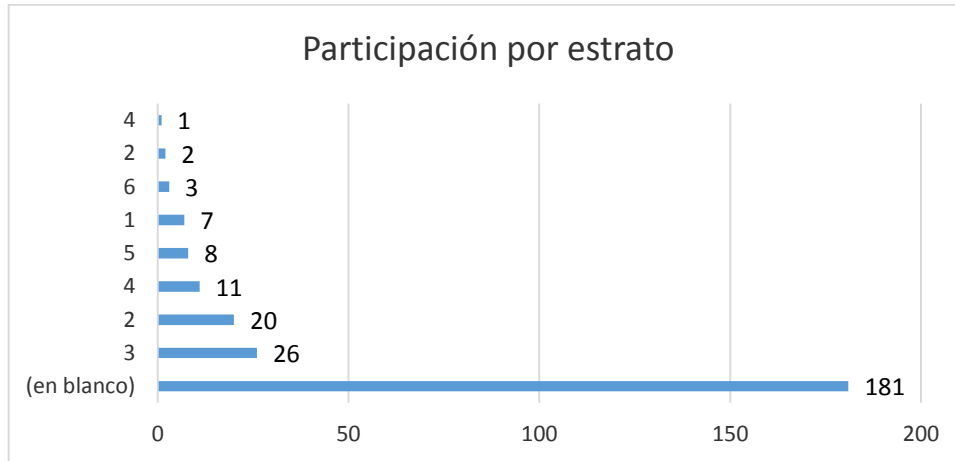
La estadística arroja un promedio de 6 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban al 31 de agosto sin atender y dentro de los términos de ley.

## 8. Participación por localidad



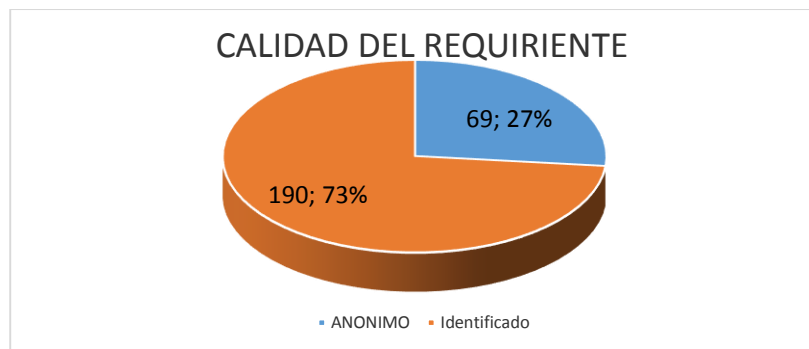
Según la información obtenida de la herramienta SDQS- Bogotá te escucha, se evidencia que, de las peticiones con información de localidad, la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Suba, seguida por Usaquén y Kennedy.

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

## 11. Solitudes de Información:

CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Web	22-08-18	1952092018	Cartografía nuevo Usme	12-09-18	24-08-18	Atendido en término
Web	21-08-18	1964482018	Respuesta a radicado 1-2018-31065	11-09-18	21-08-18	Atendido en término
Web	21-08-18	1995032018	UPZ digitalizada	11-09-18	22-08-18	Atendido en término
Web	14-08-18	1998942018	Cómo adquirir planos	29-08-18	14-08-18	Atendido en término
Web	24-08-18	2003002018	Revisión del Impuesto predial	06-09-18		Pendiente
Web	22-08-18	2027882018	Acceso a planos	04-09-18	22-08-18	Atendido fuera de términos
Web	24-08-18	2034522018	Planos UPZ 27	06-09-18	24-08-18	Atendido en término
Web	20-08-18	2044742018	Con qué número se radicó petición IDU DTP 20182250613971	11-09-18	20-08-18	Atendido en término
Web	20-08-18	2045072018	Copia licencia de construcción	11-09-18	20-08-18	Atendido en término
Web	24-08-18	2051092018	Copia Rta 1-2018-15222	12-09-18	24-08-18	Atendido en término
Web	22-08-18	2060652018	Planos hidráulicos	04-09-18	22-08-18	Atendido en término
Web	22-08-18	2060742018	Cómo hacer seguimiento a trámite SISBEN	04-09-18	22-08-18	Atendido en término
Web	24-08-18	2076402018	Investigador criminal de fiscalía menores de edad.	12-09-18		Pendiente
Web	24-08-18	2077112018	Acceso a planos	08-09-18	25-08-18	Atendido en término
Web	24-08-18	2085022018	Datos demográficos de chapinero	08-09-18	25-08-18	Atendido en término
Web	27-08-18	2088302018	COPIA DEL OFICIO NO. 2-2003-08339	10-09-18	28-08-18	Atendido en término
Web	27-08-18	2088312018	COPIA DEL OFICIO NO. 2-2003-08339	10-09-18	28-08-18	Atendido en término
Web	24-08-18	2090872018	Intervención de andén	08-09-18	25-08-18	Atendido en término
Web	25-08-18	2092602018	Normatividad para desarrollar proyecto	08-09-18	25-08-18	Atendido en término
Web	27-08-18	2110762018	Copia de planos de predio	10-09-18	28-09-18	Atendido en término
Web	27-08-18	2111792018	Copia de planos de predio	10-09-18	28-09-18	Atendido en término

La anterior información tiene fecha de corte a 31 de agosto de 2018.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

## 1. 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, Bogotá te escucha.

De igual manera 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.

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.

.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**