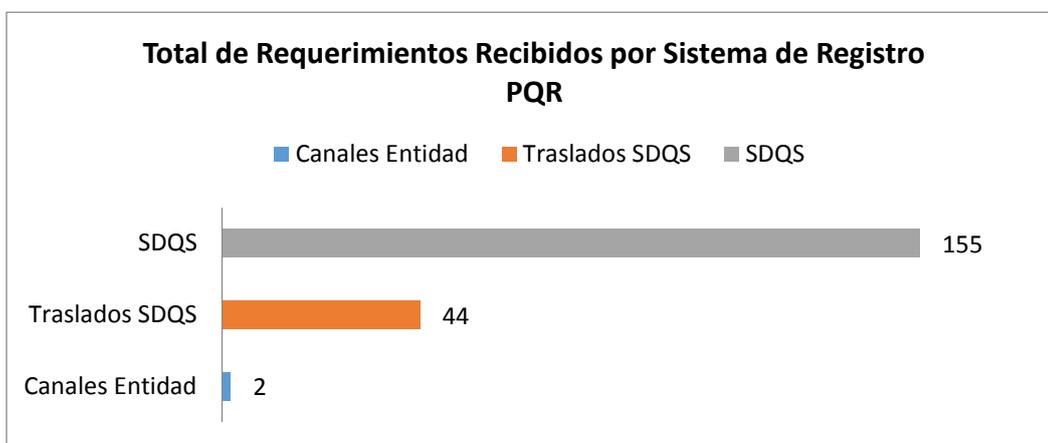


## INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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



Total de Requerimientos Recibidos 201

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

Recibidos	Etiquetas de columna			
Canal	SDQS	Canales Entidad	Traslados SDQS	Total general
Web	60			60
Traslado web			44	44
Telefónico	8			8
Presencial	5			5
Escrito	80			80
Correo electrónico	2			2
Canales entidad		2		2
<b>Total general</b>	<b>155</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>201</b>

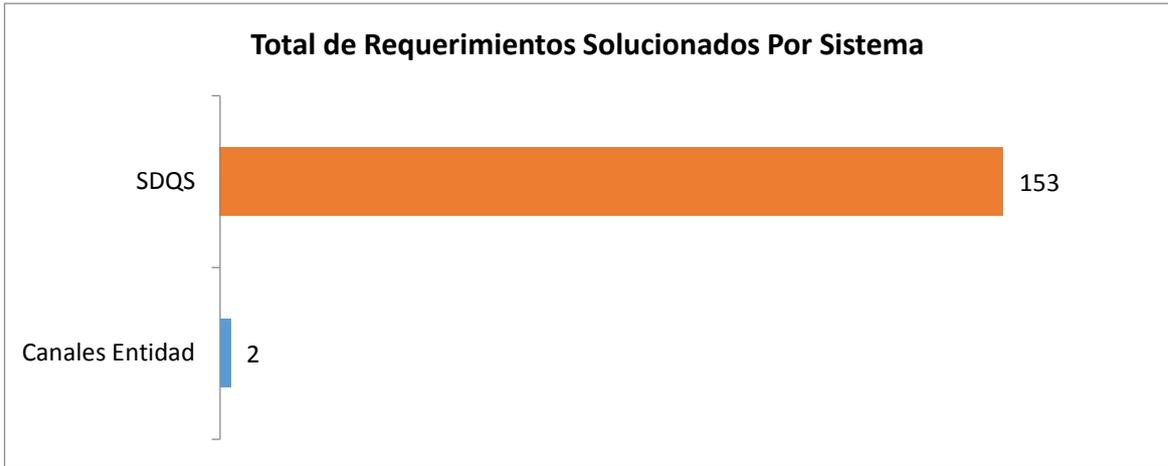
### Análisis

Durante el período abril 1 a 30 de 2016, los ciudadanos utilizaron el Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones para la presentación de sus peticiones.

Una cifra significativa es la cantidad de peticiones registradas en el SDQS que la SDP ha trasladado a otras entidades por carecer de competencia.

En conclusión del total de 201 peticiones registradas el 77% fueron atendidas por la entidad, el 2% se encuentra en términos y pendiente de resolver, y el 22% se trasladó a otras entidades por el aplicativo SDQS por competencia.

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

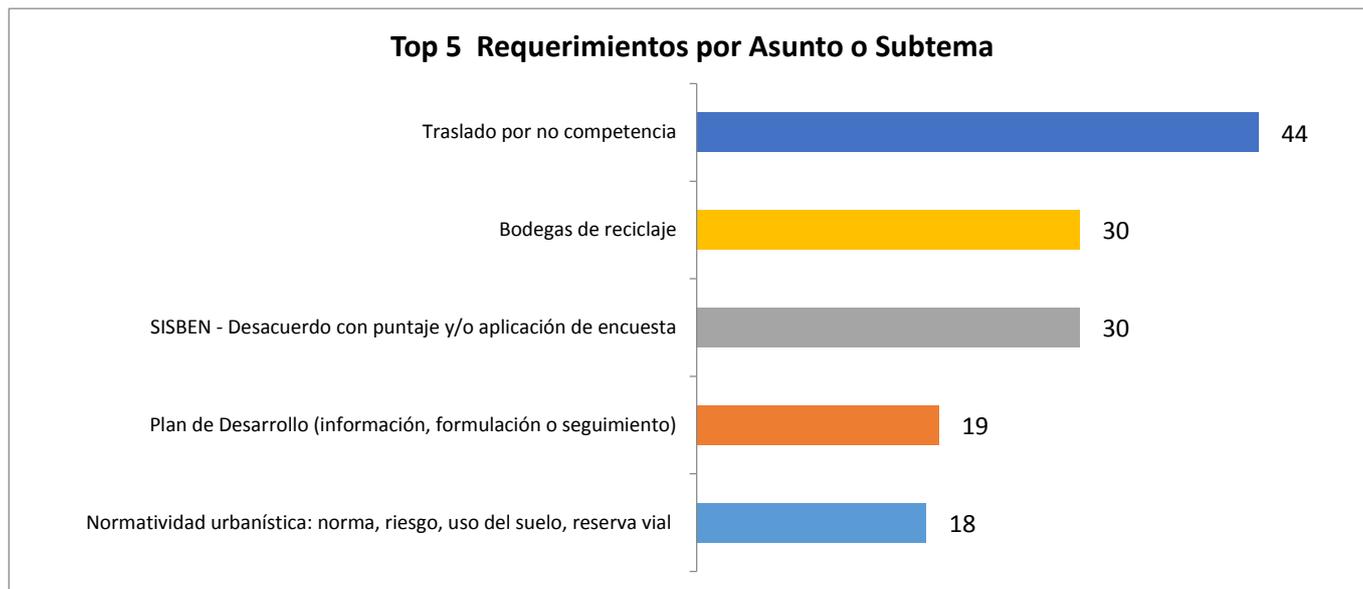


**Top de Solucionados 154**

Solucionados	Etiquetas de columna							
Sistema PQRS/Tipología	Consulta	Reclamo	Sugerencia	Petición de Interés Particular	Interés General - Peticiones	Entre Autoridades - Petición	Solicitudes entre autoridades	Total general
SDQS	1	9	15	119	2	5	1	152
Canales Entidad			1	1				2
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>120</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>154</b>

### Análisis

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



**Total - Top 5 de  
Requerimientos 141**

### Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema

Top 5 de Requerimientos	Etiquetas de columna										
Asunto o Subtema	Petición de Interés Particular	Traslado por no competencia	Sugerencia	Consulta	Interés General - Peticiones	Solicitudes entre autoridades	Competencia de (en blanco)	Entre Autoridades -	Reclamo	Total general	
Traslado por no competencia		44								44	
Bodegas de reciclaje	30									30	
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	30									30	
Plan de Desarrollo (información, formulación o seguimiento)	1		14	2	2					19	
Normatividad urbanística: norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial	15			1		1	1			18	
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>44</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>141</b>	

### Análisis

En el TOP 5 de peticiones el traslado por no competencia ocupa el primer lugar. Mientras que peticiones de Interés particular sobre normatividad para bodegas de reciclaje y el desacuerdo con puntaje SISBEN están al mismo nivel, en tercer lugar las sugerencias o solicitudes sobre plan de desarrollo, y finalmente la atención de peticiones ciudadanas sobre normatividad urbanísticas para predios en particular.

### **Notas:**

Las anteriores estadísticas proceden de fuente propia de la SDP sobre el seguimiento a las peticiones de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones que presentan los ciudadanos por los diferentes canales que dispone la entidad y la administración Distrital para interactuar con la ciudadanía.