



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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 Marzo de 2017

Abril de 2017

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

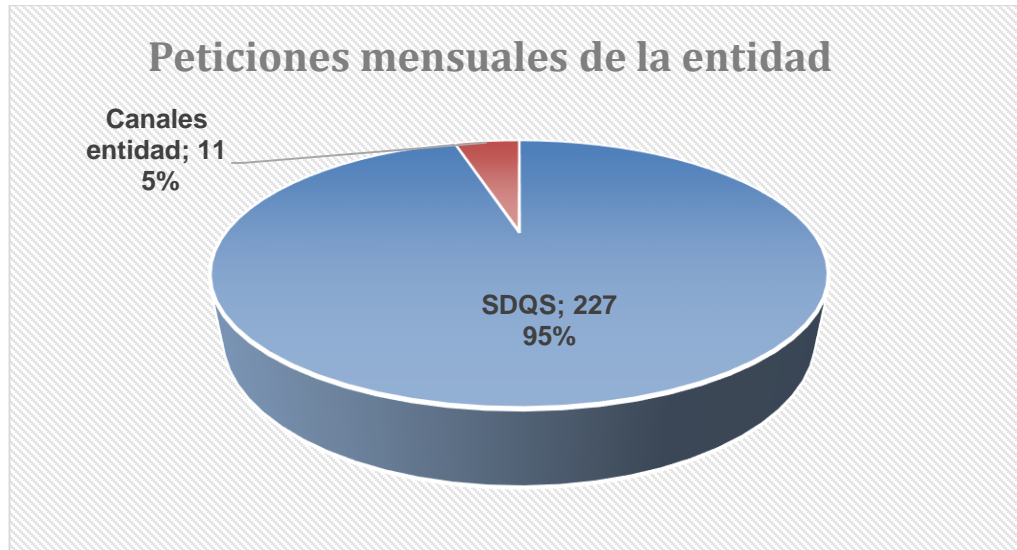
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

El presente informe se presenta de acuerdo a lo establecido en la Circular conjunta No. 06 de 2017 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital y la información es obtenida de matriz de seguimiento (Excel) que desarrolla la entidad.

## 1. Total de peticiones recibidas por entidad



Fuente: Matriz Excel SDQS-SDP

Durante el período 1 al 31 de marzo de 2017, se recibió tanto a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (95%), como de los canales propios de la Entidad (5%), un total de 238 peticiones, las cuales han sido registradas de acuerdo a lo establecido por el Decreto 310 de 2010.

Se mantiene la tendencia que los ciudadanos que el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar sus PQRS es la herramienta SDQS.

## 2. Canales de Interacción

CANAL	Subtotal
BUZON	18
E-MAIL	5
EN BLANCO	99
ESCRITO	26
PRESENCIAL	2
TELEFONO	20
WEB	68
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>

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**

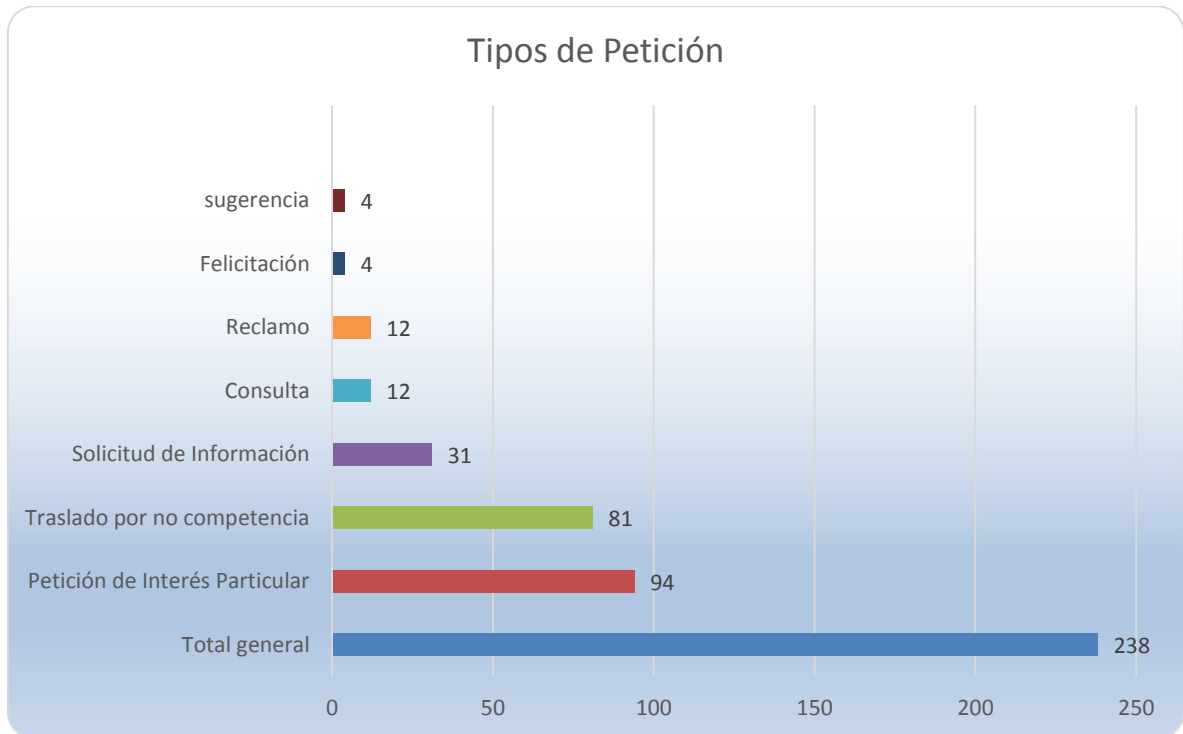


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Aunque no se tienen identificados el canal de 99 peticiones, se observa que el canal web fue el más utilizado por los ciudadanos en el período analizado

### 3. Tipos de Petición

A continuación se detallan las tipologías o tipos de petición que ingresaron a la SDP durante el mes de marzo de 2017, incluye aquellas que fueron trasladadas a otras entidades por no competencia.



Del ejercicio anterior se detallan en porcentaje cada una de las tipologías, se puede observar que el derecho de petición de interés particular, es el más invocado por ciudadanos, seguido por las solicitudes de información.

<b>porcentaje de Tipos de Petición</b>		
<b>SUBTEMA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Petición de Interés Particular	94	39%
Traslado por no competencia	81	34%
Solicitud de Información	31	13%
Consulta	12	5%
Reclamo	12	5%
Felicitación o reconocimiento a la labor	4	2%
sugerencia	4	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

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



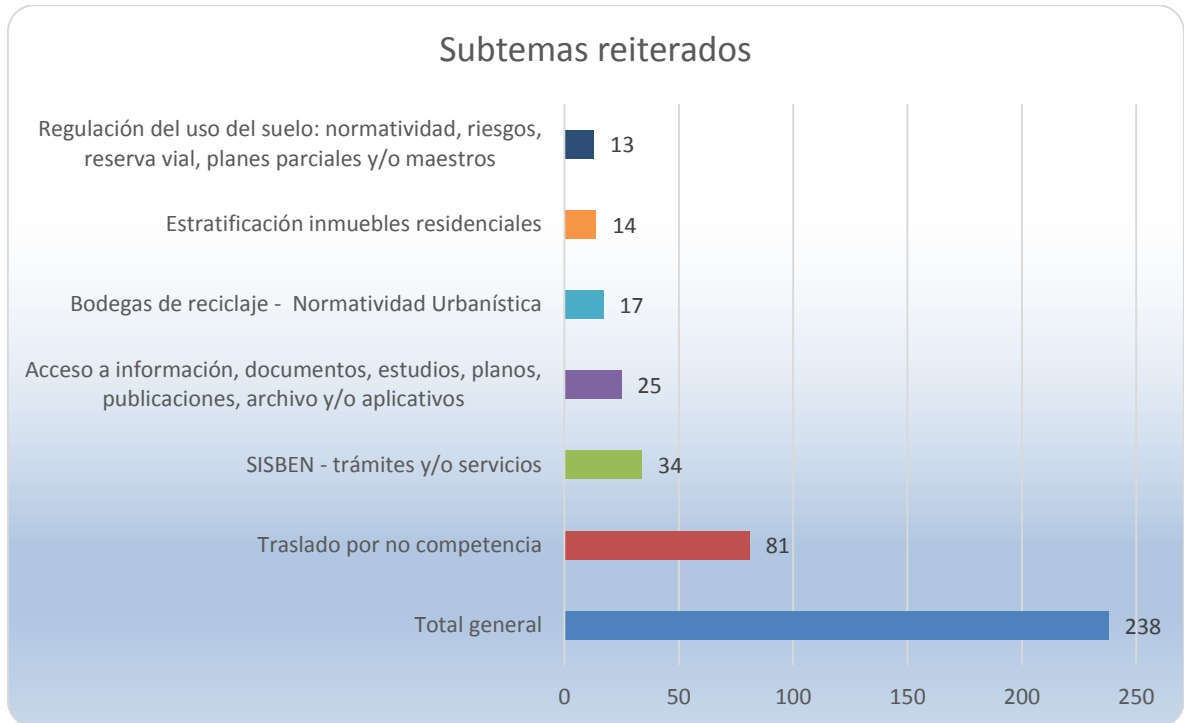
CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

#### 4. Top 5 de sub-temas consultados



De acuerdo al gráfico anterior, se obtienen los siguientes porcentajes por tema consultado.

<b>TABLA SUBTEMAS MAS REITERADOS</b>		
<b>SUBTEMA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Traslado por no competencia	81	34%
SISBEN - trámites y/o servicios	34	14%
Acceso a información, documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo y/o aplicativos	25	11%
Bodegas de reciclaje - Normatividad Urbanística	17	7%
Estratificación inmuebles residenciales	14	6%
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	13	5%
<b>SUB TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>77%</b>
OTROS SUBTEMAS	54	23%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Para el período, las consultas sobre los diferentes trámites SISBEN (aplicación de encuestas, desvinculaciones, revisión de puntajes, inclusiones, etc.) ocupan el primer lugar, en nuestro TOP 5, seguido de temas de acceso a información sobre trámites, servicios, documentos, estudios, planos, publicaciones, archivos y/o aplicativos, finalizan con temas específicos y que hacen relación a la norma urbanística de la ciudad.

## 5. Peticiones trasladadas por no competencia

En su mayoría las peticiones son clasificadas por los ciudadanos, es la razón por la cual no quedan asignadas a la entidad competente, a través del SDQS se asignan de acuerdo a las competencias

Entidad	Subtotal
Secretaría de Gobierno	44
Otras	14
Secretaría de Ambiente	5
Secretaría de Salud	8
Secretaría de Movilidad	2
UAESP	1
Transmilenio	1
Secretaría General	1
Secretaria General	1
Integración Social	1
IDRD	1
ETB	1
Codensa	1
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>

## 6. Veedurías Ciudadanas:

En el período no se recibieron peticiones de veedurías ciudadanas.

## 7. Peticiones cerradas en el período:

Las peticiones registradas en el mes de marzo de 2017, a la fecha, presentan un cierre de 233 unidades, quedando pendientes de atender y dentro de los términos 5 solicitudes.

## 8. Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Suma días gestión	Cantidad peticiones	Promedio días gestión
Consulta	241	12	20
Felicitación	48	4	12
Petición de Interés Particular	1215	94	13
Reclamo	151	12	13
Solicitud de Información	191	31	6
sugerencia	50	4	13
Traslado por no competencia	90	81	1
<b>Total</b>	<b>1986</b>	<b>238</b>	<b>8</b>

De acuerdo a los resultados del mes, se obtiene un promedio general de 8 días para la atención de las peticiones de SDQS, de acuerdo a las diferentes tipologías; el cumplimiento de tiempos está dentro de los estándares.

## 9. Participación por localidad

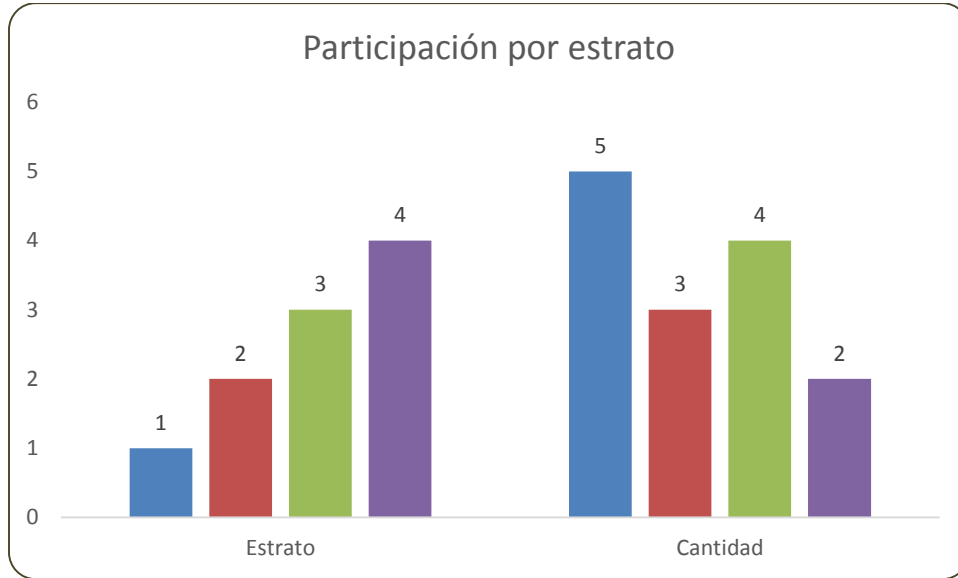




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

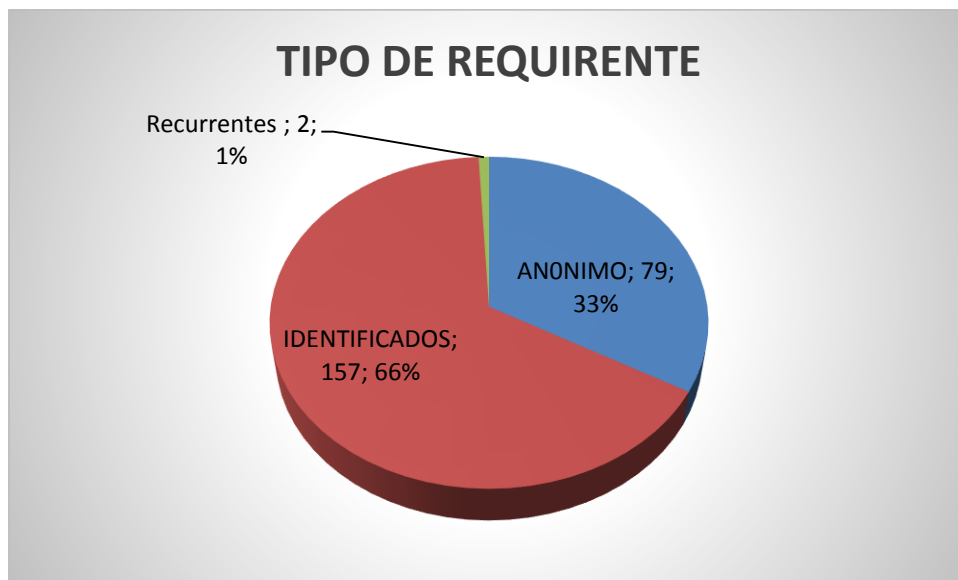
Para este período no se cuenta con la información completa por localidades, no obstante, se relaciona la obtenida de SDQS.

### 10. Participación por estrato



Acorde al cuadro anterior, se identifica que la mayor cantidad de peticionarios (5) corresponden al estrato 1, 3 son de estrato 2, 4 estrato 3, y finalmente 2 al estrato 4.

### 11. Calidad del requirente:



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**

## 12. Conclusiones y recomendaciones

La secretaría Distrital de Planeación da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 310 de 2010 y demás norma concordante en lo referente a la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y de la información contenida.

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

Para lograr que los informes de SDQS sean realizados a partir de los reportes que arroja la herramienta SDQS, y no la matriz interna de la SDP, se están análisis con la Veeduría Distrital para lograr el objetivo.