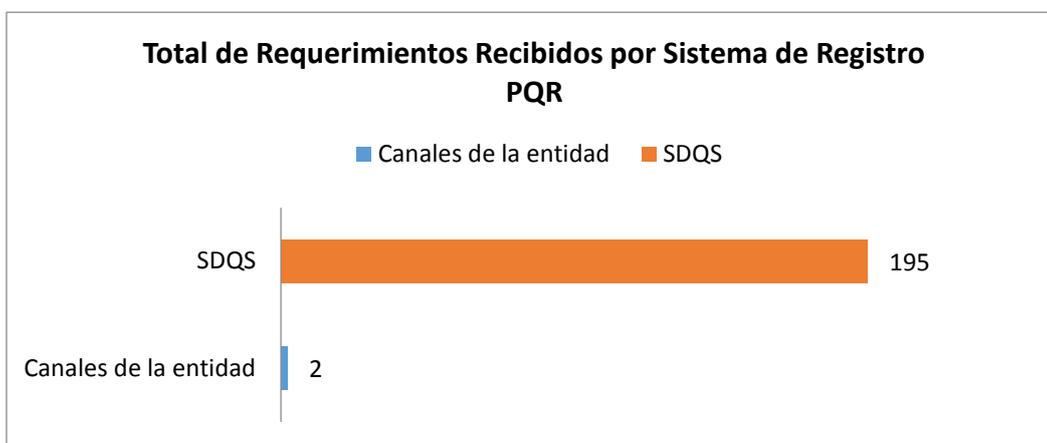


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/05/2016	31/05/2016



Total de Requerimientos Recibidos 197

Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

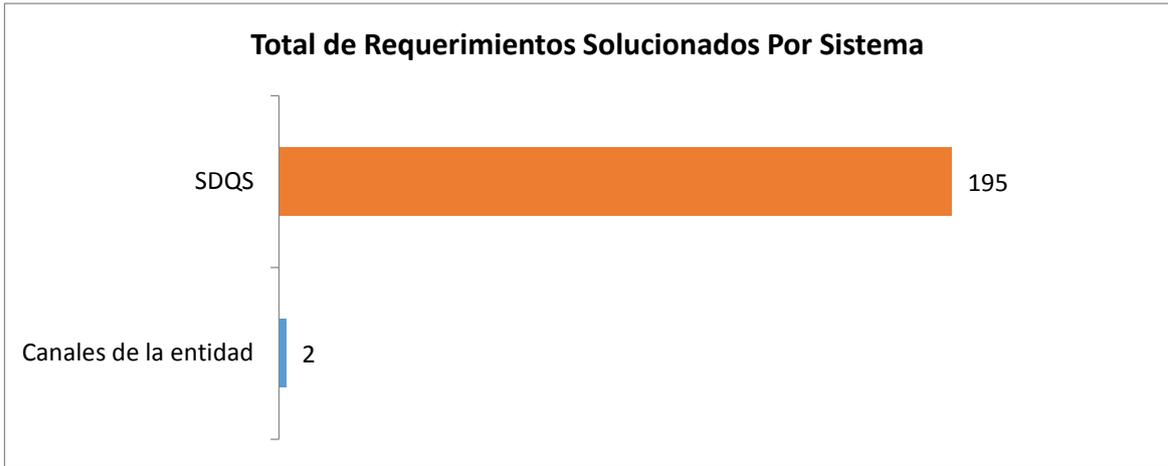
Recibidos	Etiquetas de columna		Total general
Canal	SDQS	Canales de la entidad	Total general
Web	107		107
Telefónico	9		9
Presencial	1		1
Escrito	76		76
Correo electrónico	2		2
Canales de la entidad		2	2
Total general	195	2	197

Análisis

Los ciudadanos presentan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, sin embargo un 2% utilizaron los 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 197

Solucionados	Etiquetas de columna										
Sistema PQRS/Tipología	Consulta	Queja	Reclamo	Sugerencia	Petición de Interés Particular	Competencia de Otras entidades - Traslado	Acceso a documentos y expedición de copias	Entre Autoridades - Petición	Interés General - Petición	Traslado por no competencia	Total general
SDQS	4		6	12	91	2	6	4	3	67	195
Canales de la entidad		1						1			2
Total general	4	1	6	12	91	2	6	5	3	67	197

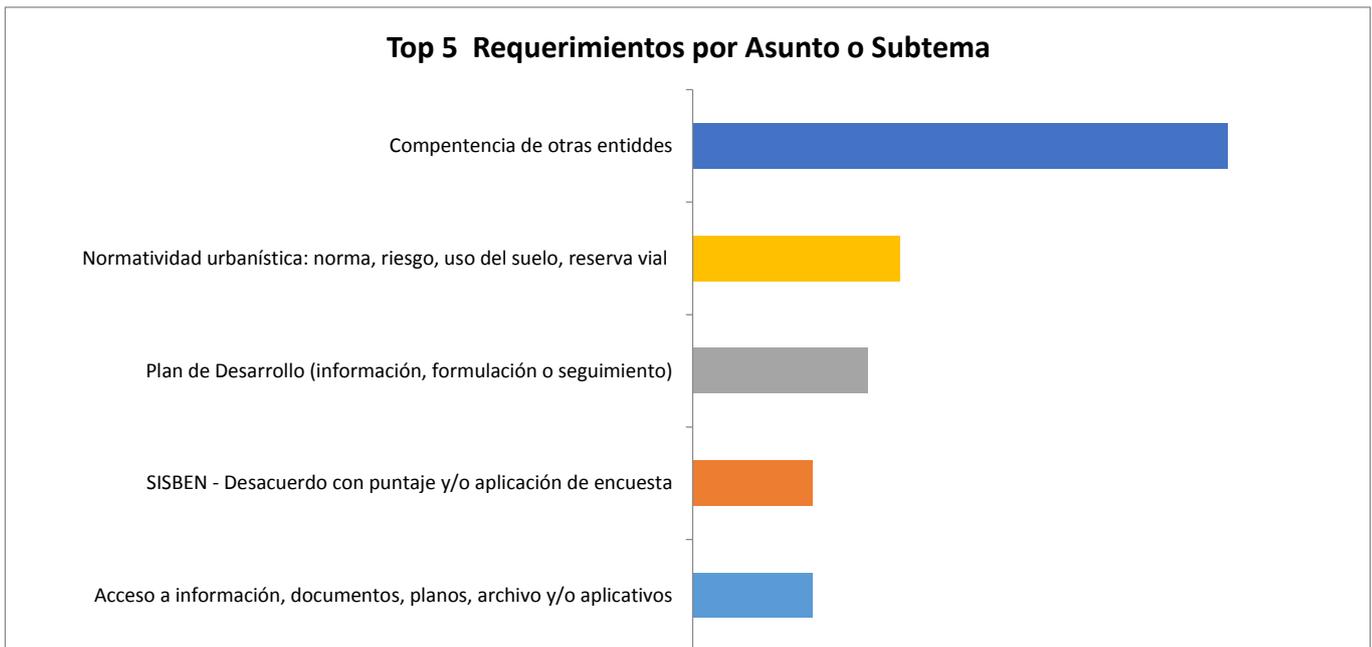
Análisis

En el periodo mayo 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.

Se evidencia que un gran porcentaje 34% de peticiones corresponden a temas de otras entidades, razón por la cual la SDP a través del aplicativo SDQS las reclasifica; en virtud del Artículo 20 del acuerdo 257 de 2006, que establece que los organismos y entidades distritales sólo podrán ejercer las potestades, atribuciones y funciones que les hayan sido asignadas expresamente por la Constitución Política, la ley, los acuerdos expedidos por el Concejo de Bogotá, o los decretos del Gobierno Distrital.

El 66% restante (130 peticiones) fueron estudiadas y atendidas por la Secretaría Distrital de Planeación

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	Sugerencia	Acceso a documentos y expedición de copias	Interés General - Petición	Consulta	Competencia de Otras entidades - Traslado	Entre Autoridades	Queja	Reclamo	Total general
Competencia de otras entidades	67										67
Normatividad urbanística: norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial		26									26
Plan de Desarrollo (información, formulación o seguimiento)		4	11	2	3	2					22
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta		15									15
Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos		9		4			2				15
Total general	67	54	11	6	3	2	2				145

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 43%, siguen en su orden las peticiones ciudadanas sobre conceptos de norma urbanística con un 17%, Las sugerencias o aportes para la formulación de plan de desarrollo 14%, las peticiones de interés particular relacionadas con las manifestaciones de desacuerdo con el puntaje SISBEN y el acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos 10% cada uno, y una que no se alcanza a visualizar en la tabla son los conceptos sobre bodegas de reciclaje que alcanza un 6% representadas en 10 peticiones.

