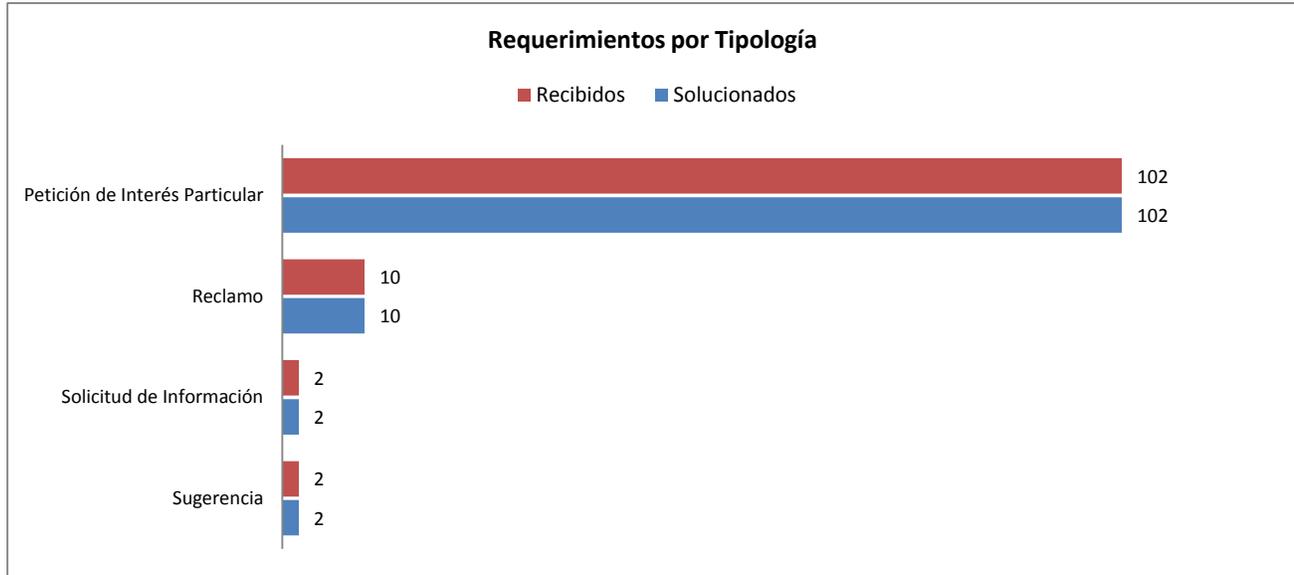


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR:	PLANEACION
PERIODO DEL INFORME:	01/oct	31/oct



Total de Requerimientos 178

Tipología	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite		
Petición de Interés Particular	102	102	0	11	57,30%
Traslado por no competencia	59	59	0	1	33,15%
Reclamo	10	10	0	11	5,62%
Solicitud de Información	2	2	0	10	1,12%
Sugerencia	2	2	0	15	1,12%
Felicitación	1	1	0	10	0,56%
Interés General - Petición	1	1	0	1	0,56%
Solicitudes entre autoridades	1	1	0	10	0,56%
Total general	178	178	0	10	100%

Del total de 179 requerimientos que se recibieron en el mes de Octubre se dio solución a 129 y 50 fueron trasladados a otras entidades por no competencia de la SDP. La mayor concentración de peticiones según su tipología se presentaron en peticiones de interés general alcanzó un porcentaje 57,30, se evidencia como los traslados por no competencia alcanzan un segundo lugar al registrar un 33.15%, los reclamos llegan al 5,62% Solicitudes de información y sugerencias cada una con el 1.12%; las tipologías de felicitaciones, peticiones de interés general y solicitudes entre autoridades alcanzan un 0,56% cada una. en Felicitaciones 223 (56%), en Reclamos con 82 (20%), Quejas con 33 (8%) y Solicitud de información con 32 (8%). Finalmente un promedio del trámite de 10 días hábiles.

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 PLANEACIÓN	SECTOR: PLANEACION
PERIODO DEL INFORME: 01/oct	31/oct



Top de Requerimientos 142

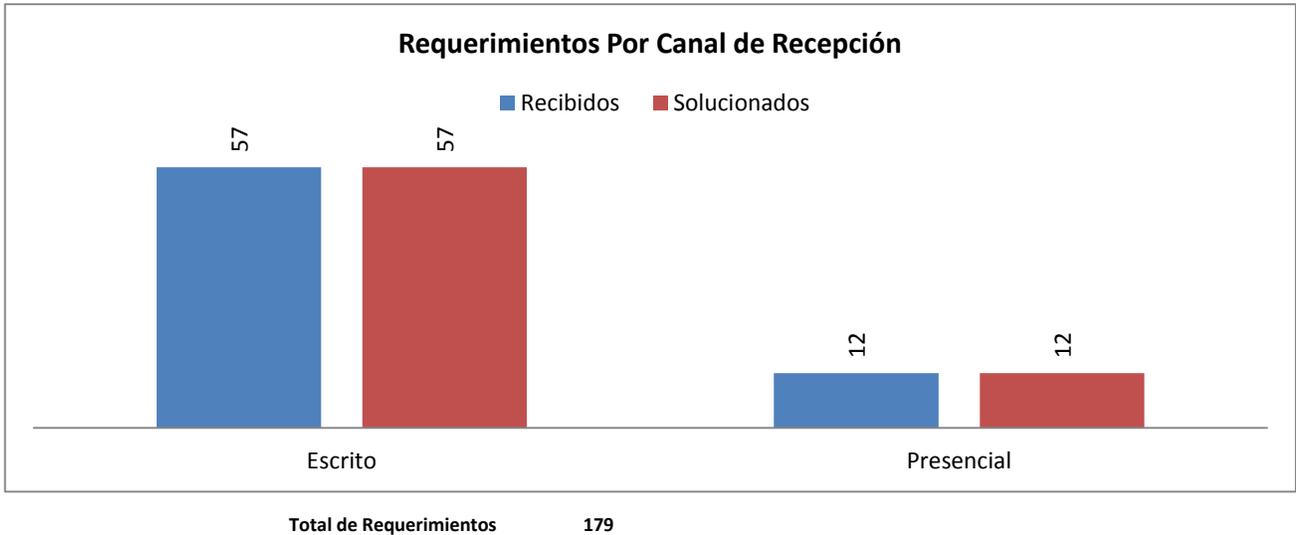
Top 5 de Requerimientos por Descriptor o Subtema				
Asunto o Subtema	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)
	Recibidos	Solucionados	En Tramite	
Competencia de otras entidades.	57	57	0	1
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de	45	45	0	13
Acceso a información, documentos y/o aplica	14	14	0	10
Inconformidad con prestación de servicio	10	10	0	9
Normas, riesgo y/ uso del suelo de predio:	8	8	0	10
Peticiones comunidad LGTBI	8	8	0	5
Total general	142	142	0	10

La matriz despliega los principales subtemas, y refleja que en primer lugar se posiciona el traslado de peticiones a otras entidades, ya en los subtemas de la entidad ocupa el primer lugar las peticiones ciudadanes por desacuerdo o inconformidad con el puntaje SISBEN con un total de 45 peticiones, acceso a información o aplicativos con 14, Inconformidad con prestación de servicios 10, normas y/o uso del suelo 8 y finalmente peticiones con temas LGTBI con 8 peticiones.

Logo Entidad que Realiza el Informe

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

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR:	PLANEACION
PERIODO DEL INFORME:	01/oct	31/oct



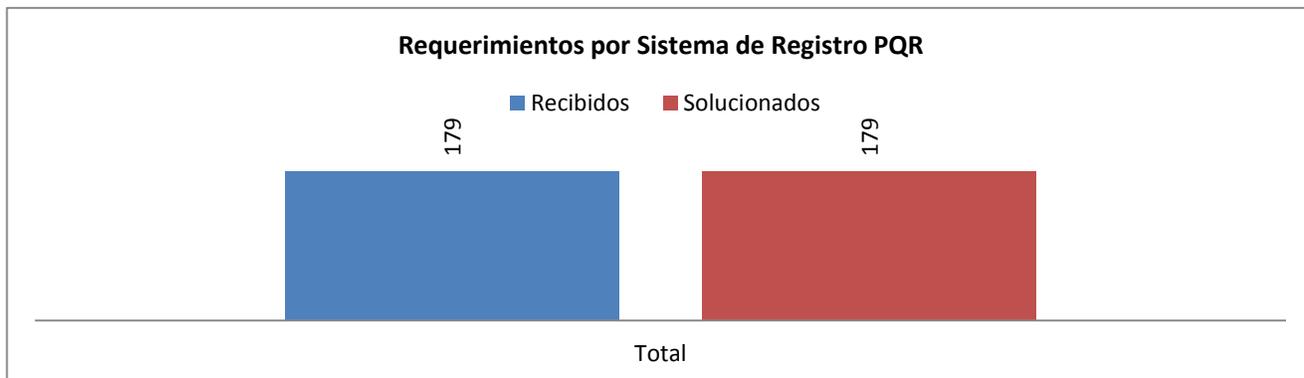
Requerimientos por Canal de Recepción y Tipología					
Canal	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite		
Web	89	89	0	8	49,72%
Escrito	57	57	0	12	31,84%
Telefónico	17	17	0	11	9,50%
Presencial	12	12	0	8	6,70%
Canales entidad	4	4	0	12	2,23%
Total general	179	179	0	10	100,00%

En cuanto a la utilización de canales refleja el cuadro que el para este período el 49,72% ingresó por el sitio Web, escritos 31,84%; telefónico 9,50%; Presencial 6,70% y canales de la entidad un 2,23%.

Logo Entidad que Realiza el Informe

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

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR:	PLANEACION
PERIODO DEL INFORME:	01/oct	31/oct



Total de Requerimientos 179

Requerimientos por Sistema de Registro					
Sistema de Registro PQR	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite		
SDQS	175	175	0	10	97,77%
Canales SDP	4	4	0	12	2,23%
Total general	179	179	0	10	100,00%

Para el periodo 1 al 31 de octubre de 2015, el 97.77% se recibieron por el aplicativo SDQS, mientras que que por los canales de la SDP ingresaron el 2,23 %.

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