



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos
Dirección de Servicio al Ciudadano

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones
Mes de octubre de 2017

Noviembre 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**



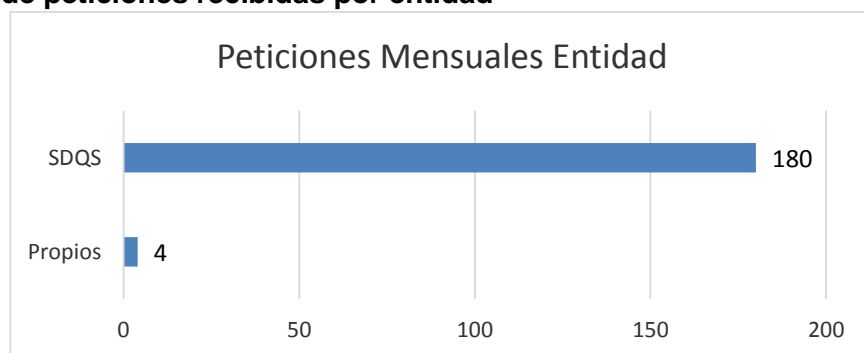
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACION

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

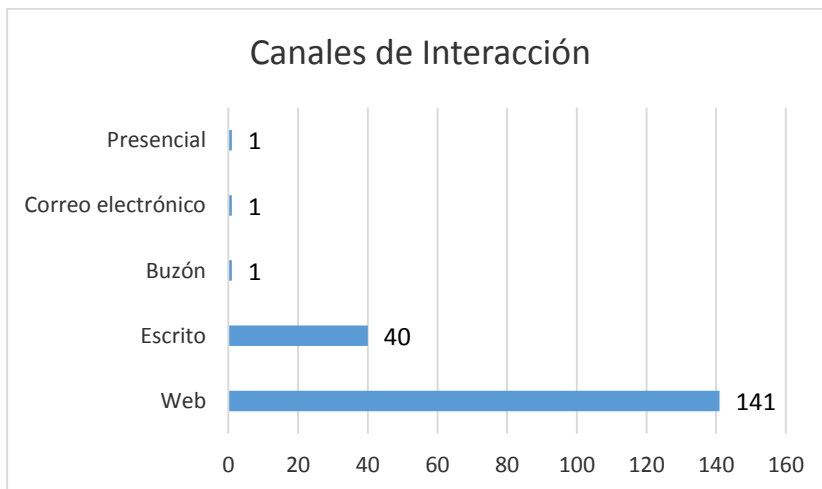


Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 31 de octubre de 2017, se recibió en la SDP, a través de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS 180 peticiones y por los canales propios de la Entidad (buzones) 4, para un total de 184 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



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



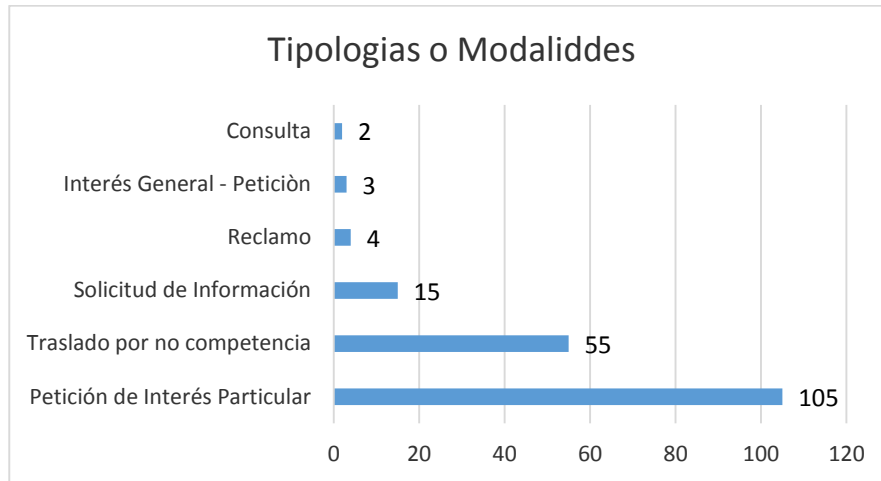
GP-CER259293

**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, correo electrónico 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 octubre 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 Solicitudes de información.

4. Top 5 de sub-temas más reiterados

TABLA SUBTEMAS MAS REITERADOS

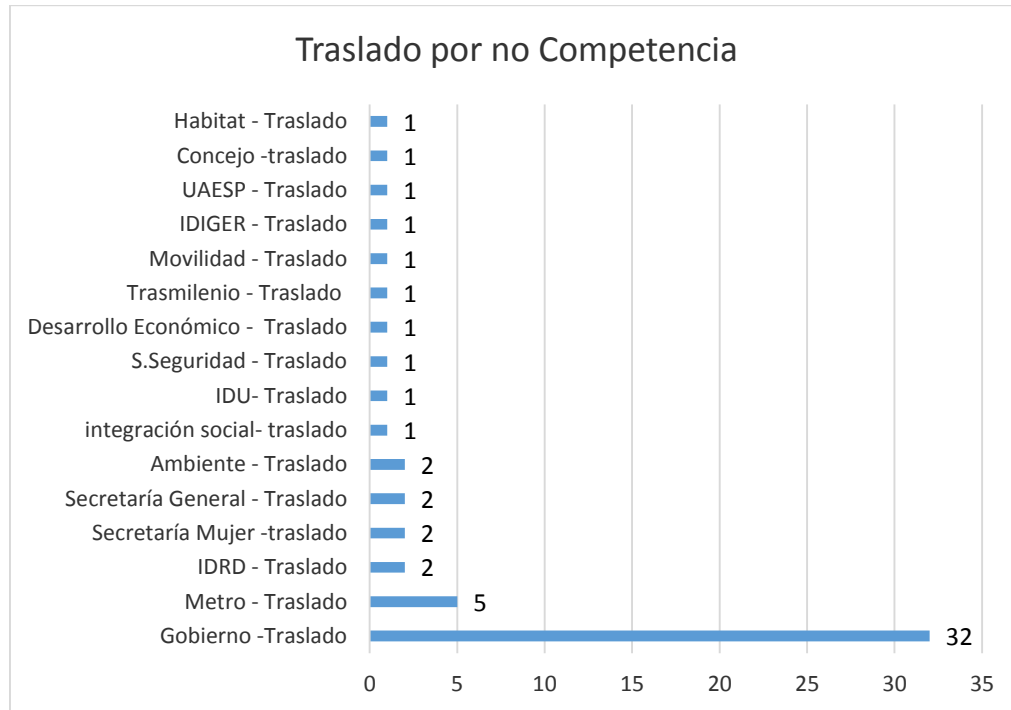
Subtema	Total	Porcentaje
Traslado por no competencia	55	30%
SISBEN - trámites y/o servicios	34	18%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	22	12%
POT – reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial	10	5%
Acceso a información, documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	12	7%
Total 5 subtemas	133	72%
Otros subtemas	51	28%
Total General	184	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

El traslado por no competencia, ocupa el primer lugar, en segundo lugar encontramos Sisben tramites y/o servicios (revisión de puntaje, vinculación, ingreso y solicitud de visita) en tercer lugar los conceptos de norma urbanística (riesgos, uso del suelo, planes parciales o maestros, espacio público, conservación, etc.), continuamos con POT-reglamentación, ejecución y evaluación 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	88	70	62%
SISBEN	31	13	12%
Operaciones estratégicas	5	2	2%
Taller Espacio público	5	1	1%
Recursos físicos y gestión documental	5	1	1%
Total 5 primeras dependencias	134	87	77%
Otras dependencias	50	26	23%
Total General	184	113	100%

En el mes de octubre de 2017, de las 184 peticiones registradas y con fecha de corte a 31 de octubre, se presenta un cierre del 61% (113), quedando pendientes de atender y dentro de los términos el 39% (71).

8. Tiempo promedio de respuesta

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	No. DIAS DE GESTION	CANTIDAD DE PETICIONES	DIAS PROMEDIO GESTION
Consulta	44	2	22
Petición de Interés Particular	1022	133	8
Reclamo	90	9	10
Solicitud de Información	78	13	6
Interés General - Petición	17	1	17
Total general	453	58	8

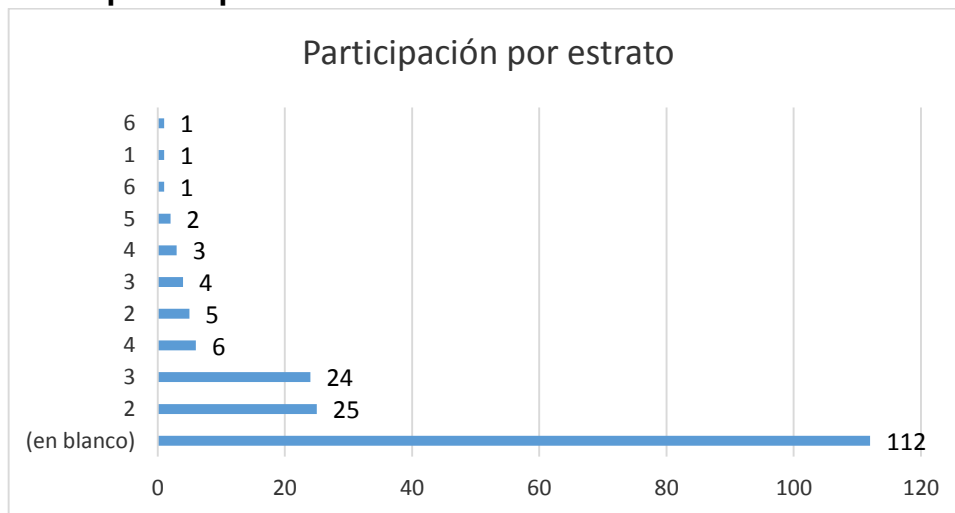
La estadística arroja un promedio de 8 días como tiempo de respuesta, teniendo en cuenta las peticiones que se encontraban a 31 de octubre sin atender y dentro de los términos de ley.

9. Participación por localidad



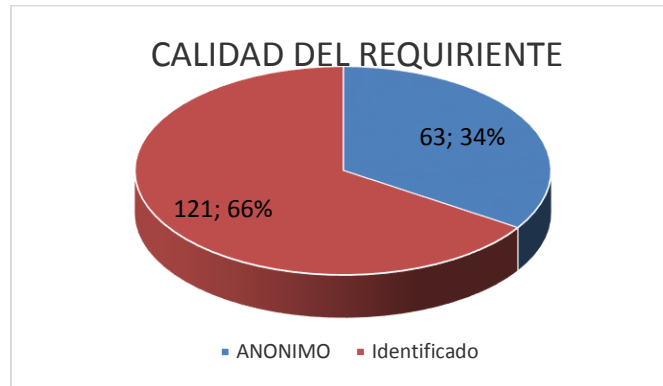
Según la información obtenida de la herramienta SDQS, se evidencia que, de las peticiones con información de localidad, la mayor cantidad de peticiones recibidas en la SDP han sido interpuestas por ciudadanos de la localidad de Suba, seguida por Kennedy y San Cristóbal.

10. Participación por estrato



Acorde al cuadro anterior, se identifica que la mayor cantidad de peticionarios interpuestas por los ciudadanos pertenecen a los estratos 2 y 3.

11. Calidad del requirente



En el mes de octubre de 2017 el 66% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 34% fueron de manera anónima.

12. Solitudes de Información

SOLICITUDES						
CANAL	FECHA	PETICIÓN	ASUNTO	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
Web	02-10-2017	2270652017	Copia de licencia	17-oct-2017	20-oct-2017	Atendido en término
Web	02-10-2017	2270942017	Cuándo se va a expedir el decreto POT	17-oct-2017	19-oct-2017	Atendido en término
Web	10-10-2017	2276652017	Solicitud de contratos de 1999 a 2007	25-oct-2017	19-oct-2017	Atendido en término
Escrito	03-10-2017	2282892017	Encuesta señor Pedro Antonio Arévalo	18-oct-2017	5-oct-2017	Atendido en término
Web	03-10-2017	2288892017	Certificación de validez	18-oct-2017	3-oct-2017	Atendido en término
Web	09-10-2017	2295562017	Canecas en parques	31-oct-2017	20-oct-2017	Atendido en término
Escrito	09-10-2017	2299242017	Intervención anden	31-oct-2017	17-oct-2017	Atendido en término
Web	09-10-2017	2318592017	Decreto sobre APP	31-oct-2017	11-oct-2017	Atendido en término
Web	10-10-2017	2325102017	SOLICITUD COPIAS RESOLUCIONES	1-nov-2017	13-oct-2017	Atendido en término
Web	10-10-2017	2337912017	Consulta de convivencia en propiedad horizontal	1-nov-2017	10-oct-2017	Atendido en término
Web	23-10-2017	2373162017	Cantidad de personas con discapacidad	16-nov-2017	29-oct-2017	Atendido en término
Escrito	16-10-2017	2377042017	Actas de posesión Mauricio Jaramillo y otros	31-oct-2017		Pendiente
Web	26-10-2017	2447752017	Cargo OPEC	10-nov-2017		Pendiente
Web	26-10-2017	2455602017	Solicitud de Software de información, plataformas para registro de peticiones.	9-nov-2017		Pendiente



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACION

Escrito	26-10-2017	2476542017	Plaza la concordia	10-nov-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



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,..."



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



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.

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**