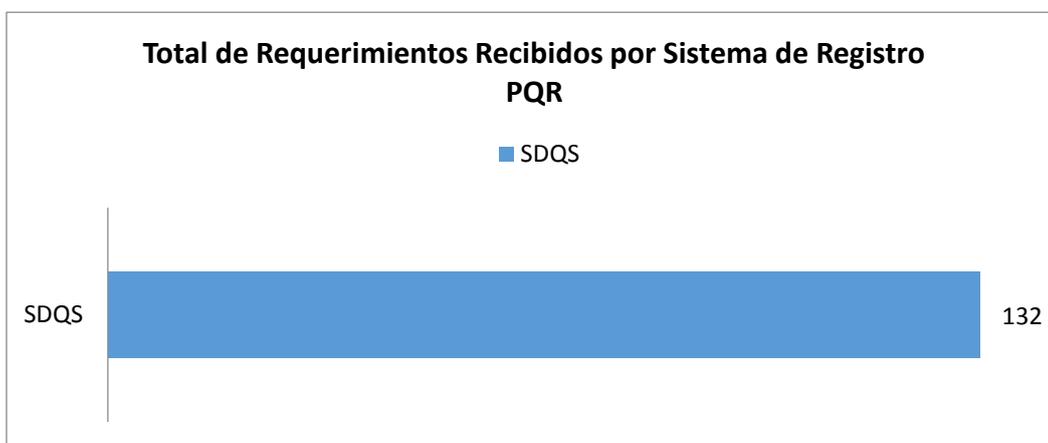


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR: PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01-feb 29 FEBRERO DE 2016



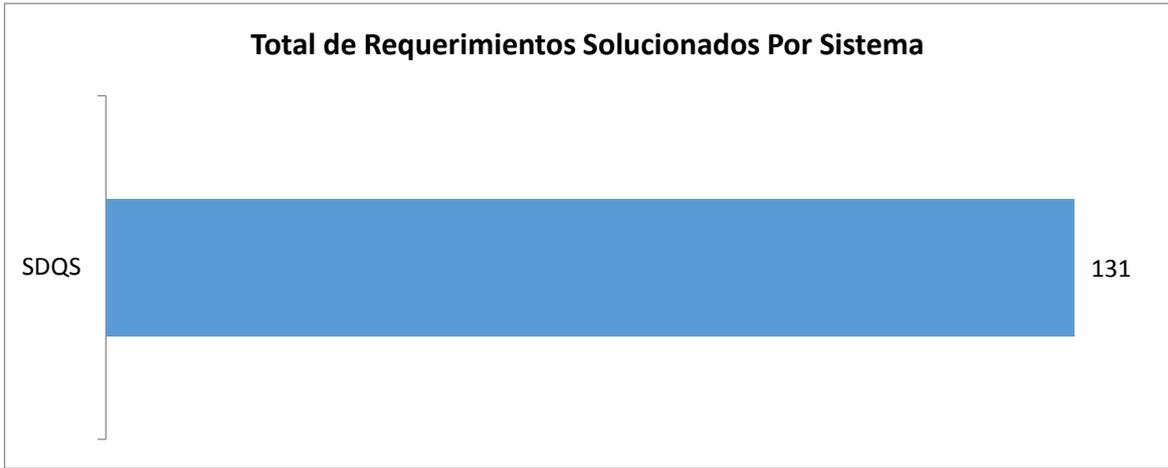
Total de
Requerimientos
Recibidos 133

Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

Recibidos	Etiquetas de columna	Canales de la entidad	Total general
Canal	SDQS		
(en blanco)	1		1
SISBEN - Aplicación encuesta	1		1
Web	37		37
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto	1		1
Bodegas de reciclaje	7		7
Competencia de Otras entidades - Traslado	1		1
Normatividad urbanística: norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial	7		7
Plan de Desarrollo (información, formulación o seguimiento)	2		2
Políticas Públicas	2		2
SISBEN - Actualización, inclusión, validación o publicación encuesta	2		2
SISBEN - Aplicación encuesta	2		2
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	1		1
SISBEN - Información de Encuesta	2		2
SISBEN - Posible mala utilización	2		2
Sugerencia para mejora de trámites o servicios.	1		1
Temas de ambiente y ruralidad.	1		1
Temas de espacio público	2		2
Temas de Patrimonio y Renovación Urbana	1		1
Temas de Planes Maestros y Complementarios	2		2

Temas viales y de servicios públicos	1		1
Telefónico	11		11
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto	2		2
SISBEN - Actualización, inclusión, validación o publicación encuesta	2		2
SISBEN - Demora en aplicación de encuesta.	1		1
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	5		5
Temas de ambiente y ruralidad.	1		1
SDQS	4		4
Actuaciones sobre requerimientos y/o respuesta no oportuna	1		1
Bodegas de reciclaje	1		1
Temas de ambiente y ruralidad.	1		1
Temas de participación	1		1
Presencial	5		5
Escrito	74		74
Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	5		5
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto	1		1
Competencia de Otras entidades - Traslado	1		1
Legalización	1		1
Normatividad urbanística: norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial	6		6
Peticiones comunidad LGTBI	1		1

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



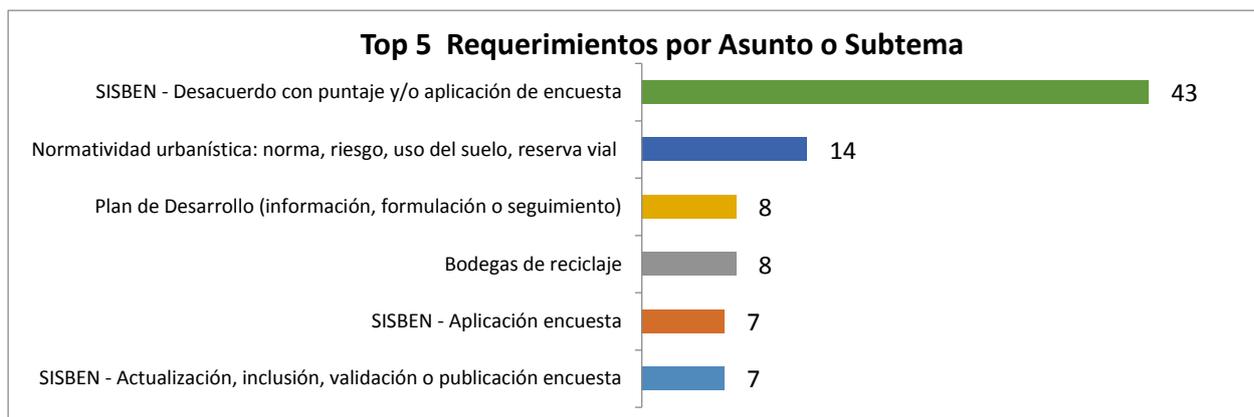
Top de Solucionados 132

Solucionados	Etiquetas de columna				
Sistema PQRS/Tipología	Reclamo	Sugerencia	Petición de Interés Particular	Interés General - Petición	Total general
SDQS	4	5	121	1	131
Canales de la entidad	1				1
Total general	5	5	121	1	132

Análisis

Para el período analizado se recibió un total de 133 peticiones, de los cuales uno quedó pendiente con una respuesta parcial por cuanto para dar una respuesta de fondo es necesario realizar más actividades que requieren más disposición de tiempo, las demás fueron atendidas dentro de los términos de ley.

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



Total - Top 5 de
Requerimientos **87**

Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema

Top 5 de Requerimientos	Etiquetas de columna				
Asunto o Subtema	Petición de Interés Particular	Sugerencia	Interés General - Petición	Reclamo	Total general
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	43				43
Normatividad urbanística: norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial	14				14
Plan de Desarrollo (información, formulación o seguimiento)	5	3			8
Bodegas de reciclaje	8				8
SISBEN - Actualización, inclusión, validación o publicación encuesta	7				7
SISBEN - Aplicación encuesta	7				7
Total general	84	3			87

Análisis

Dentro de los cinco subtemas de mayor consulta continua encabezando el desacuerdo de los ciudadanos por el puntaje SISBEN, situación que no se configura en un reclamo en razón a que el resultado obedece al estudio de una encuesta diseñada por el DNP y que se aplica para identificar los hogares, las familias o los individuos más pobres y vulnerables como potenciales beneficiarios de programas sociales, entre los cuales se encuentra la afiliación en salud al Régimen Subsidiado. El SISBEN permite establecer el grado de pobreza de los hogares, con el propósito de focalizar (asignar) recursos de inversión social.

