

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

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



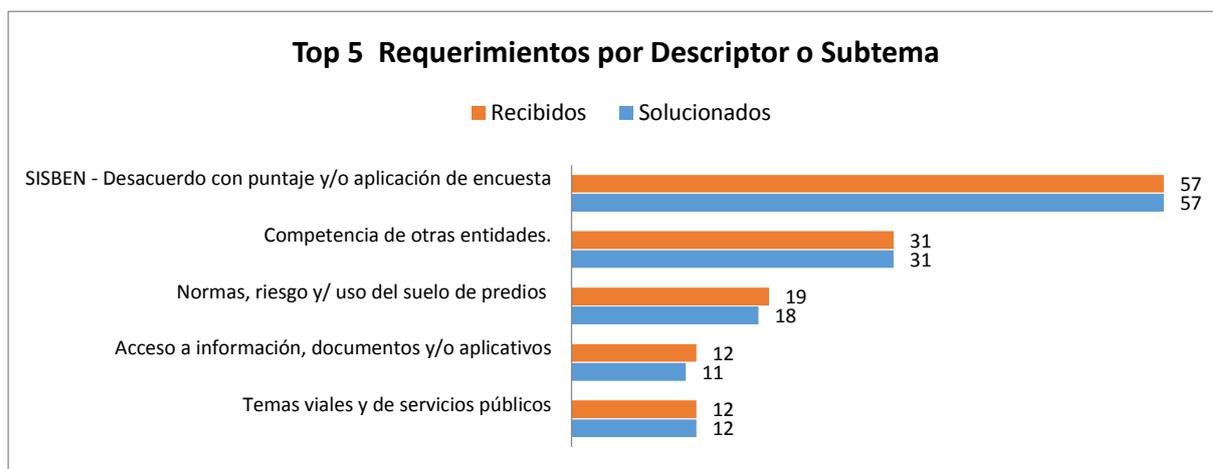
Total de
Requerimientos 166

Requerimientos por Tipología					
Tipología	Valores			Promedio del trámite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Trámite		
Petición de Interés Particular	159	157		11	95,78%
Reclamo	4	4		10	2,41%
Petición de Interés Particular	1	1		14	0,60%
Felicitación	1	1		11	0,60%
Sugerencia	1	1		5	0,60%
Total general	166	164		11	100%

Del total de 166 peticiones que se recibieron en el mes de Agosto se dio solución a 164, de las cuales 30 fueron trasladadas por no competencia, quedan 2 peticiones pendientes por resolver en términos; la mayor concentración de requerimientos según su tipología se presentó en Petición de Interés Particular, para un total de 159 (95,78%), los Reclamos con 4 (2,41%), Sugerencia con 5 (0,60%) Felicitaciones con 1 (0,60%), en un promedio de trámite de 11 días hábiles.

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

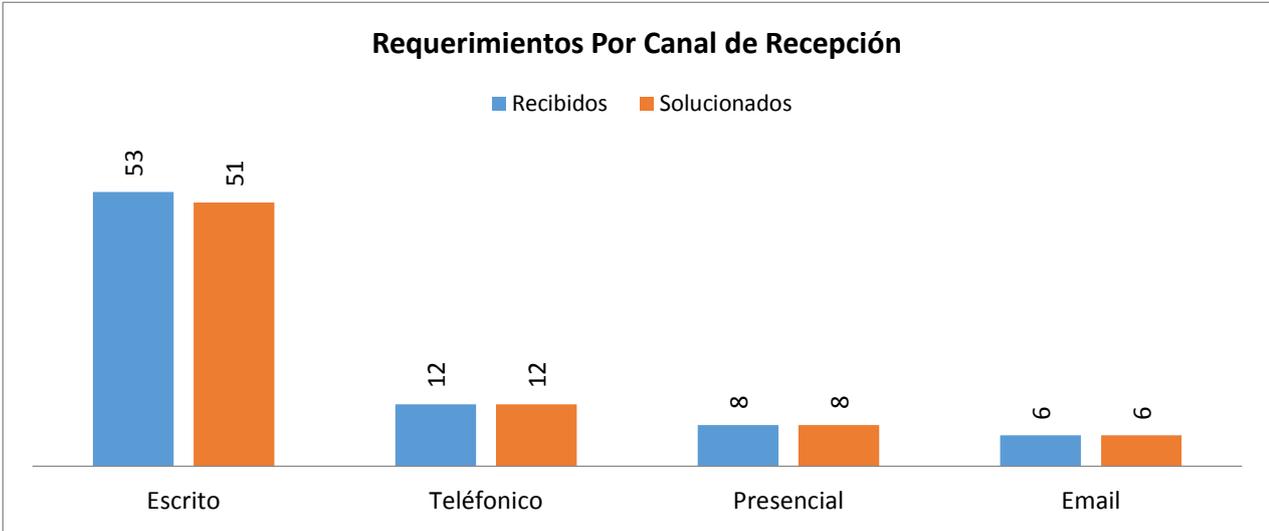
ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR: PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME: 01/ago - 31/ago	



Top de Requerimientos 131

Top 5 de Requerimientos por Descriptor o Subtema				
Asunto o Subtema	Valores			Promedio del trámite (en días hábiles)
	Recibidos	Solucionados	En Tramite	
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	57	57		13
Competencia de otras entidades.	31	31		6
Normas, riesgo y/ uso del suelo de predios	19	18		13
Acceso a información, documentos y/o aplicativos	12	11		10
Temas viales y de servicios públicos	12	12		8
Total general	131	129		12

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



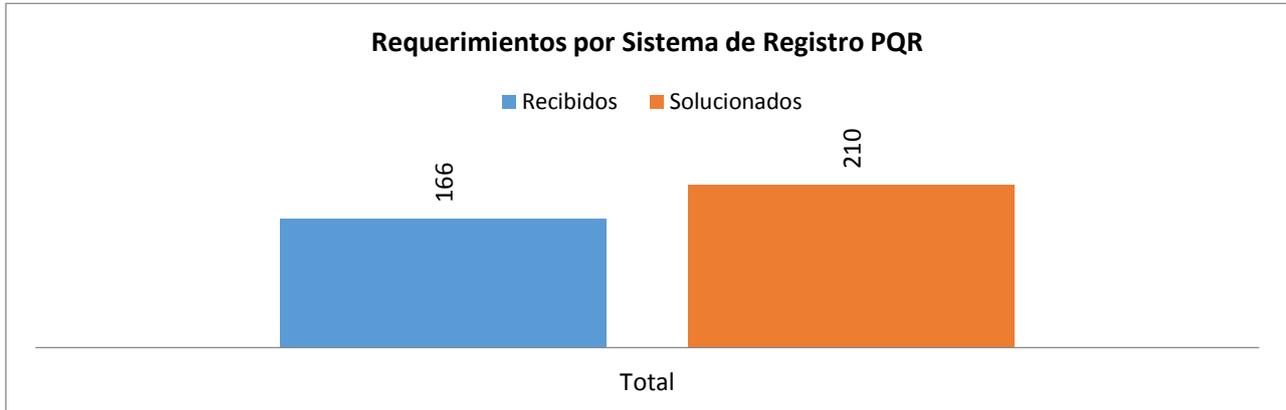
Total de
Requerimientos 166

Requerimientos por Canal de Recepción y Tipología					
Canal	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite		
Web	82	82		8	49,40%
Escrito	53	51		13	31,93%
Telefónico	12	12		13	7,23%
Presencial	8	8		14	4,82%
Email	6	6		9	3,61%
Sistema propios de la entidad	5	5		14	3,01%
Total general	166	164		11	100,00%

En el cuadro se observa que la mayoría de peticiones se recibieron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 161 (96,99%) mientras que por los sistemas propios de la entidad ingresaron 5 (3,01%) lo cual nos permite concluir que el canal más utilizado por la ciudadanía es el aplicativo SDQS de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

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

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



Total de Requerimientos: 166

Requerimientos por Sistema de Registro					
Sistema de Registro PQR	Valores			Promedio del trámite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Trámite		
SDQS	161	159		11	96,99%
Buzón SDP	5	5		14	3,01%
Total general	166	164		11	100,00%

Para este periodo el 95.11% de las peticiones se registraron y se gestionaron por el Sistema Distrital de Quejas y soluciones y el 4.89% que ingresaron por canales de la entidad "Propio". El resultado puede obedecer a que los ciudadanos identifican y confían en la herramienta dispuesta por la Alcaldía Mayor.

Avances de las acciones de mejora.

Subtema	motivo que provocan la situación	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción