

N° 1



Foto: Alcaldía Mayor de Bogotá

# Al día con la ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
PLANEACIÓN



**Claudia López Hernández**

Alcaldesa Mayor de Bogotá

**Felipe Jiménez Ángel**

Secretario Distrital de Planeación

**Nora Muñoz Barrios**

Subsecretaria de Gestión Institucional

**Jennyfert Martínez Aranda**

Directora de Servicio a la Ciudadanía

**Contenidos:**

Equipo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

**Redacción:**

María A. De La Hoz

Ingrid Torres Triana

**Diagramación:**

Leonardo Jarro Becerra

**Secretaría Distrital de Planeación, 2023**

## **Te damos la bienvenida a 'Al día con la ciudadanía'.**

La creación, construcción y edición de este documento es liderada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP). En él se recopilan las estadísticas e indicadores más relevantes relacionados con los trámites y servicios de la entidad a través de sus diferentes canales de atención, con el objetivo de entregar a la comunidad una herramienta de consulta ágil, que de cuenta de la gestión que realizamos en el marco de la interacción con las y los ciudadanos.

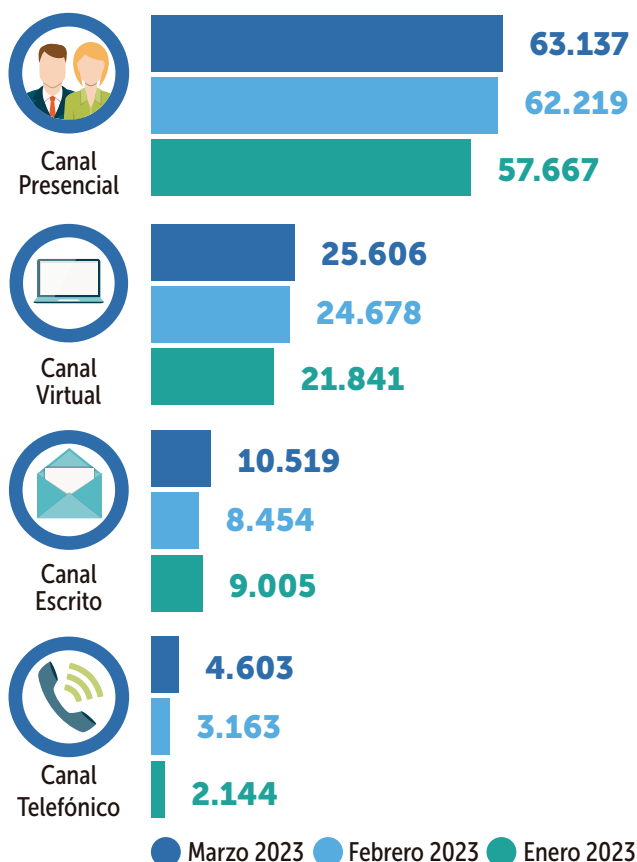
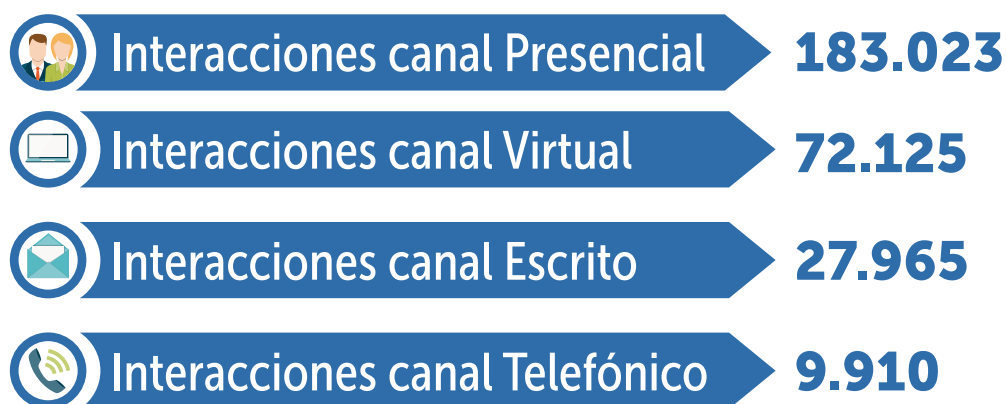
La información aquí contenida presenta datos correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2023. Dichos indicadores representan de manera transparente el comportamiento de nuestros canales de atención y reflejan el trabajo que con entusiasmo y compromiso realiza el equipo humano de colaboradores de la SDP.

En la Dirección de Servicio a la Ciudadanía nos mueve la pasión por un servicio con calidad y calidez porque la ciudadanía es nuestra razón de ser.

## Primer trimestre 2023

¿Sabías que la Secretaría Distrital de Planeación cuenta con un modelo de servicio multicanal diseñado para brindar atención eficiente a la ciudadanía?

Este modelo integra y coordina diversos procesos, permitiendo organizar y ofrecer información en diferentes canales de comunicación para satisfacer tus necesidades.





## Conoce nuestro canal Presencial

En la Secretaría Distrital de Planeación te brindamos atención presencial e información sobre nuestros trámites y servicios en 20 puntos de la ciudad a través de la Red Cade, que incluye Supercades y Cades.

A continuación, te presentamos los servicios más solicitados:

### Consultas Sisbén

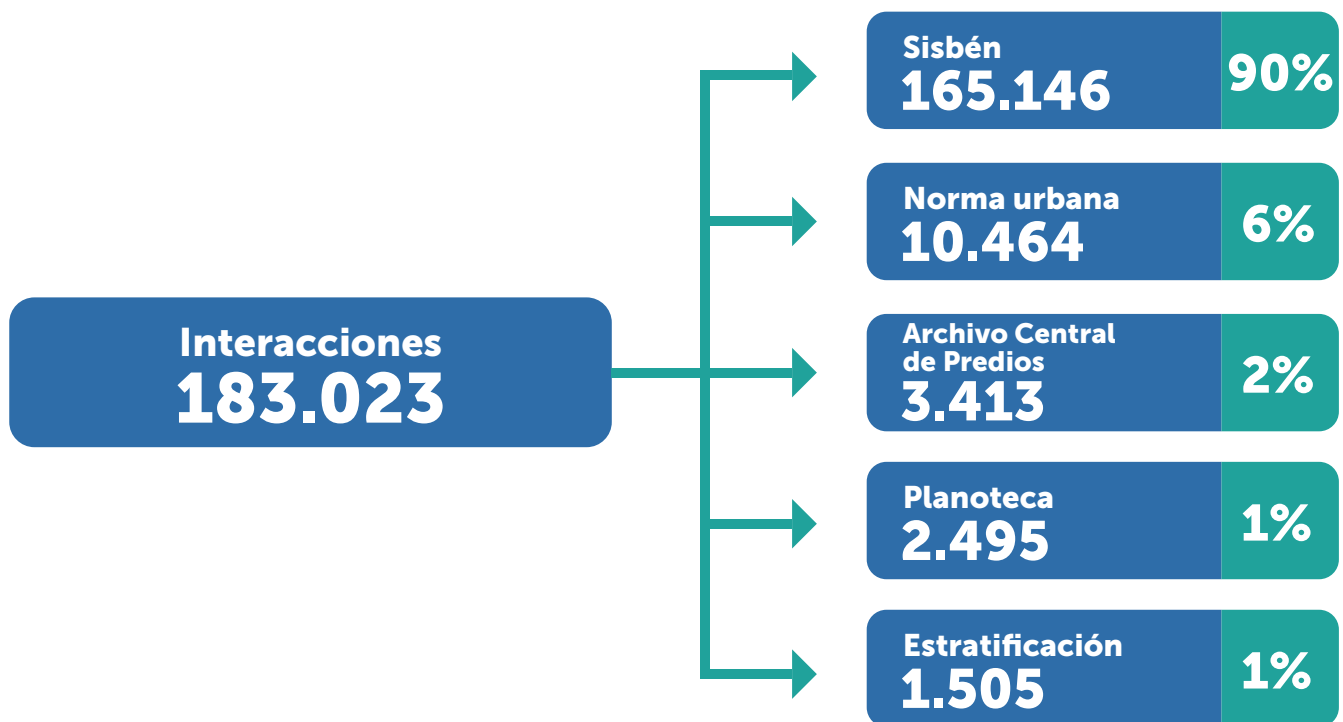
Hemos atendido a 165.146 personas, lo que representa el 90% de las atenciones presenciales.

### Temas territoriales

Se han respondido 10.464 consultas relacionadas con temas como el certificado de estrato y el certificado de información de la norma urbanística, lo cual equivale al 6% de las consultas realizadas en la ciudad.

### Reglamentación urbanística del Plan de Ordenamiento Territorial “POT Bogotá Reverdece 2022 – 2034”

Contamos con información histórica sobre antecedentes urbanísticos de barrios legalizados, urbanizaciones y más. Durante el primer trimestre del 2023, hemos atendido 3.413 consultas sobre estos temas a través de nuestro servicio de Planoteca, ubicado en el Supercade CAD (Carrera 30 No. 25 – 90). Estas consultas representan el 1% del total realizado mediante este canal. También contamos con el Archivo Central de Predios, ubicado en la Calle 21 No. 69B – 80, Zona Industrial de Montevideo, donde encontrarás información histórica sobre las licencias de construcción y los planos arquitectónicos de los predios de la capital.





## Canal Presencial

### 5 Participaciones en Ferias de servicio

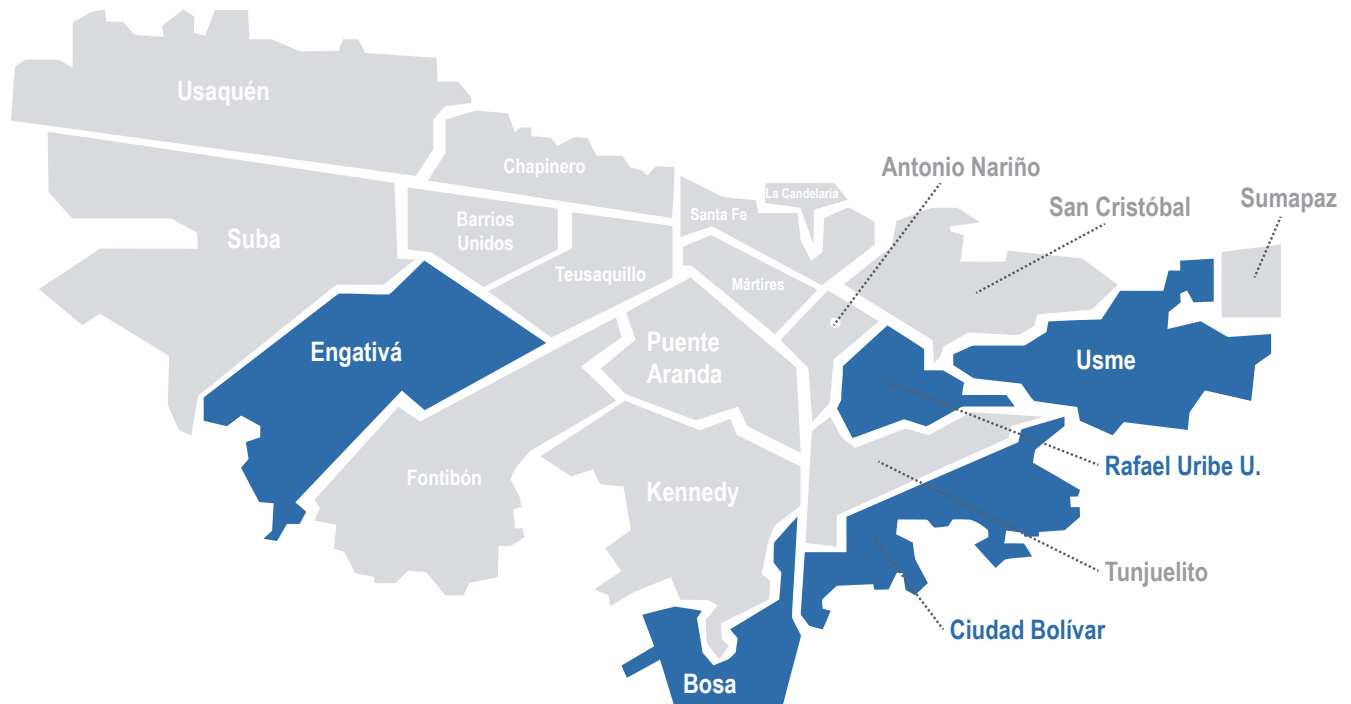
Estos espacios son una oportunidad para atenderte más cerca, ya sea de tu barrio o de tu negocio.

En estos eventos damos a conocer los trámites y servicios de la entidad y atendemos tus consultas.

Para el primer trimestre de 2023 participamos en varios eventos acercando a la ciudadanía a nuestra oferta institucional.

Personas atendidas **813**

Aliados



● Ferias realizadas



## Canal Virtual

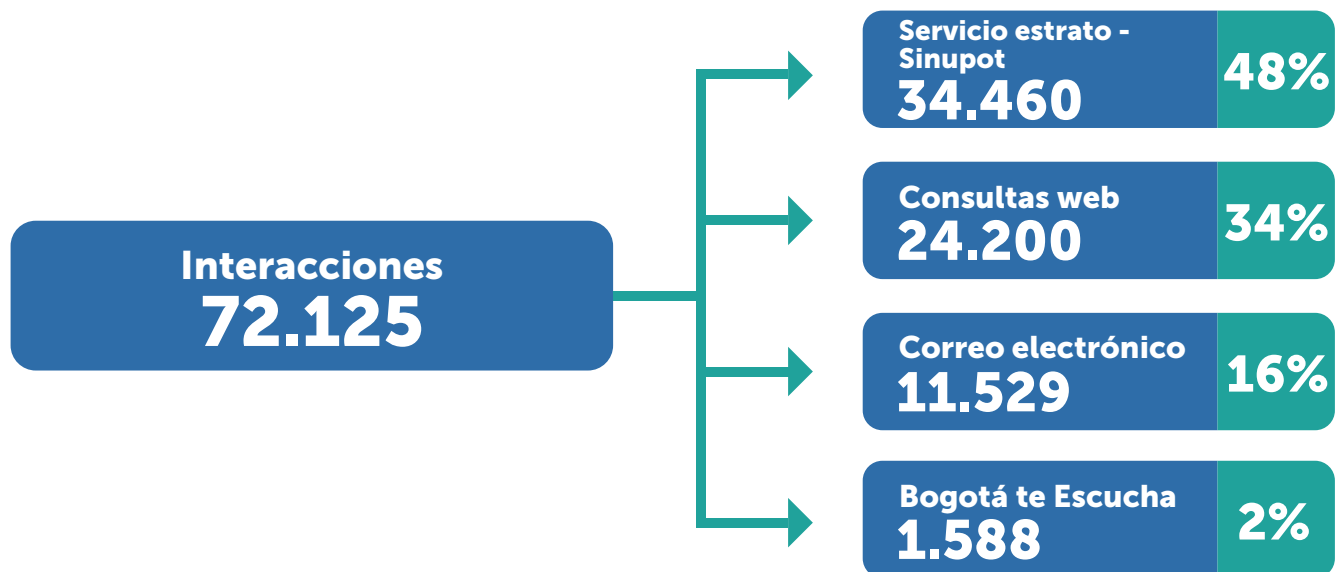
El canal virtual se apoya en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para ofrecer servicios y trámites en línea. Le apostamos a promover un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite a la ciudadanía la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

En este canal integramos los canales de atención y servicios que se prestan a través de las TIC:

- Consultas en el portal web [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) e información cartográfica a través de nuestro sistema de Norma Urbana y Plan de Ordenamiento Territorial (Sinupot).

- Radicación de peticiones en el sistema de 'Bogotá te Escucha'.
- Servicio de citas territoriales especializadas, en las que podrás recibir atención de profesionales especializados de diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) en temas urbanísticos de Bogotá.

Estos espacios se desarrollan tanto de manera virtual como presencial.



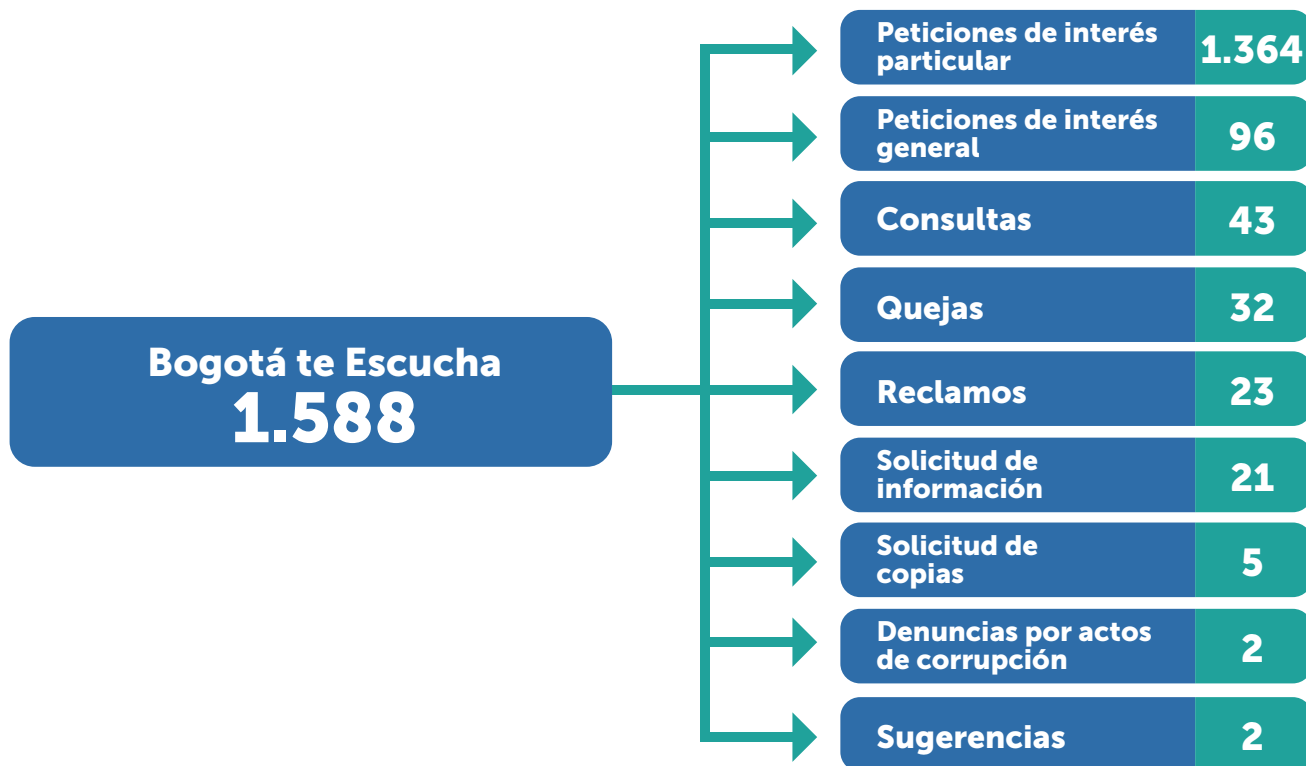


## Canal Virtual

# Bogotá te escucha

Sistema Distrital de  
Quejas y Soluciones

A través del canal Virtual puedes acceder al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 'Bogotá te Escucha', que fue diseñado e implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen en la ciudadanía. Su objetivo es facilitar la presentación de peticiones de manera sencilla y fácil, y llevar registro de todas las solicitudes presentadas, sin importar el canal por el que hayan sido allegadas.







## Canal Escrito

A través de este canal la ciudadanía presenta comunicaciones escritas a la SDP.

Se reciben peticiones, quejas o reclamos y felicitaciones o reconocimientos presentados de manera virtual y presencial.

### Presencial:

Ventanilla Única de Radicación ubicada en el Supercade CAD.

### Virtual:

Correo electrónico  
ervicioalciudadanogel@sdp.gov.co

### Radicación en SIPA, a través de nuestro portal web

<http://sipawebfile.sdp.gov.co/webfile/>

### Sistema 'Bogotá te Escucha'

<https://bogota.gov.co/sdq/s/>





## Canal Telefónico

\*Nuestro canal telefónico está a disposición como mecanismo de comunicación transparente y efectivo, que permite obtener información clara y oportuna de la SDP, así como de sus trámites y servicios.

\*Permite reducir tiempos y costos de desplazamiento a la ciudadanía, y evita la congestión en los puntos de atención presencial.

\*La interacción telefónica entre la ciudadanía y la SDP se realiza a través de la Línea 195, que en el primer trimestre llegó a las 6.285 interacciones:

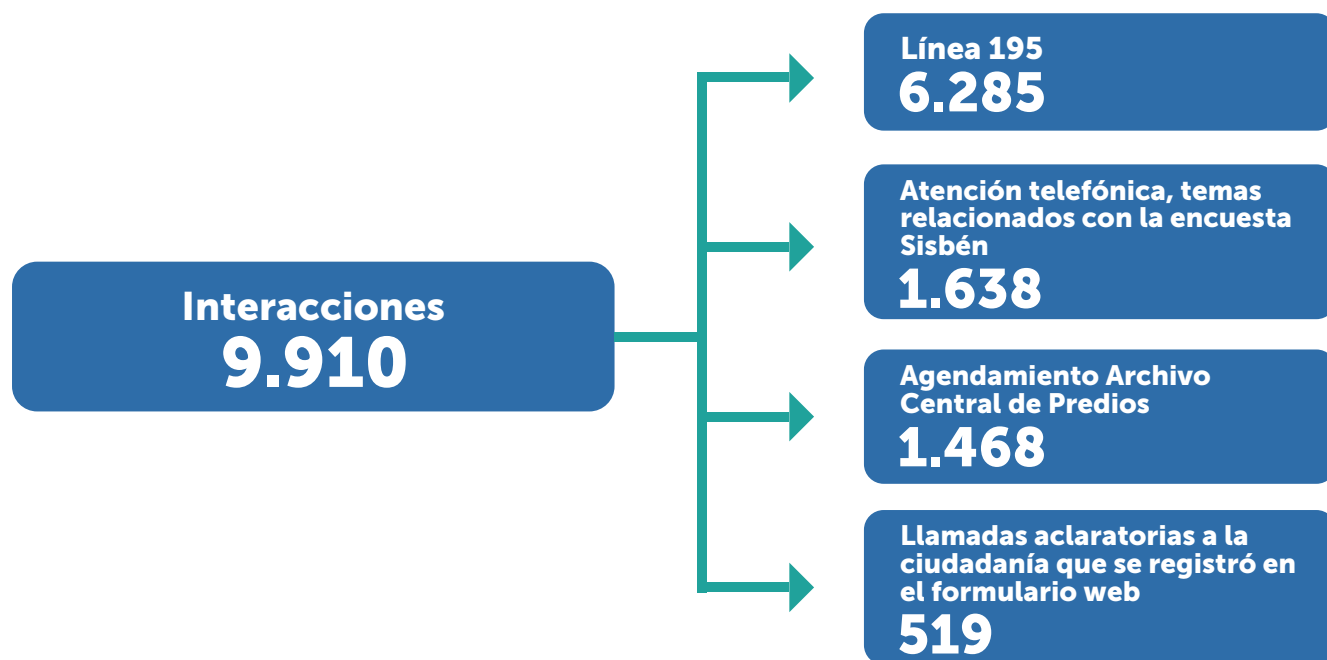
**Línea 195, opción 8:** desde el mes de marzo de 2023 contamos con este canal dedicado a la atención especializada de trámites y servicios de la SDP. Fortalece el canal telefónico en cuanto a la profundidad de la información que se entrega a la ciudadanía, el seguimiento a las inquietudes

registradas y los tiempos de respuesta. Funciona de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

**Línea 195, opción 5.2:** servicio que presta la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en el que las y los operadores entregan información general de los temas relacionados con la SDP. Funciona las 24 horas del día, de domingo a domingo.

\*Nuestro canal telefónico se usa también para el agendamiento de citas dirigidas a la atención especializada o a consultas en el Archivo Central de Predios. Estas llamadas ascendieron a 1.468.

\*La gestión telefónica para temas específicos sobre encuesta Sisbén alcanzó las 1.638 llamadas. Además, se realizaron 519 interacciones telefónicas para aclaraciones a ciudadanía que se registró en el formulario web dispuesto por la entidad.





## Canal Telefónico

### Línea 195 Opción 8

A través de la Línea 195, opción 8, brindamos información a la ciudadanía relacionada con trámites, servicios y consultas en temas de competencia de la SDP:

**1**

**Certificado de estratificación socioeconómica.**

**2**

**Orientación sobre la radicación en el Sistema 'Bogotá te Escucha'.**

**3**

**Concepto de uso de suelo - Certificado de uso de suelo.**

**4**

**Consulta de documentación urbanística (planos urbanísticos, licencias de construcción y planos arquitectónicos).**

**5**

**Agendamiento de citas para atención especializada o para el Archivo Central de Predios.**

**6**

**Información general del Sisbén, que es el sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales.**

**7**

**Puntos de atención y contacto de la Secretaría Distrital de Planeación.**

**8**

**Registro de solicitudes de información relacionadas con los trámites y servicios asociados a la encuesta Sisbén, que requieren ser profundizadas.**

**Agendamiento para atención en el Archivo Central de Predios:** es el mecanismo que la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) ha establecido para que la ciudadanía y otras partes interesadas puedan realizar consultas de documentación urbanística, como licencias de construcción, planos arquitectónicos y planos estructurales, entre otros documentos. El Archivo Central se encuentra ubicado en la Calle 21 No. 69B – 80, Zona Industrial de Montevideo.

**Bogotá te Escucha:** es un Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**Certificación de estrato:** consiste en certificar el estrato socioeconómico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren dentro de la jurisdicción de Bogotá.

**Chat:** es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea, disponible a través de internet e integrado en el sitio web de la entidad. En este servicio, se puede obtener información o programar citas relacionadas con trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información proporcionada por entidades públicas y empresas privadas, entre otros, de la Red CADE.

**Cita:** se refiere al señalamiento y asignación de un día, hora y lugar para que dos o más personas se encuentren y se comuniquen entre sí.

**Consulta:** es una solicitud de orientación a las autoridades respecto a los asuntos de su

competencia. La respuesta a una consulta no tiene efectos jurídicos directos sobre el tema en cuestión y, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

**Control administrativo y político:** incluye las solicitudes de entes de control interno, Procuraduría, Personería, Contraloría, agremiaciones y seguimiento político.

**Derecho de petición de interés general:** se trata de una solicitud presentada por una persona o comunidad ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el objetivo de resolver necesidades de tipo comunitario.

**Derecho de petición de interés particular:** es una solicitud realizada por una persona ante una autoridad con el propósito de obtener respuesta a interrogantes, inquietudes o situaciones jurídicas que solo le conciernen a él/ella o a su entorno.

**Denuncia por actos de corrupción:** se refiere a la manifestación que cualquier persona puede hacer para informar a las autoridades sobre la existencia de hechos contrarios a la ley, incluyendo aquellos relacionados con la contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. También permite dar a conocer conductas que constituyen faltas disciplinarias, como el incumplimiento de deberes, la extralimitación de funciones, las prohibiciones y la violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflictos de intereses de una servidora o servidor público.

## Glosario

**Devolución de llamadas segundo nivel en trámites de la encuesta Sisbén:** se trata de la respuesta a un registro realizado en la Línea 195, que requiere una profundización en la información específica o especializada sobre este trámite.

**Estratificación:** es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, realizada en función de los factores y procedimientos establecidos por la ley.

**Información y estadística:** abarca las solicitudes de consultas documentales, información estadística, poblacional, territorial, cartográfica, geográfica y de estratificación.

**Ingreso Mínimo Garantizado (IMG):** se refiere a las solicitudes asociadas a la actualización de datos para las transferencias monetarias del programa de Renta Básica.

**Jurídico:** se trata de la gestión jurídica de la entidad, que incluye la defensa, el análisis de conceptos y la revisión normativa.

**Línea 195:** es un canal telefónico implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, con el fin de brindar acceso a toda la información sobre la Administración Distrital para la atención de la comunidad.

**Norma urbana:** engloba las solicitudes de conceptos de uso de suelo, edificabilidad y certificaciones para el subsidio de vivienda o riesgo.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad, que una persona formula en relación con una

conducta que considera irregular por parte de uno o varios servidores o servidoras públicas, en el ejercicio de sus funciones.

**Reclamo:** se refiere a la manifestación de inconformidad con respecto a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Red CADE:** es la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, compuesta por diversos canales de atención establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Estos canales permiten el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras. También se pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, así como participar en la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

**\*CADE:** se refiere al Centro de Atención Distrital Especializado, que permite el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por diversas entidades públicas y empresas privadas. También se pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, así como participar en la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

**\*SuperCADE:** se trata de un Centro de Atención Distrital Especializado con mayor capacidad para la atención de personas. Al igual que el CADE, permite el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por distintas entidades públicas y empresas privadas. También se pueden

## Glosario

presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, así como participar en la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

**Sisbén:** es un sistema de información que identifica y clasifica a la población de acuerdo con su situación económica y social. Permite evaluar las condiciones de vida de los hogares en el país e identificar a la población que puede acceder a los subsidios otorgados por el Estado a través de programas sociales ejecutados por entidades.

**Solicitud de copias:** se refiere a la reproducción y entrega de documentos que no tienen carácter reservado dentro de una entidad, como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada se encuentra en formato electrónico y el solicitante así lo indique, puede enviarse por este medio sin costo de reproducción, a menos que se solicite en CD, DVD u otro formato. En casos de copias de gran volumen, los costos de reproducción correrán a cargo del solicitante, de acuerdo con las tarifas establecidas por cada entidad.

**Solicitud de acceso a la información:** es la facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información relacionada con el cumplimiento de las funciones de una entidad. Esto incluye solicitudes de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de dicha entidad.

**Primer nivel de atención:** se refiere al primer contacto en un canal telefónico donde se brinda información general.

**Solicitudes solucionadas en primer filtro por llamada:** se refiere a las llamadas en las que se proporciona la información requerida por la ciudadanía u otras partes interesadas sin necesidad de derivarlas a otro nivel de atención.

**Política pública:** se refiere a las solicitudes relacionadas con planes de acción, seguimiento, formulación, coordinación y evaluación en temas como población, desarrollo económico, género, inversión y planes de desarrollo.

**Urbano:** se refiere al conjunto de conocimientos relacionados con la planificación y desarrollo de las ciudades y, en general, de otros núcleos de población.

**Virtual:** se refiere a lo que se encuentra o tiene lugar en línea, usualmente a través de internet.

