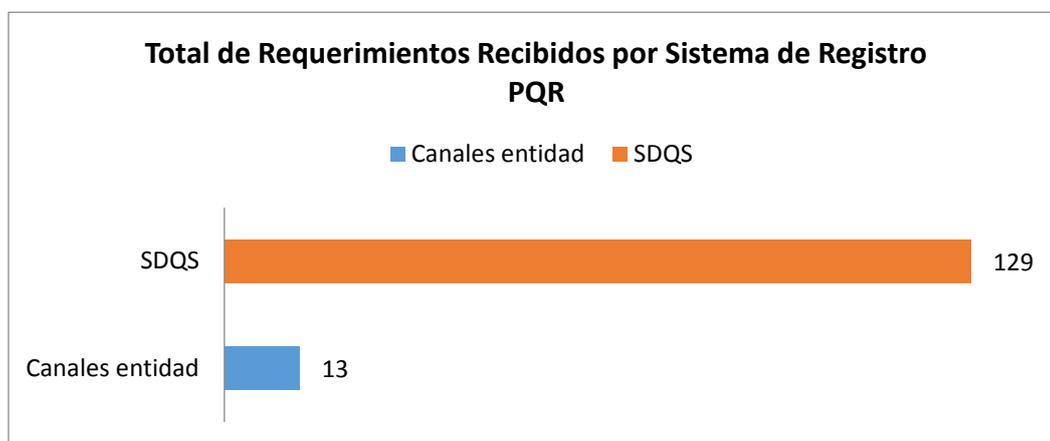


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME:	01/09/2016	30/09/2016



Total de Requerimientos Recibidos 142

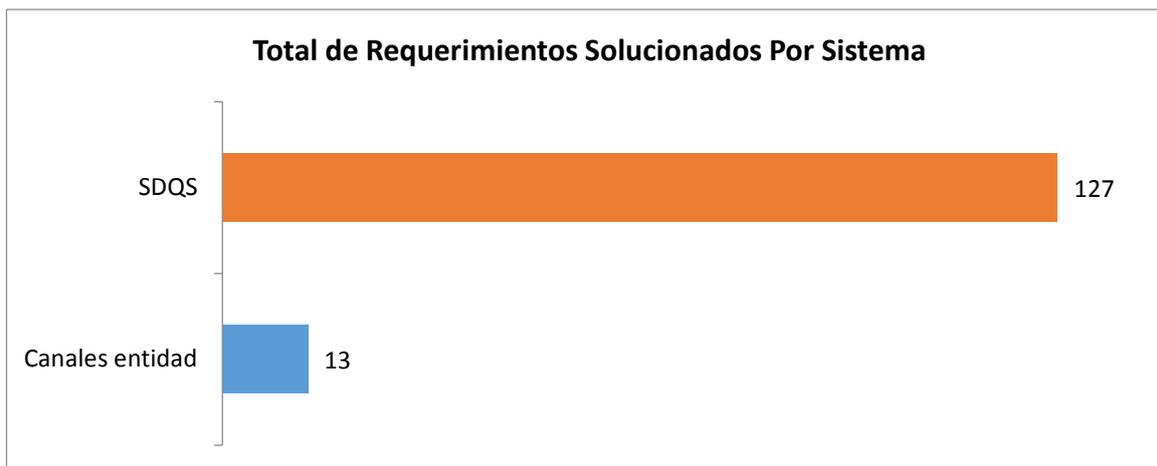
Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

Recibidos	Etiquetas de columna		Total general
Canal	SDQS	Canales entidad	Total general
Web	81		81
Telefónico	2		2
Escrito	46		46
Canales entidad		13	13
Total general	129	13	142

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. Para el período analizado se posiciona el canal Web

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



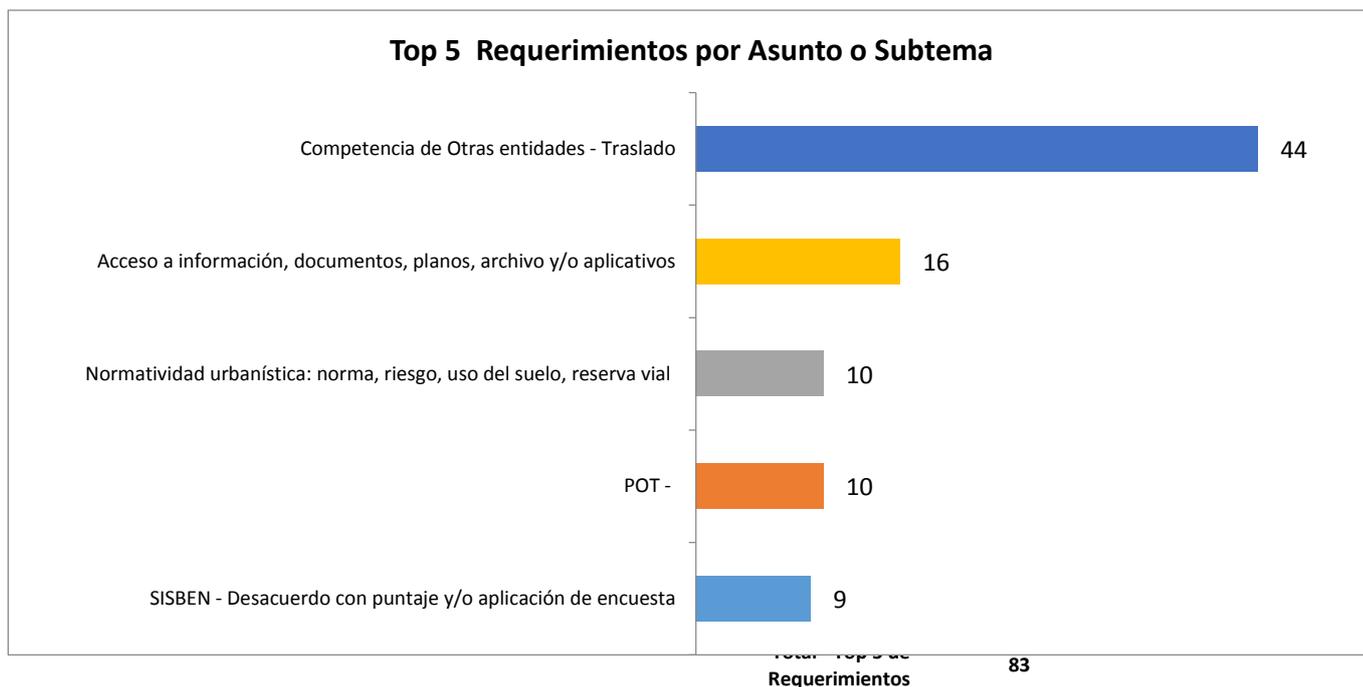
Top de Solucionados 140

Solucionados	Etiquetas de columna						
Sistema PQRS/Tipología	Consulta	Reclamo	Sugerencia	Petición de Interés Particular	Traslado por no competencia	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	Total general
SDQS	3	5	4	57	45	13	127
Canales entidad	1	3		7		2	13
Total general	4	8	4	64	45	15	140

Análisis

En el período septiembre 1 al 30 de 2016, del 100% de peticiones recibidas (142) el 99% se atendió dentro del período quedando pendiente 1% (2 peticiones) por resolver en razón a la complejidad.

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					Total general
Asunto o Subtema	Traslado por no competencia	Petición de Interés Particular	Reclamo	Sugerencia	Consulta	Total general
Competencia de Otras entidades - Traslado	44					44
Normatividad urbanística: norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial		9			1	10
POT -		6		4		10
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta		6	3			9
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto		1	4			5
SISBEN - Información de Encuesta		5				5
Total general	44	27	7	4	1	83

Análisis

Continúa en primer lugar la recepción de peticiones que no son competencia de la SDP, del 100% se trasladó por el sistema Distrital de Quejas y Reclamos un 24%
 En el período analizado se observa que dentro de los TOP 5 de peticiones, se mantienen en primer lugar aquellas solicitudes que no son competencia de la entidad, en este ejercicio, del 100% (142) 21 24% (44) peticiones fueron trasladadas por el sistema SDQS a otras entidades.
 En segundo lugar, el acceso a información, los ciudadanos solicitan información sobre acceso a copias de planos, aplicativos, documentos o información
 Ocupa el tercer lugar, el acceso a normatividad urbanística, uso de suelo o normas que rigen el desarrollo de un predio.
 Se posiciona en este período peticiones sobre propuestas o información al Plan de Ordenamiento Territorial – POT-
 No menos importante son las manifestaciones de desacuerdo con el puntaje SISBEN.

ESTADÍSTICA PETICIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



CANAL	TEMA	TIPOLOGIA	Fecha vencimiento	Fecha de respuesta	Oportunidad
Web	certificado de estrato	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	Por sdqs se dio respuesta	06-09-16	Atendido en término
Web	Manifiesta no haber recibido CD	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	2-2016-38862	20-09-16	Pendiente
Escrito	Lagos de Torca	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	2-2016-41507	13-09-16	Atendido en término
Canales entidad	Diagnóstico río Tunjuelo	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	2-2016-43207	23-09-16	Atendido fuera de términos
Escrito	Estadísticas de discapacidad	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	2-2016-42046	15-09-16	Atendido en término
Web	Información estadística	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	2-2016-45035	04-10-16	Atendido en término
Web	Información metro	Petición de Interés Particular	Solicitud de aclaración no es concreta la petición	20-09-16	Atendido en término
Web	No anexa petición	Petición de Interés Particular	Solicitud de aclaración no es concreta la petición	21-09-16	Atendido en término
Escrito	plusvalía	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	2-2016-46231	11-10-16	Atendido fuera de términos
Escrito	plusvalía	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	2-2016-46231	11-10-16	Atendido fuera de términos
Web	Requisitos licencia de construcción	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	Por sdqs se dio respuesta	26-09-16	Atendido en término

Web	información fines académicos	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	2-2016-46574	12-10-16	Atendido en término
Web	Copias de documentos	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	2-2016-44210	29-09-16	Atendido en término
Canales entidad	Certificación laboral	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	2-2016-47789	20-10-16	Atendido en término
Escrito	límites de Bogotá y localidades	Consulta	2-2016-47587	19-10-16	Atendido en término
Web	Cerro verde	Petición de Interés Particular	2-2016-48100	24-10-16	Atendido fuera de términos