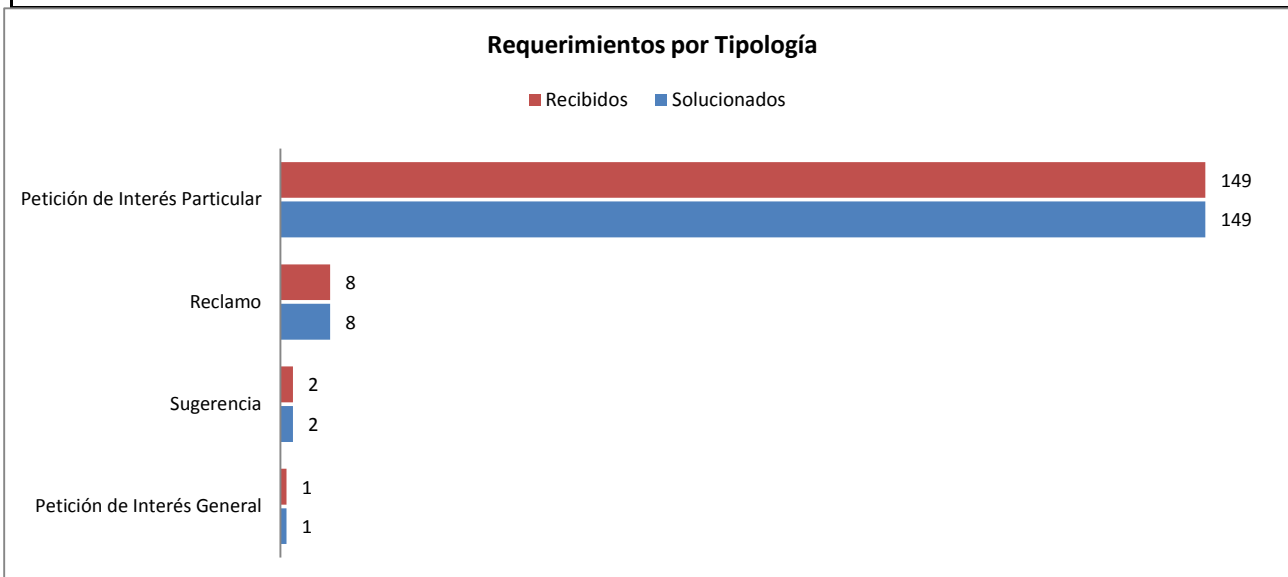


Logo Entidad que Realiza el Informe

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

ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/jun	30/jun



Total de Requerimientos 206

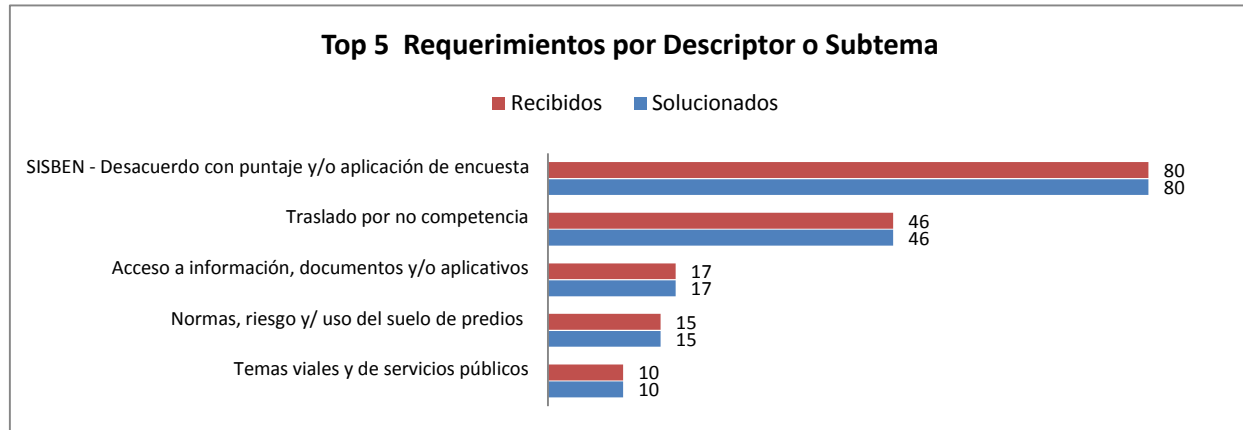
Requerimientos por Tipología					
Tipología	Valores		En Tramite	Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados			
Petición de Interés Particular	149	149		13	72,33%
Traslado por no competencia	46	46		0	22,33%
Reclamo	8	8		13	3,88%
Sugerencia	2	2		10	0,97%
Petición de Interés General	1	1		15	0,49%
Total general	206	206		13	100%

Del total de 206 requerimientos que se recibieron en este mes se dio solución a 160, traslado por no competencia a 46, sin pendientes por resolver; la mayor concentración de requerimientos según su tipología se presentó en Petición de Interés Particular con 149 (72,33%), Traslado por no competencia con 46 (22,33%), Reclamos con 8 (5,0%), Sugerencia con 2 (1,25%) y Petición de Interés General con 1 (0,63%). Finalmente un promedio del trámite de 13 días hábiles.

Logo Entidad que Realiza el Informe

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

ENTIDAD:SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/jun	30/jun



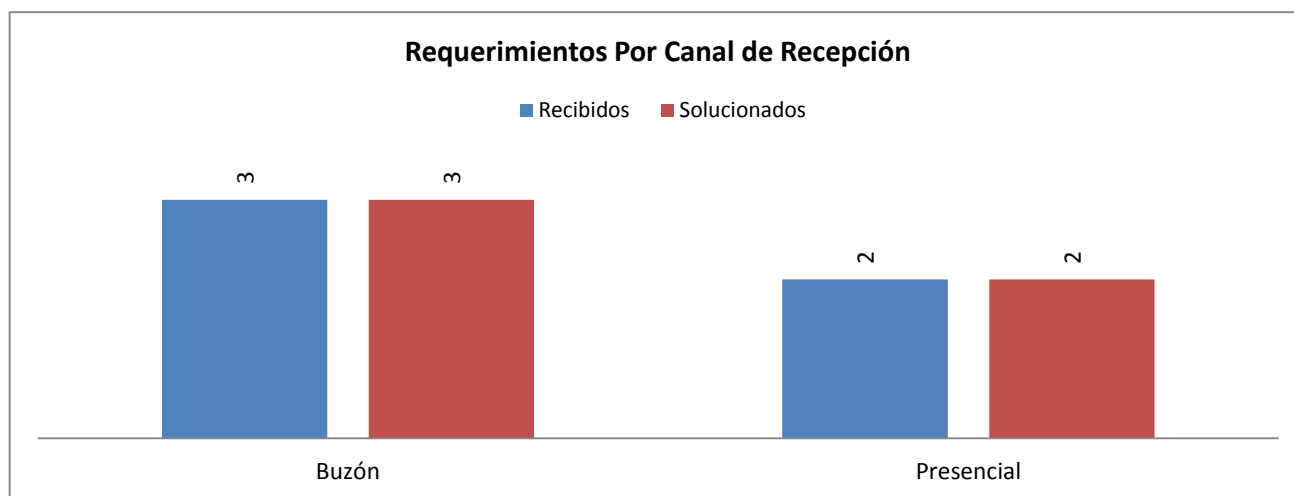
Top de Requerimientos 168

Top 5 de Requerimientos por Descriptor o Subtema				
Asunto o Subtema	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)
	Recibidos	Solucionados	En Tramite	
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de	80	80		14
Traslado por no competencia	46	46		0
Acceso a información, documentos y/o aplica	17	17		10
Normas, riesgo y/ uso del suelo de predio:	15	15		14
Temas viales y de servicios públicos	10	10		7
Total general	168	168		13

Logo Entidad que Realiza el Informe

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

ENTIDAD:SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/jun	30/jun



Total de Requerimientos 206

Requerimientos por Canal de Recepción y Tipología					
Canal	Valores		En Tramite	Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados			
Web	201	201		13	97,57%
Buzón	3	3		12	1,46%
Presencial	2	2		16	0,97%
Total general	206	206		13	100,00%

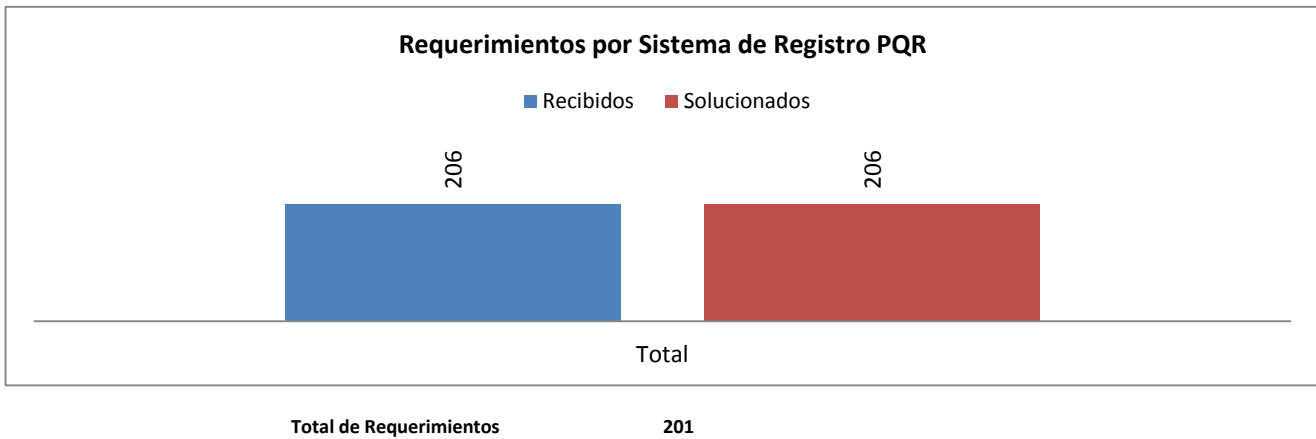
En el cuadro se observa que la mayoría de los requerimientos se recibieron por Buzón con 232 (58%) donde se presentó la mayoría de las felicitaciones o reconocimiento a la buena gestión; posteriormente por medio Telefónico y Escrito cada una con 59 (15%) en la cual se presentaron la mayoría de los Reclamos y Quejas, Redes Sociales 32 (8%) solicitando información y finalmente Presencial con un porcentaje menor de 1%.

Logo Entidad que Realiza el Informe

Logo Entidad que Realiza el Informe

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

ENTIDAD:SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/jun	30/jun



Requerimientos por Sistema de Registro					
Sistema de Registro PQR	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite		
SDQS	201	201		13	100,00%
Total general	201	201		13	100,00%

Para este periodo el 77% de los requerimientos se registraron y se gestionaron por el "Sistema Propio" y el 23% Por Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS. El resultado se debe que la mayoría de la población que se atiende no tiene acceso a Internet

Logo Entidad que Realiza el Informe

Avances de las acciones de mejora.

Subtema	motivo que provocan la situación	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	Los ciudadanos no se sienten satisfechos con el puntaje SISBEN	Por tratarse de la aplicación de una encuesta diseñada por el DNP no se puede adelantar ninguna mejora.		
Inconformidad con prestación de servicio	Los ciudadanos manifiestan descontento por el servicio recibido en alguno de los puntos de la entidad.	Evaluar los temas que generan descontento.		Agosto de 2015