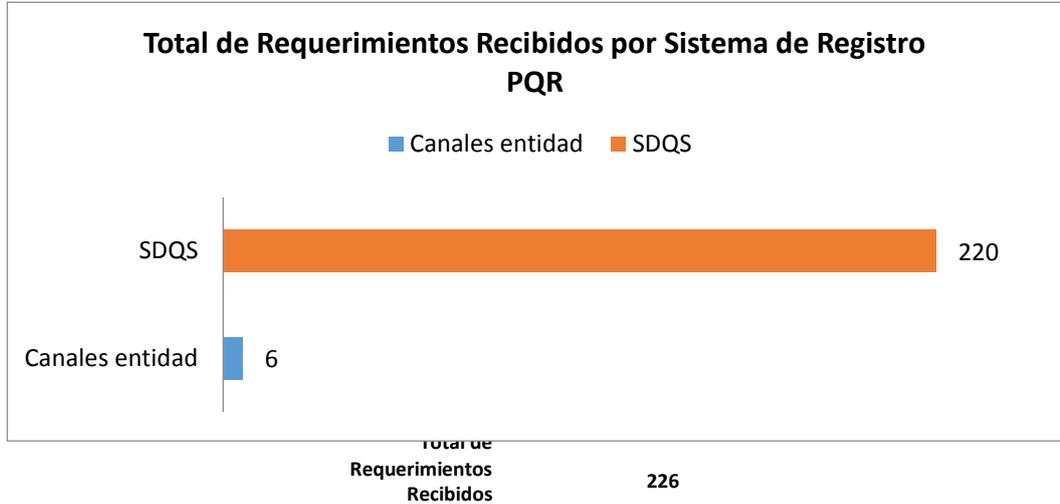


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR:	PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME: 01/02/2017	28/02/2017	



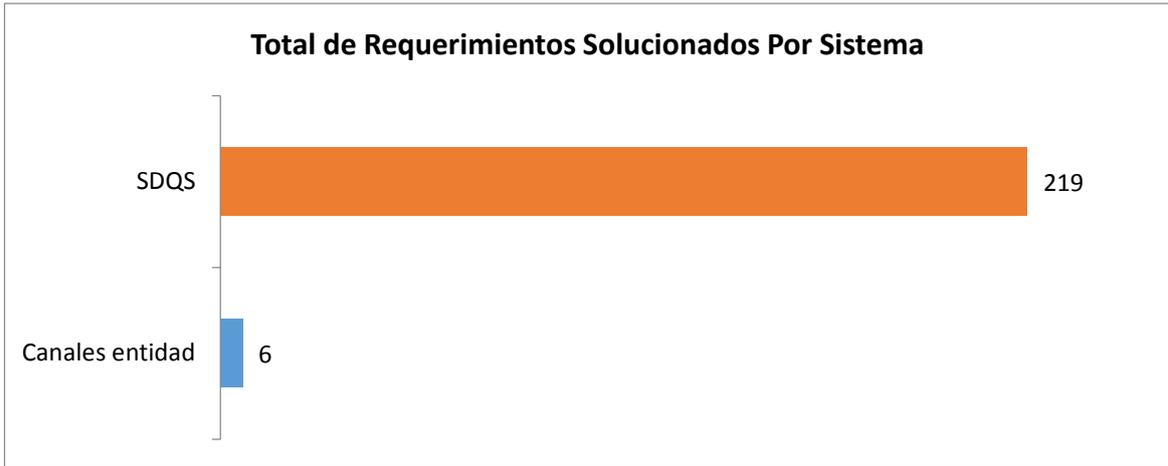
Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

Recibidos	Etiquetas de columna		
Canal	SDQS	Canales entidad	Total general
SDQS	220		220
Canales entidad		6	6
Total general	220	6	226

Análisis

Según lo establecido en el decreto 371 de 2016, la Secretaría Distrital de Planeación registra las peticiones de quejas, reclamos, sugerencias, o felicitaciones que ingresan a la Entidad por canales propios, en la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS-; igualmente reflejan las estadísticas que el medio más utilizado por los ciudadanos es la herramienta dispuesta por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor - SDQS-

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



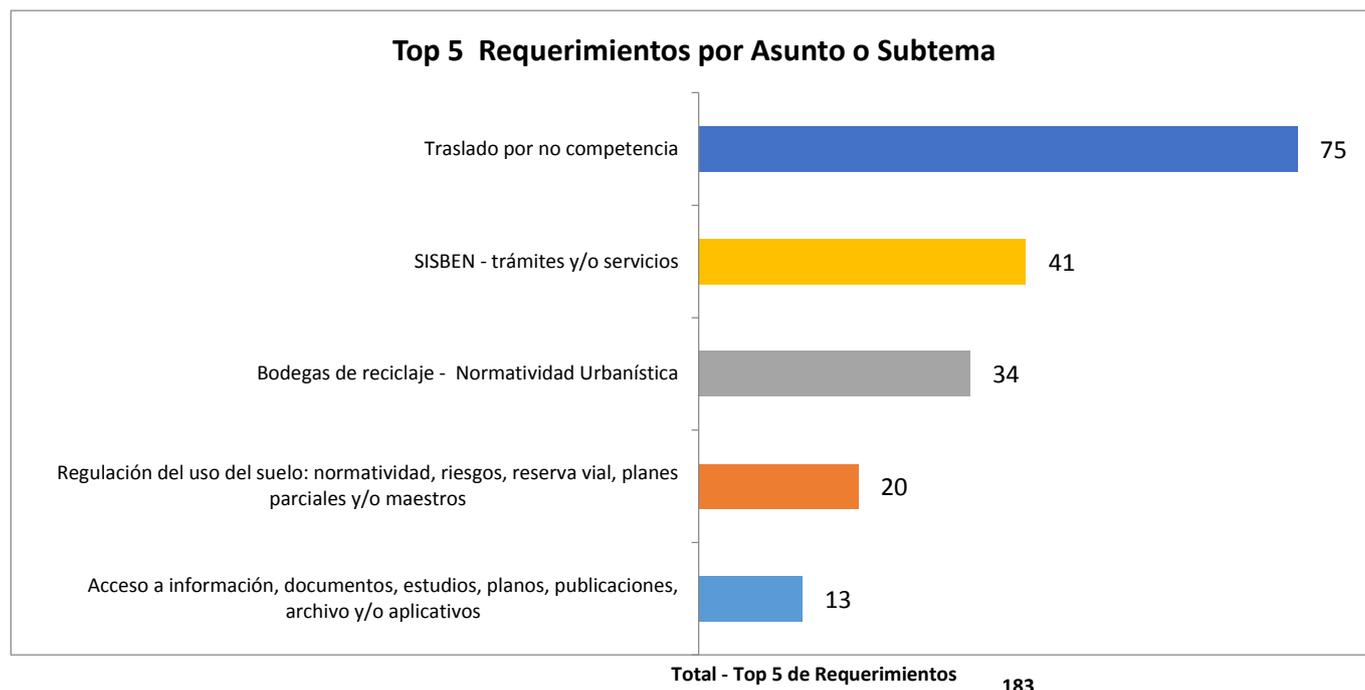
Top de Solucionados 225

Solucionados	Etiquetas de columna							
Sistema PQRS/Tipología	Consulta	Reclamo	Sugerencia	Petición de Interés Particular	Traslado por no competencia	Acceso a información , documentos y expedición de copias	No peticiones	Total general
SDQS	1	7	1	127	74	8	1	219
Canales entidad		3	2		1			6
Total general	1	10	3	127	75	8	1	225

Análisis

En el período analizado, del 100% de peticiones recibidas, se atendió el 99%, quedando pendiente 1 solicitud, en razón a que para producir la respuesta definitiva se requiere de mayor tiempo de estudio para dar una respuesta de fondo.

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



Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema

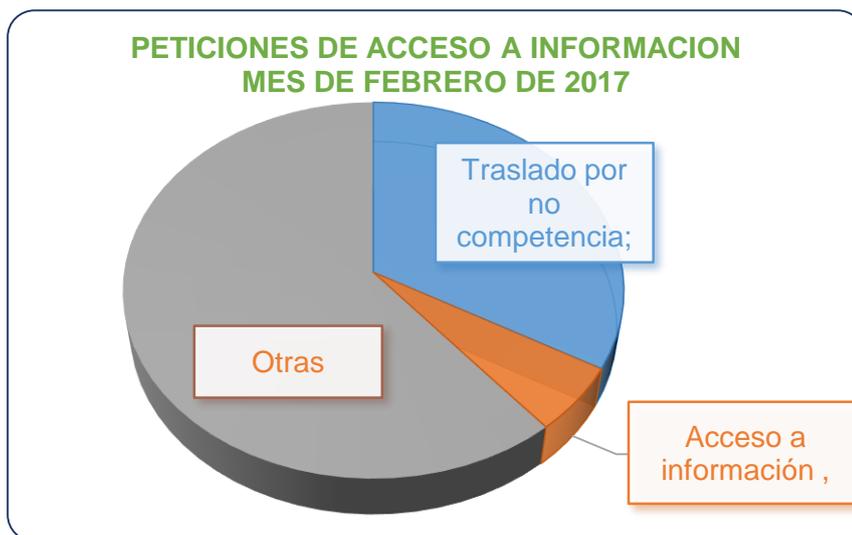
Top 5 de Requerimientos	Etiquetas de columna									
Asunto o Subtema	Petición de Interés Particular	Traslado por no competencia	Acceso a información, documentos y expedición de copias	Reclamo	No peticiones	Sugerencia	Consulta	(en blanco)	Total general	
Traslado por no competencia		75							75	
SISBEN - trámites y/o servicios	39		1	1					41	
Bodegas de reciclaje - Normatividad Urbanística	34								34	
Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	20								20	
Acceso a información, documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo y/o aplicativos	9		4						13	
Total general	102	75	5	1					183	

Continúa en primer lugar la recepción de peticiones que no son competencia de la SDP; del 100% (226 peticiones); el 33% (75) han sido trasladadas por el sistema Distrital de Quejas y Reclamos a las entidades correspondientes. El 18% (41) corresponden a peticiones sobre temas SISBEN, se mantiene el mismo porcentaje del mes anterior; Un 15% (34) corresponde a Normatividad Urbanística sobre bodegas de reciclaje; El 9% (20) a Solicitudes sobre regulación del uso de suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros;

El 6% (13) presentaron peticiones sobre acceso a información y finalmente un 19% abarca otros temas de trámites y servicios de la entidad.

Dentro del 19% de otros trámites (43 peticiones) se recibieron 10 reclamos por la prestación de servicios y 3 sugerencias.

ESTADÍSTICA PETICIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Fecha Entrada	Canal	Asunto	TIPOLOGIA	Vencimiento	Fecha Respuesta	Oportunidad
01-feb-17	SDQS	Cámara de representantes solicita información SISBEN	Acceso a información , documentos y expedición de copias	22-feb-17	07-feb-17	Atendido en término
03-feb-17	SDQS	Proyectos de ciencia de tecnología	Acceso a información , documentos y expedición de copias	17-feb-17	14-feb-17	Atendido en término
07-feb-17	SDQS	Cual es el trámite para una copia de uso de suelo	Acceso a información , documentos y expedición de copias	28-feb-17	22-feb-17	Atendido en término
08-feb-17	SDQS	Seguimiento a respuesta emitida por la Dir. De Planes Parciales 1-2016-51690/2-2016-51338	Acceso a información , documentos y expedición de copias	01-mar-17	02-mar-17	Atendido fuera de términos
09-feb-17	SDQS	Solicitud permiso Totem de información en espacio público.	Acceso a información , documentos y expedición de copias	02-mar-17	22-feb-17	Atendido en término
09-feb-17	SDQS	Información sobre Plan de Desarrollo Distrital.	Acceso a información , documentos y expedición de copias	02-mar-17	01-mar-17	Atendido en término
09-feb-17	SDQS	Afectación por ronda de Río en Yomasa	Acceso a información , documentos y expedición de copias	02-mar-17	17-feb-17	Atendido en término
14-feb-17	SDQS	Copia de Planos	Acceso a información , documentos y expedición de copias	07-mar-17	22-feb-17	Atendido en término

14-feb-17	SDQS	Devolución proyecto	Acceso a información , documentos y expedición de copias	07-mar-17	07-mar-17	Atendido en término
14-feb-17	SDQS	Devolución proyecto	Acceso a información , documentos y expedición de copias	07-mar-17	07-mar-17	Atendido en término
21-feb-17	SDQS	Vinculación de contratistas Gestión Humana y contratos	Acceso a información , documentos y expedición de copias	13-mar-17	13-mar-17	Atendido en término
21-feb-17	SDQS	Normatividad sobre Cobro de Parqueaderos	Acceso a información , documentos y expedición de copias	14-mar-17	21-feb-17	Atendido en término
21-feb-17	SDQS	Posible infracción a la norma	Acceso a información , documentos y expedición de copias	14-mar-17	03-mar-17	Atendido en término