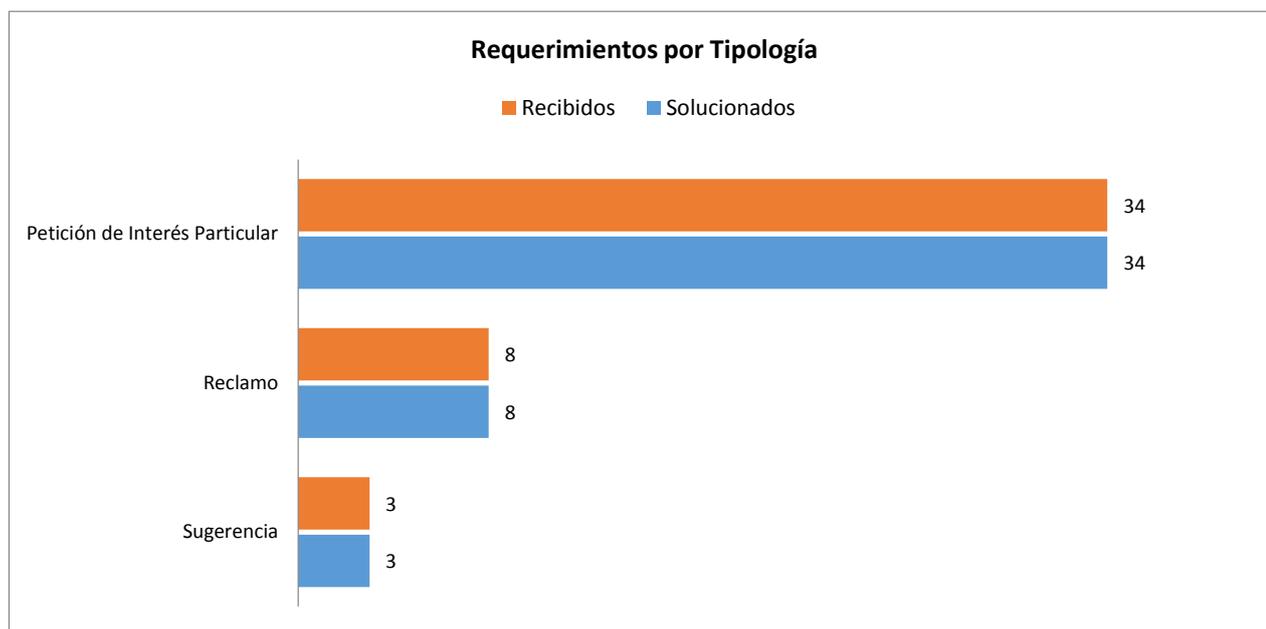


## INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACION	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/dic	31/dic



Total de  
Requerimientos      **78**

<b>Requerimientos por Tipología</b>					
Tipología	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite		
Petición de Interés Particular	34	34	0	13	43,59%
Traslado por no competencia	29	29	0	1	37,18%
Reclamo	8	8	0	9	10,26%
Sugerencia	3	3	0	5	3,85%
Felicitación	2	2	0	6	2,56%
Denuncia	1	1	0	15	1,28%
No peticiones	1	1	0	0	1,28%
<b>Total general</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Del total de 78 requerimientos que se recibieron en este mes se dio solución en su totalidad. La tipología que más se recibió fue petición de interés particular con un porcentaje de 43,59%; así mismo se presenta un alto índice de peticiones 37,18% que debido a la misionalidad de la SDP el tema no es competencia, razón por la cual se trasladaron a otras entidades; en tanto que los reclamos recibidos corresponden al 10,26%; sugerencias con 3,85%; felicitación 2,56%; denuncia y no peticiones 1,28% cada uno.

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

ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACION	SECTOR: PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/dic      31/dic



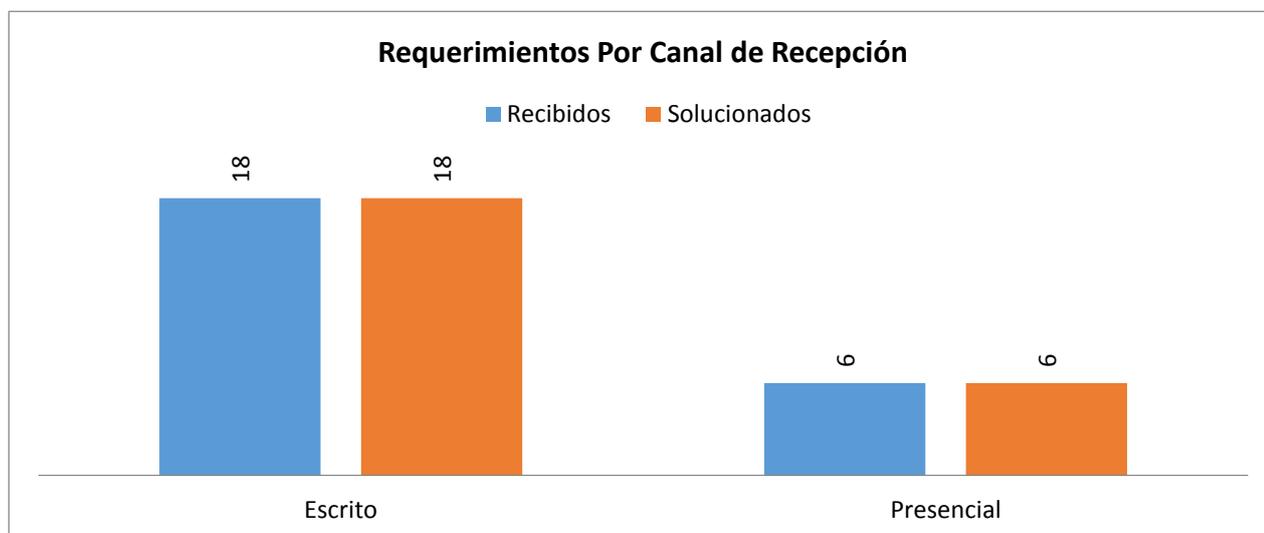
**Top de  
Requerimientos      54**

Top 5 de Requerimientos por Descriptor o Subtema				
Asunto o Subtema	Valores			Promedio del trámite (en días hábiles)
	Recibidos	Solucionados	En Trámite	
Traslado por no competencia	29	29	0	1
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	9	9	0	15
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto	7	7	0	9
Inconformidad con prestación de servicios	3	3	0	10
Temas viales y de servicios públicos	3	3	0	13
Acceso a información, documentos y/o aplicativos	3	3	0	10
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

La matriz despliega los principales subtemas que se presentaron durante este periodo, destacando el mayor número 29 peticiones que no son competencia de la SDP, las cuales fueron trasladadas a las entidades competentes, la manifestación de desacuerdo con puntajes de sisben (9) atención personalizada (7), inconformidad con prestación de servicios (3), entre otros.

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

ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACION	SECTOR: PLANEACIÓN	
PERIODO DEL INFORME: 01/dic	31/dic	



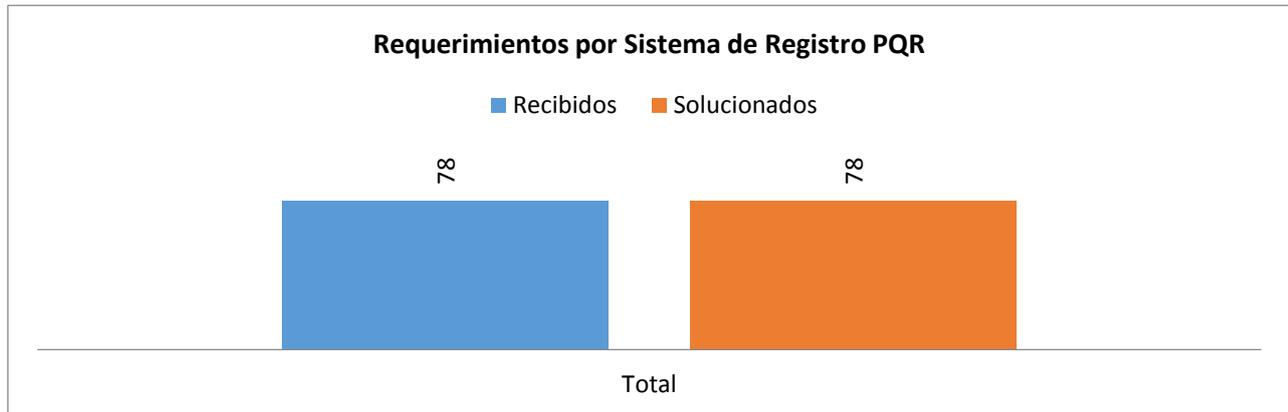
Total de  
Requerimientos      78

Requerimientos por Canal de Recepción y Tipología					
Canal	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite		
Web	41	41	0	4	52,56%
Escrito	18	18	0	12	23,08%
Telefónico	7	7	0	13	8,97%
Canales entidad	6	6	0	7	7,69%
Presencial	6	6	0	12	7,69%
<b>Total general</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

Se observa que para este período el canal de presentación de peticiones es el virtual (web) con un 52,56%, sigue el canal escrito con 23,08%, el tercer lugar el telefónico (línea 195) con un 8,97% mientras que el canal presencial y los de la entidad alcanzan cada uno el 7,69%.

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

ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACION	SECTOR: PLANEACIÓN	
PERIODO DEL INFORME: 01/dic	31/dic	



Total de  
Requerimientos                      78

Requerimientos por Sistema de Registro					
Sistema de Registro PQR	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite		
SDQS	72	72	0	7	92,31%
Canales de la entidad	6	6	0	7	7,69%
<b>Total general</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

Para este periodo el 92,31% de las peticiones ingresaron por la herramienta dispuesta por la Secretaría General - sistema SDQS mientras que el 7,69 del total por canales de la entidad (buzones).