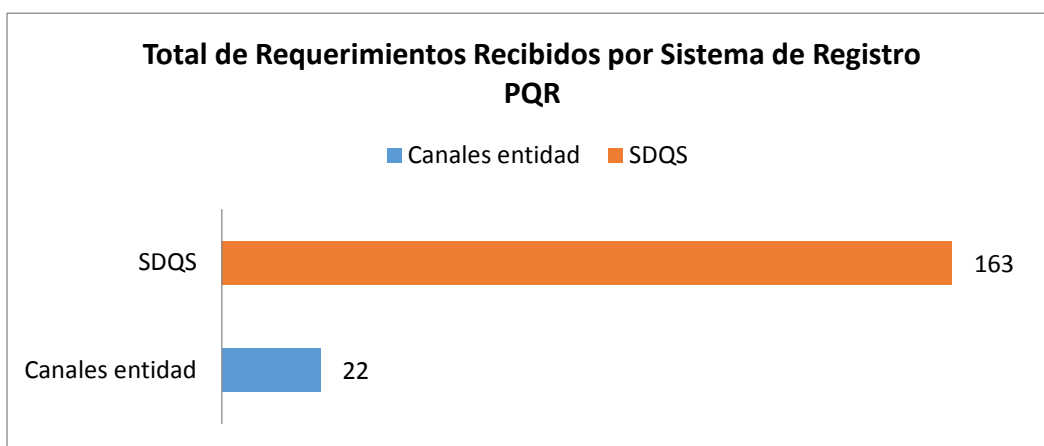


## INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/08/2016	31/08/2016



Total de Requerimientos Recibidos 185

### Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

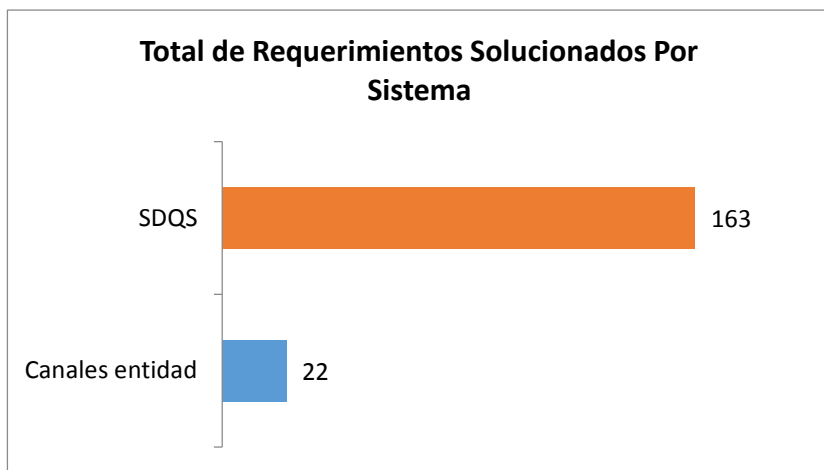
Recibidos	Etiquetas de columna		Total general
Canal	SDQS	Canales entidad	Total general
Web	108		108
Telefónico	7		7
Escrito	48		48
Canales entidad		22	22
<b>Total general</b>	<b>163</b>	<b>22</b>	<b>185</b>

### Análisis

Los ciudadanos presentan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para el actual período el 88% se recibió a través del SDQS, mientras que el 12% a través de 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



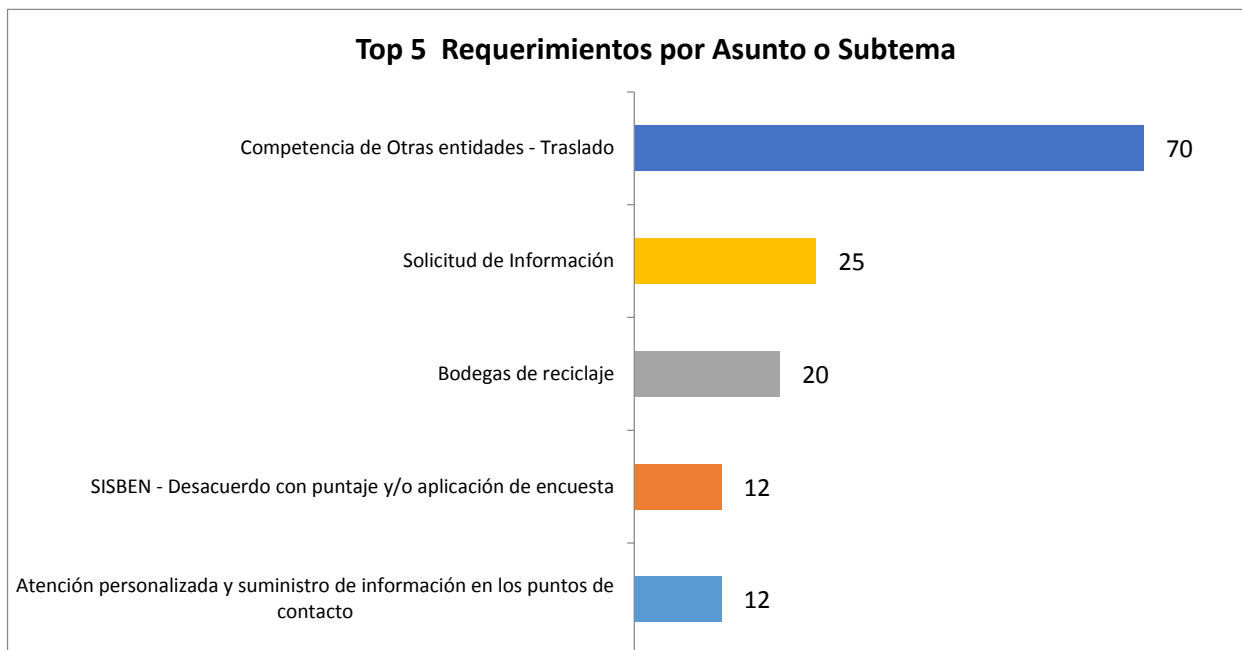
**Top de Solucionados 185**

Solucionados	Etiquetas de columna											
Sistema PQRS/Tipología	Consulta	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Petición de Interés Particular	Acceso a documentos y expedición de copias	Entre Autoridades - Petición	Traslado por no competencia	Acceso a información , documentos y expedición de copias	No peticiones	Total general
SDQS	3	1	2			63	14	1	68	10	1	163
Canales entidad			7	1	9	2			2	1		22
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>65</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>70</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>185</b>

### Análisis

En el periodo agosto 1 a 31 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	Traslado por no competencia	Petición de Interés Particular	Acceso a documentos y expedición de copias	Acceso a información, documentos y expedición de copias	Felicitación	Reclamo	Total general
Competencia de Otras entidades - Traslado	70						70
Solicitud de Información			14	11			25
Bodegas de reciclaje		20					20
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto		1			9	2	12
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta		12					12
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>139</b>

### Análisis

Nos muestra el gráfico que dentro del top 5 de peticiones por asunto, el traslado a otras entidades por NO ser competencia de la SDP continúa ocupando el primer lugar con un 50%, (del total de 139 peticiones que ocupan del 1 al 5 lugar), sin embargo dentro del total de peticiones de la entidad alcanza un 38% (del total de 185 peticiones recibidas), siguen en su orden solicitudes de información (o acceso a información, documentos, planos, archivos y/o aplicativos) con un porcentaje de 18%, normatividad urbanística sobre bodegas de reciclaje 14%, y los últimos lugares cada uno con 9% para trámites o servicios por Desacuerdo con el puntaje SISBEN y manifestaciones de acuerdo o desacuerdo con la atención personalidad en puntos de contacto.

