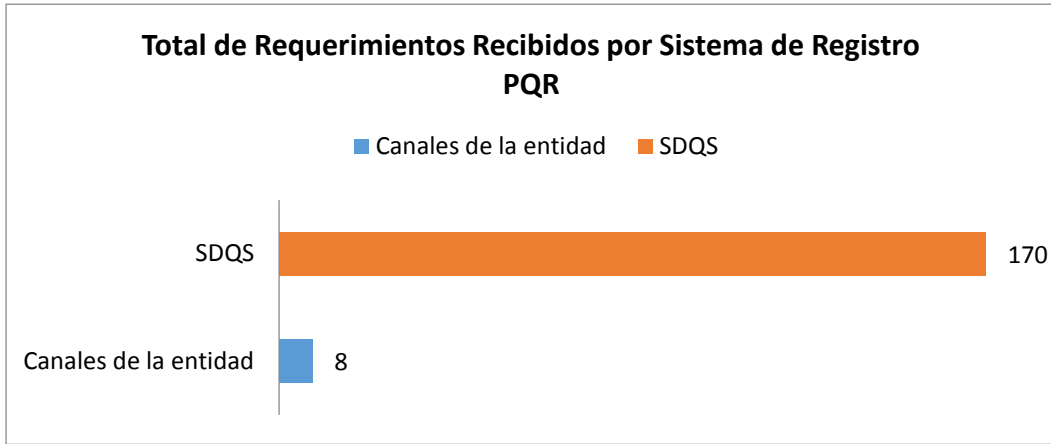


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/06/2016	31/06/2016



Total de Requerimientos Recibidos 178

Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

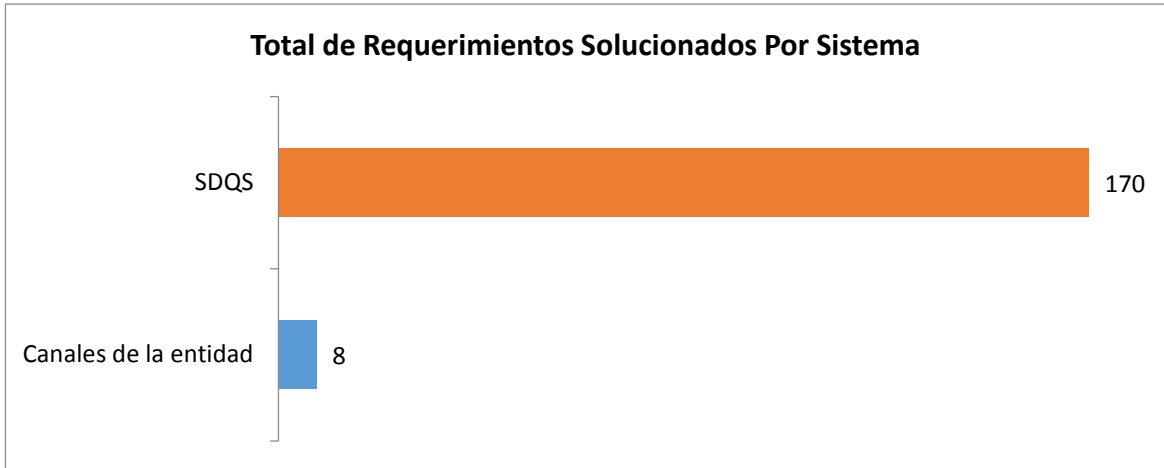
Recibidos	Etiquetas de columna		
Canal	SDQS	Canales de la entidad	Total general
Web	107		107
Telefónico	2		2
Presencial	1		1
Escrito	60		60
Canales entidad		8	8
Total general	170	8	178

Análisis

Los ciudadanos presentan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, sin embargo un 4% se registro a través sistemas propios de la entidad, (presencial o buzones).

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 del decreto 371/10 todas las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresan por los canales propios de la SDP se registran en el aplicativo SDQS.

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



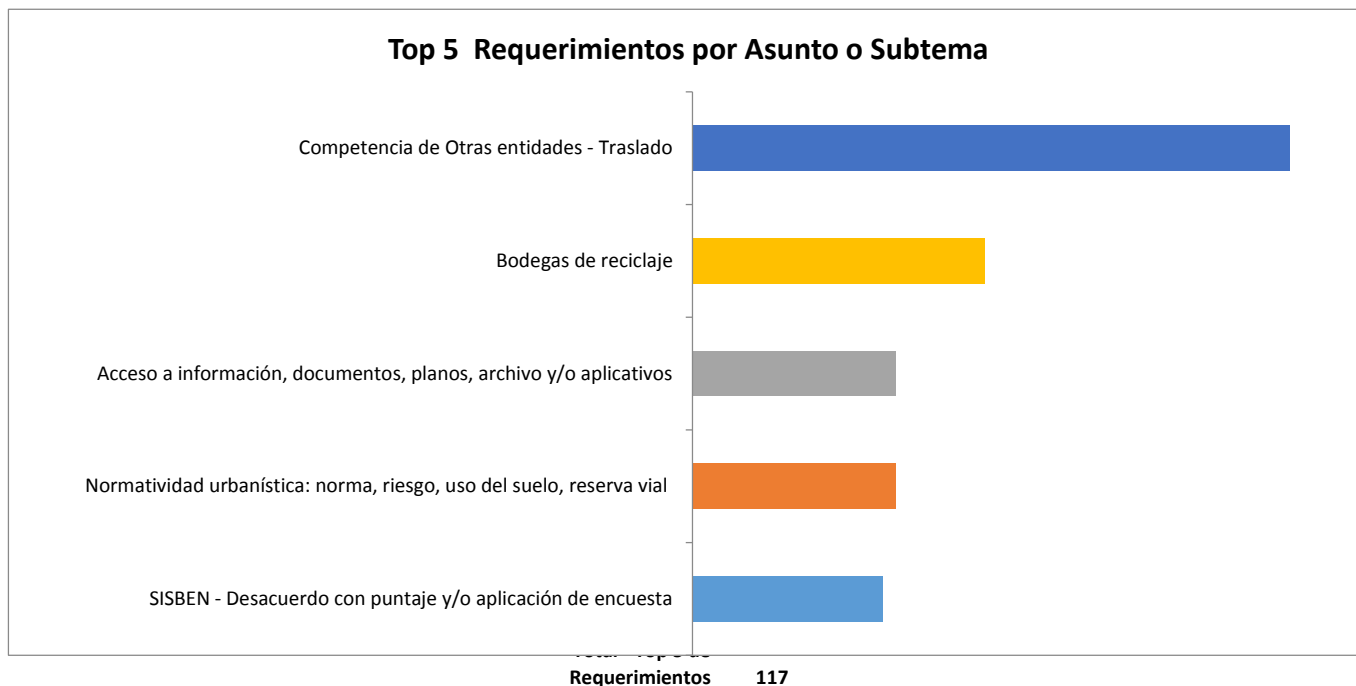
Top de Solucionados 178

Solucionados	Etiquetas de columna							
Sistema PQRS/Tipología	Consulta	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Petición de Interés Particular	Acceso a documentos y expedición de copias	Entre Autoridades - Petición	Total general
SDQS	3	3	10		151	1	2	170
Canales de la entidad		3	2	3				8
Total general	3	6	12	3	151	1	2	178

Análisis

En el periodo junio 1 a 30 de 2016 todas las peticiones que ingresaron tanto por los canales propios de la SDP como por el Sistema SDQS fueron atendidos dentro de los términos de ley.

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



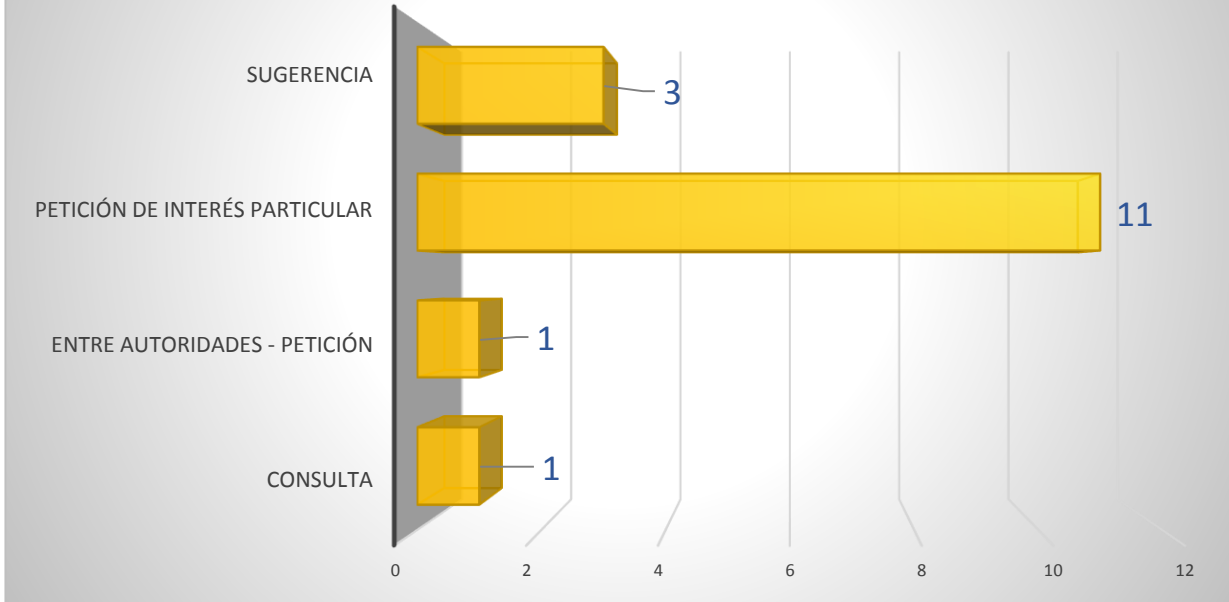
Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema

Top 5 de Requerimientos	Etiquetas de columna							
Asunto o Subtema	Petición de Interés Particular	Consulta	Sugerencia	Acceso a documentos y expedición de copias	Entré	Reclamo	Felicitación	Total general
Competencia de Otras entidades - Traslado	47							47
Bodegas de reciclaje	23							23
Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	10	1	3	1	1			16
Normatividad urbanística: norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial	14	2						16
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	15							15
Total general	109	3	3	1	1			117

Análisis

Nos muestra el gráfico que dentro de los top 5 de peticiones por asunto, el traslado a otras entidades por competencia ocupa el primer lugar con un 40%, siguen en su orden las peticiones ciudadanas sobre conceptos técnicos sobre bodegas de reciclaje representado en un 19% del total de las peticiones ingresadas, en tercer y cuarto lugar las peticiones de acceso a información y normatividad urbanística que alcanzan un 14%, y en quinto lugar las manifestaciones ciudadanas sobre el desacuerdo con el puntaje SISBEN que alcanza un 13%

Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos



Análisis

Los ciudadanos acudieron a la Secretaría Distrital de Planeación para acceder a información, mediante las tipologías sugerencia, petición de interés particular, solicitudes entre autoridades y consulta, representado en un 8% del valor total de las solicitudes SDQS