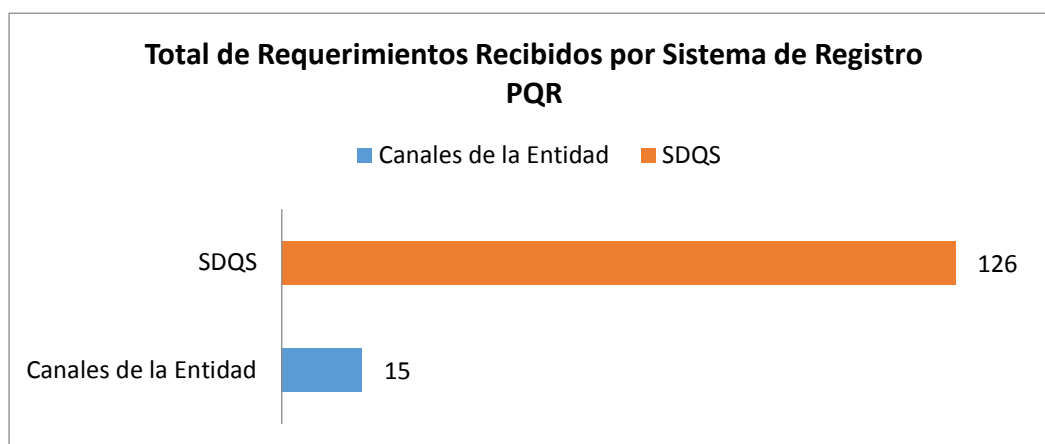


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/07/2016	31/07/2016



Total de Requerimientos Recibidos 141

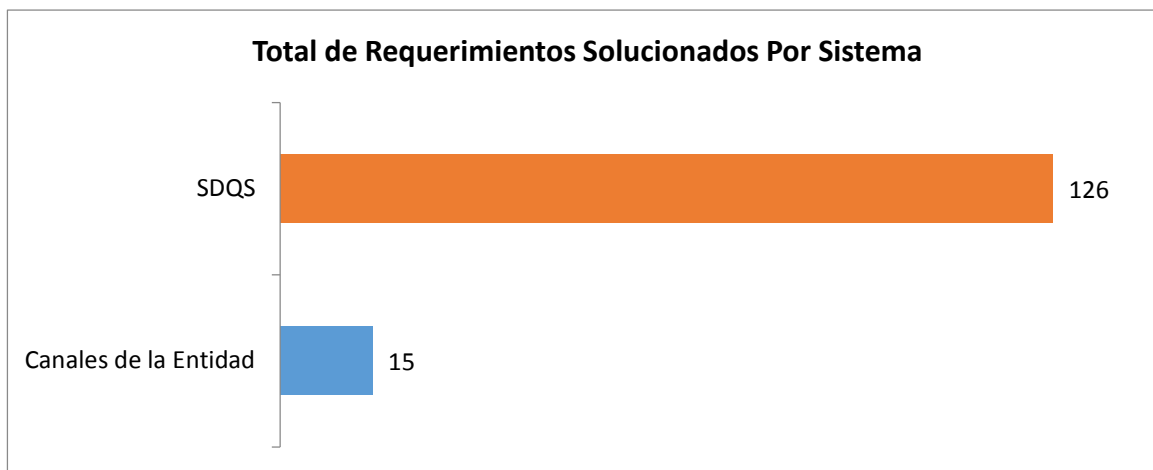
Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

Recibidos	Etiquetas de columna		Total general
Canal	SDQS	Canales de la Entidad	Total general
Web	51		51
Telefónico	3		3
Presencial	2		2
Escrito	70		70
Canales entidad		15	15
Total general	126	15	141

Análisis

De acuerdo a lo establecido en el decreto 371 de 2016, la Secretaría Distrital de Planeación registra las peticiones de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones o felicitaciones que ingresan a la Entidad por canales propios, en la herramienta SDQS; igualmente reflejan las estadísticas que el medio más utilizado por los ciudadanos es el sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también el canal escrito.

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



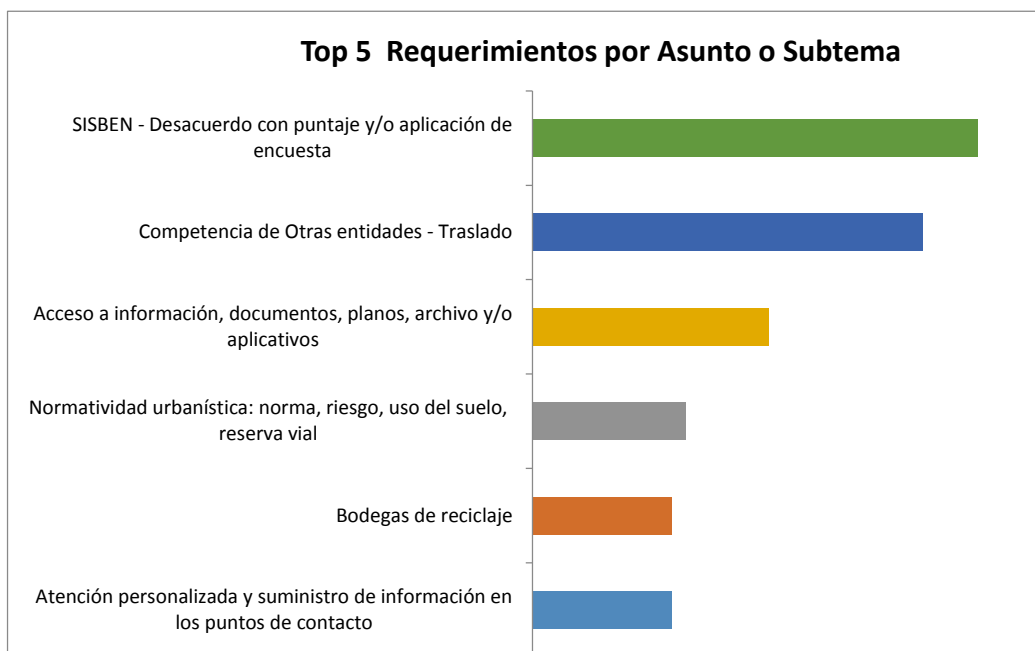
Top de Solucionados 141

Solucionados	Etiquetas de columna											
Sistema PQRS/Tipología	Consulta	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Petición de Interés Particular	Acceso a documentos y expedición de copias	Entre Autoridades - Petición	Traslado por no competencia	Acceso a información , documentos y expedición de copias	Actuaciones Jurídicas	Total general
SDQS	3	1	2	1		83	3	1	28	3	1	126
Canales de la Entidad			6	1	3	2			2	1		15
Total general	3	1	8	2	3	85	3	1	30	4	1	141

Análisis

En el período julio 1 al 31 de 2016, todas las peticiones presentadas por los ciudadanos fueron atendidos y sus respectivas respuestas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos -SDQS-

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



Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema

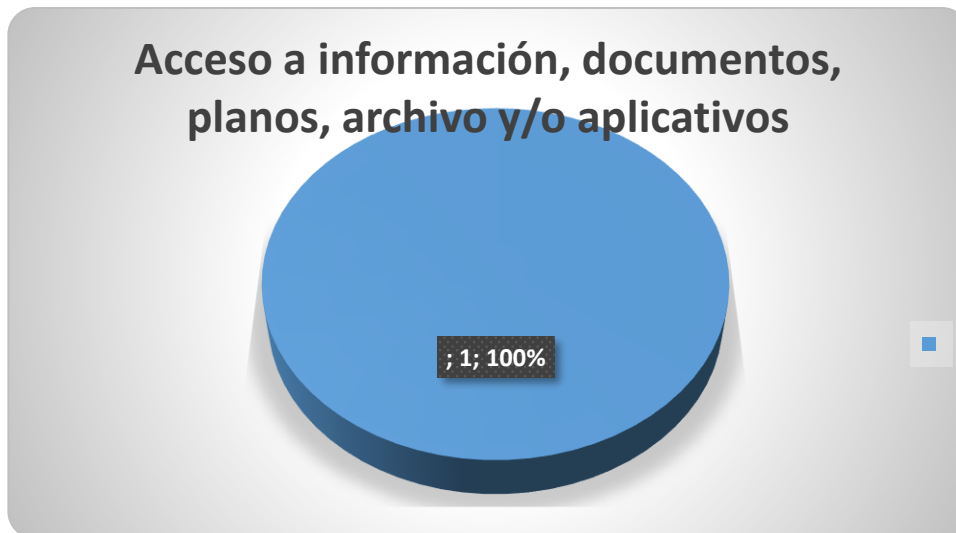
Top 5 de Requerimientos	Etiquetas de columna									
Asunto o Subtema	Petición de Interés Particular	Traslado por no competencia	Reclamo	Acceso a documentos y expedición de copias	Felicitación	Queja	Sugerencia	Consulta	Entre Autoridades	Total general
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	32									32
Competencia de Otras entidades - Traslado	1	27								28
Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	10			3						13
Normatividad urbanística: norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial	11									11
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto			5		3	1	1			10
Bodegas de reciclaje	10									10
Total general	64	27	5	3	3	1	1			104

Análisis

Como en informes anteriores, el principal tema que manifiestan los ciudadanos corresponde a derechos de petición de interés particular, en las cuales manifiestan inconformidad por el puntaje obtenido, a partir de la aplicación de la encuesta SISBEN; de igual manera el traslado de solicitudes a otras Entidades, por carecer la SDP de competencias. Ocupan un tercer lugar las peticiones de acceso a información, copias, documentos, planos y/o aplicativos.

Los temas sobre conceptos de normatividad urbanística ocupan un cuarto lugar. Llama la atención de la Entidad el tema de normatividad urbanística de Bodegas de reciclaje, pues son reiterativas por los mismos peticionarios, los mismos predios y la utilización de diferentes canales.

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



CANAL	TEMA	TIPOLOGIA	Fecha vencimiento	Fecha de respuesta	Oportunidad
Escrito	Logros de la administración	Petición de Interés Particular	26-07-16	26-07-16	Atendido en término
Escrito	Logros de la administración	Petición de Interés Particular	26-07-16	11-06-16	Atendido en término
Escrito	Resolución de legalización del barrio Bosa la Paz	Petición de Interés Particular	27-07-16	11-07-16	Atendido en término
Escrito	Licencias de la firma PRABYC INGENIEROS	Petición de Interés Particular	29-07-16	18-07-16	Atendido en término
Escrito	Liquidación de contrato	Petición de Interés Particular	01-08-16	13-07-16	Atendido en término
Web	Información de la sdp	Petición de Interés Particular	01-08-16	21-07-16	Atendido en término
Web	Ejes temáticos del concurso	Petición de Interés Particular	03-08-16	15-07-16	Atendido en término
Escrito	Programa pedalea por Bogotá	Petición de Interés Particular	03-08-16	19-07-16	Atendido en término
Canales entidad	Copia planos	Petición de Interés Particular	05-08-16	03-08-16	Atendido en término
Web	Soportes acuerdo /86	Petición de Interés Particular	05-08-16	25-07-16	Atendido en término

Escrito	Política de discapacidad	Petición de Interés Particular	17-08-16	23-08-16	Atendido fuera de términos
Web	Normas establecidas por el concejo de Bogotá que protejan la reserva van der hammen	Petición de Interés Particular	09-08-16	09-08-16	Atendido en término
Escrito	Copia plan de desarrollo	Petición de Interés Particular	09-08-16	02-08-16	Atendido en término
Telefónico	Copia física plan de desarrollo	Petición de Interés Particular	09-08-16	02-08-16	Atendido en término
Canales entidad	Líneas de inversión a tener en cuenta por los comisionados a los Encuentros Ciudadanos	Petición de Interés Particular	22-08-16	29-07-16	Atendido en término
Web	Infomación Campo Verde	Petición de Interés Particular	22-08-16	19-08-16	Atendido en término
Web	Obtención de certificado de uso de suelo	Petición de Interés Particular	30-07-16	26-07-16	Atendido en término