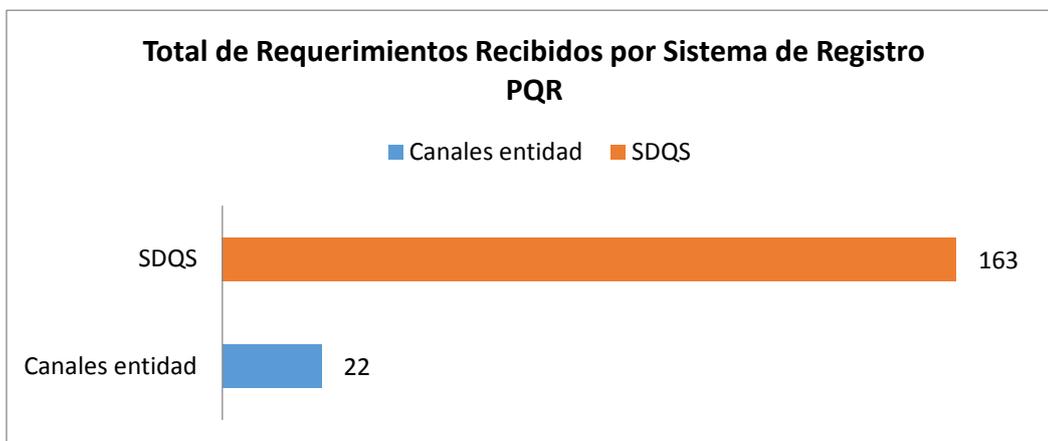


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/08/2016	31/08/2016



Total de Requerimientos Recibidos 185

Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

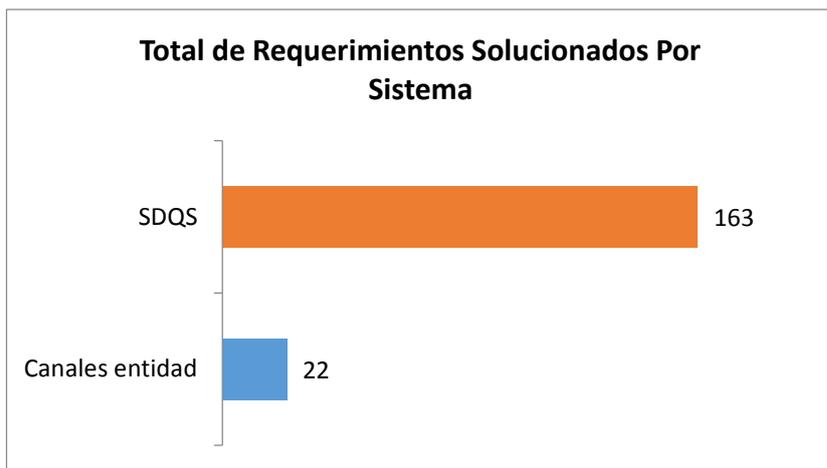
Recibidos	Etiquetas de columna		Total general
Canal	SDQS	Canales entidad	Total general
Web	108		108
Telefónico	7		7
Escrito	48		48
Canales entidad		22	22
Total general	163	22	185

Análisis

Los ciudadanos presentan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para el actual período el 88% se recibió a través del SDQS, mientras que el 12% a través de sistemas propios de la entidad, (presencial o buzones).

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 del decreto 371/10 todas las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresan por los canales propios de la SDP se registran en el aplicativo SDQS.

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



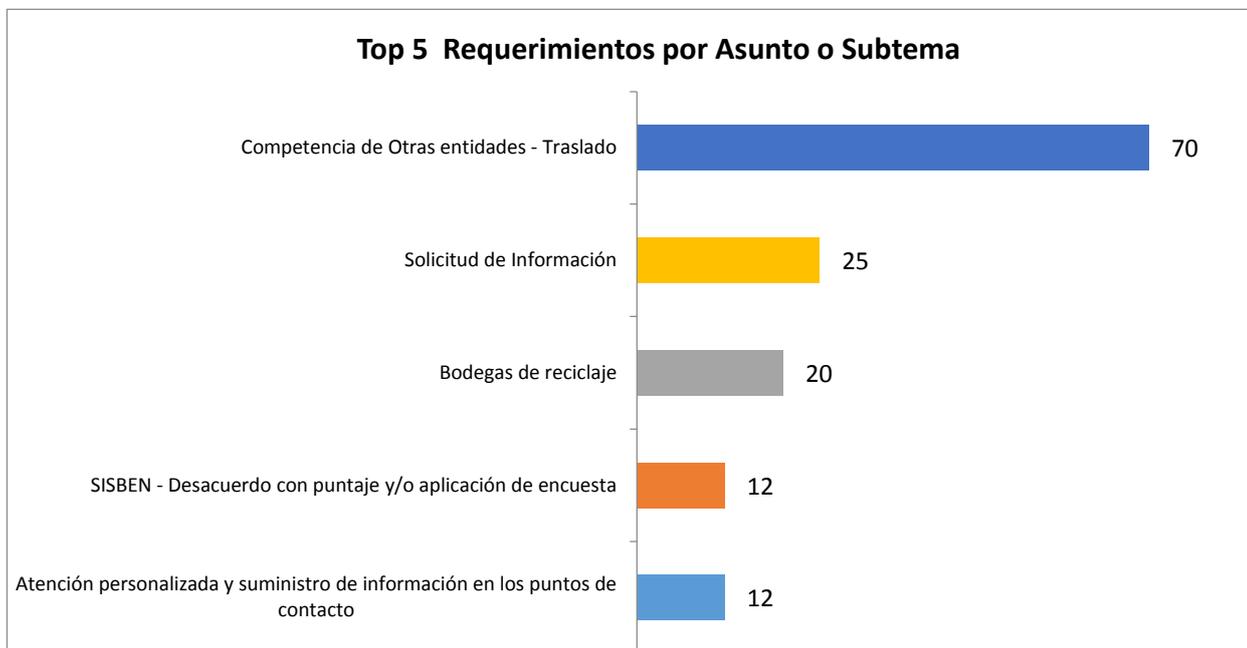
Top de Solucionados 185

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	No peticiones	Total general
SDQS	3	1	2			63	14	1	68	10	1	163
Canales entidad			7	1	9	2			2	1		22
Total general	3	1	9	1	9	65	14	1	70	11	1	185

Análisis

En el periodo agosto 1 a 31 de 2016 todas las peticiones que ingresaron tanto por los canales propios de la SDP como por el Sistema SDQS fueron atendidos dentro de los términos de ley.

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	Traslado por no competencia	Petición de Interés Particular	Acceso a documentos y expedición de copias	Acceso a información, documentos y expedición de copias	Felicitación	Reclamo	Total general
Competencia de Otras entidades - Traslado	70						70
Solicitud de Información			14	11			25
Bodegas de reciclaje		20					20
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto		1			9	2	12
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta		12					12
Total general	70	33	14	11	9	2	139

Análisis

Nos muestra el gráfico que dentro del top 5 de peticiones por asunto, el traslado a otras entidades por NO ser competencia de la SDP continúa ocupando el primer lugar con un 50%, (del total de 139 peticiones que ocupan del 1 al 5 lugar), sin embargo dentro del total de peticiones de la entidad alcanza un 38% (del total de 185 peticiones recibidas), siguen en su orden solicitudes de información (o acceso a información, documentos, planos, archivos y/o aplicativos) con un porcentaje de 18%, normatividad urbanística sobre bodegas de reciclaje 14%, y los últimos lugares cada uno con 9% para trámites o servicios por Desacuerdo con el puntaje SISBEN y manifestaciones de acuerdo o desacuerdo con la atención personalidad en puntos de contacto.

