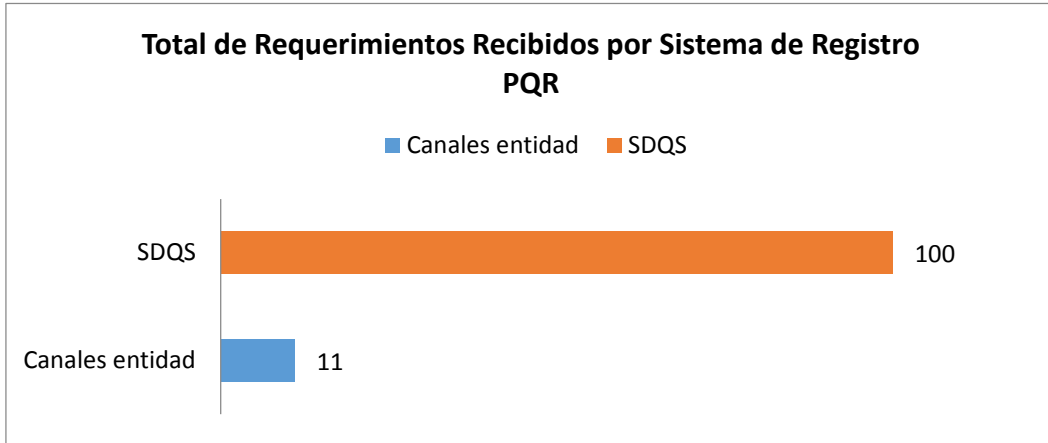


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN		SECTOR: PLANEACIÓN	
PERIODO DEL INFORME:	01-mar	31-mar	



Total de Requerimientos Recibidos 111

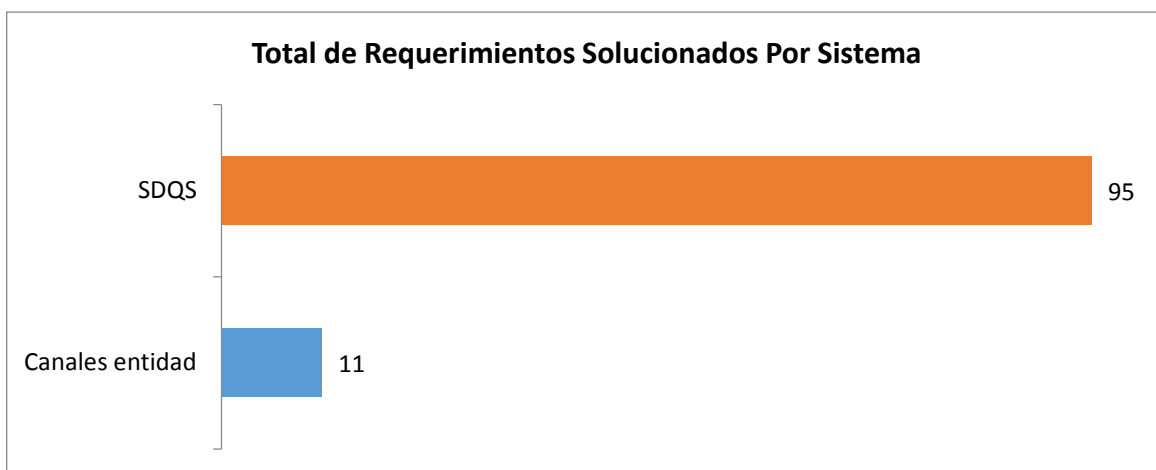
Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

Recibidos	Etiquetas de columna		
Canal	SDQS	Canales entidad	Total general
Web	44		44
Telefónico	5		5
Presencial	6		6
Escrito	45		45
Canales entidad		11	11
Total general	100	11	111

Análisis

Sigue siendo el aplicativo de SDQS el canal escogido por los ciudadanos para la interposición de sus peticiones quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias o sugerencias.

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



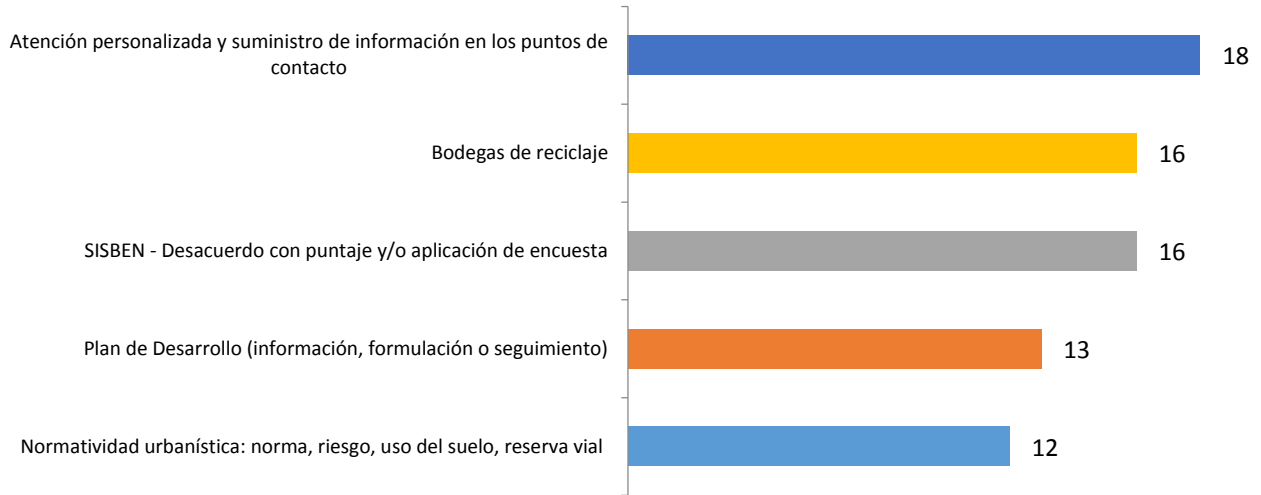
Top de Solucionados 106

Solucionados	Etiquetas de columna						
Sistema PQRS/Tipología	Consulta	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Petición de Interés Particular	Total general
SDQS	6		9	7		73	95
Canales entidad	1	1	4		5		11
Total general	7	1	13	7	5	73	106

Del total de 111 peticiones presentadas en el período marzo 1 a 31 de 2016 por los ciudadanos, la Secretaría Distrital de Planeación atendió 106, cinco (5) quedaron pendientes de atender dentro de los términos de ley en razón a que corresponde a la tipología "Consulta" para lo cual la entidad cuenta con 30 días hábiles.

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

Top 5 Requerimientos por Asunto o Subtema



Total - Top 5 de
Requerimientos 75

Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema

Top 5 de Requerimientos	Etiquetas de columna						
Asunto o Subtema	Petición de Interés Particular	Reclamo	Consulta	Felicitación	Sugerencia	Queja	Total general
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto		12		5		1	18
Bodegas de reciclaje	12		4				16
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	16						16
Plan de Desarrollo (información, formulación o seguimiento)	7		1		5		13
Normatividad urbanística: norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial	10		2				12
Total general	45	12	7	5	5	1	75

Análisis

Las peticiones presentadas por los ciudadanos se clasifican de acuerdo al asunto que plantea, es así como para el período planteado el subtema de atención personalizada en puntos de atención encabeza la lista de los top 5 de mayor consulta, obedece a que en el período se realizó un cambio de antifitrones del tema SISBEN lo cual generò algunos inconvenientes al principio del mes, paulaatinamente fue disminuyendo. Un tema posicionado en el mes de marzo fue plan de desarrollo.

Requerimientos por Asunto o Subtema

