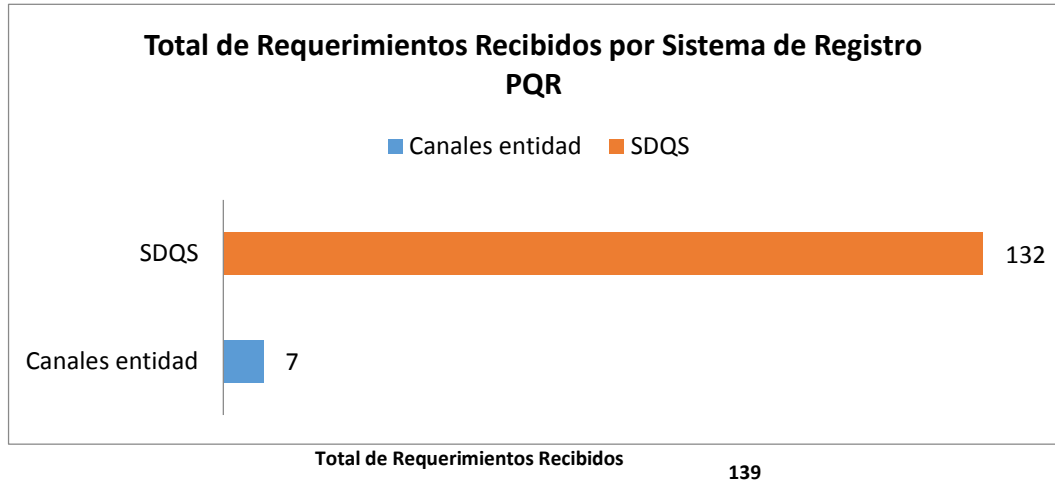


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN		SECTOR: PLANEACIÓN	
PERIODO DEL INFORME:	01/01/2017	31/01/2017	



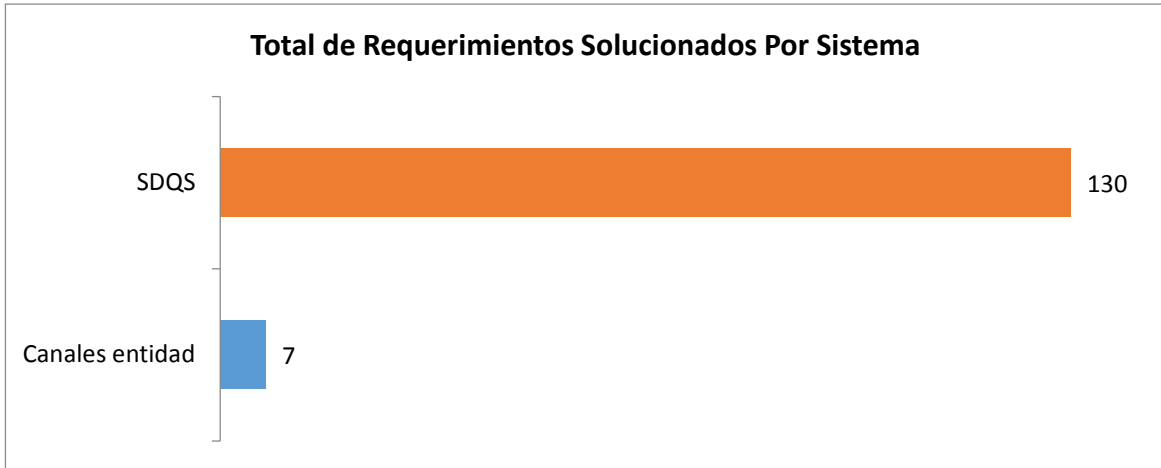
Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

Recibidos	Etiquetas de columna		
Canal	SDQS	Canales entidad	Total general
SDQS	130		130
Canales entidad	2	7	9
Total general	132	7	139

Análisis

De acuerdo a 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



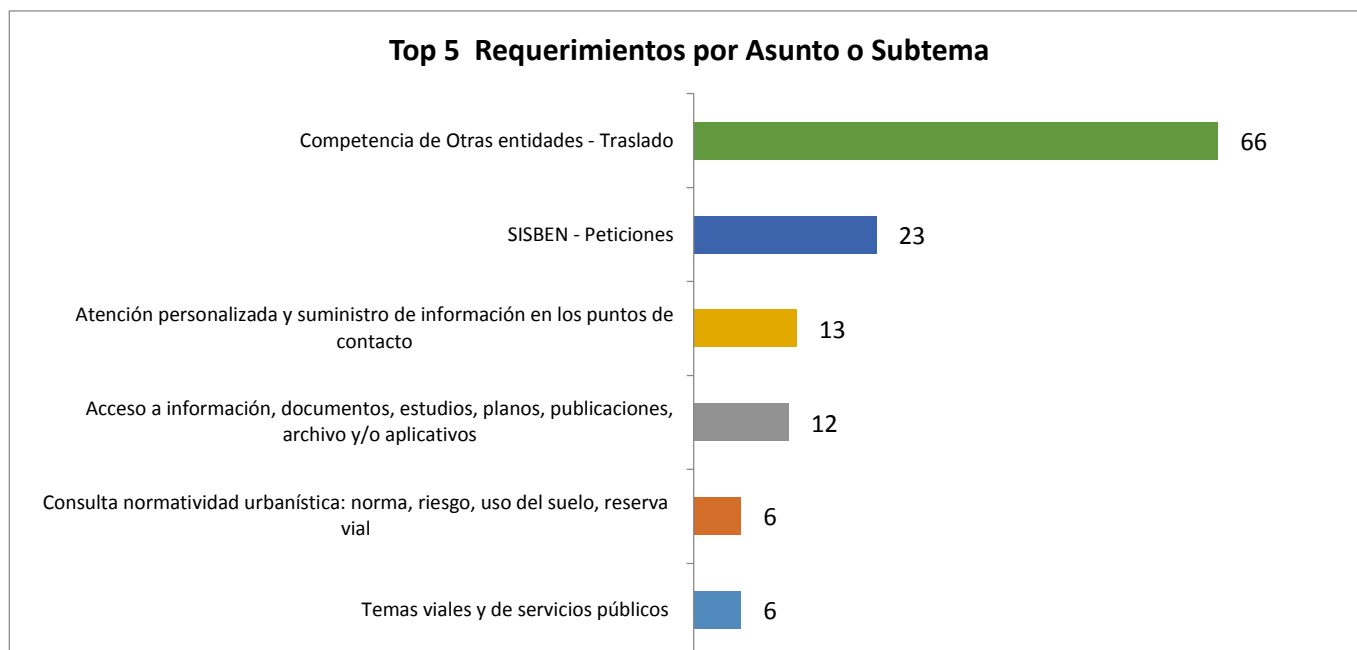
Top de Solucionados 137

Solucionados	Etiquetas de columna								Total general
Sistema PQRS/Tipología	Consulta	Reclamo	Solicitud de Información	Sugerencia	Felicitación	Petición de Interés Particular	Traslado por no competencia	Acceso a información , documentos y expedición de copias	Total general
SDQS	1	7	2	0	1	45	66	8	130
Canales entidad		2				4	1		7
Total general	1	9	2	0	1	49	67	8	137

Análisis

En el período analizado, del 100% de peticiones recibidas, se atendió el 98%, quedando pendientes 2 solicitudes, 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



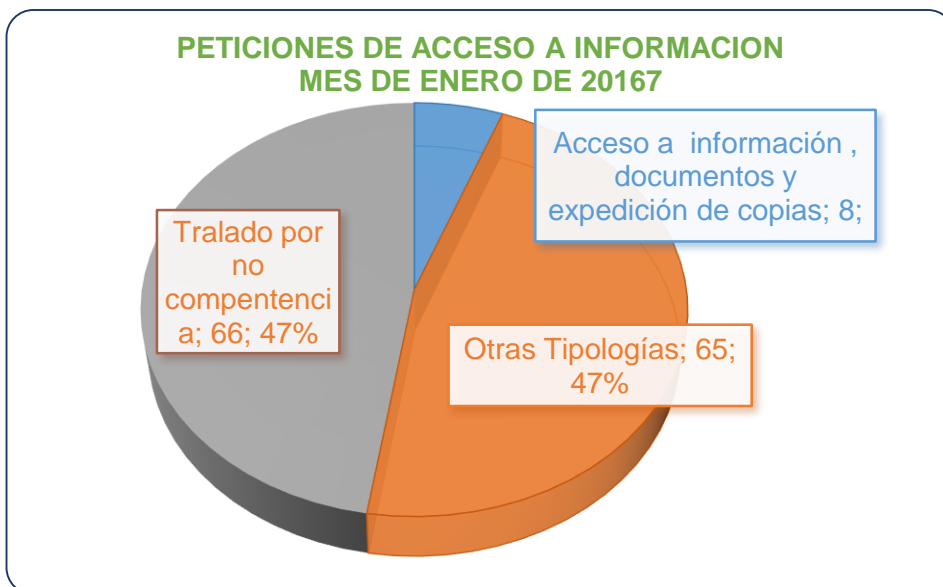
Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema

Top 5 de Requerimientos	Etiquetas de columna									
Asunto o Subtema	Traslado por no competencia	Petición de Interés Particular	Reclamo	Acceso a información, documentos y expedición de copias	Felicitación	Solicitud de	Consulta	Sugerencia	(en blanco)	Total general
Competencia de Otras entidades - Traslado	66									66
SISBEN - Peticiones		23								23
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto		3	9		1					13
Acceso a información, documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo y/o aplicativos		4		8						12
Consulta normatividad urbanística: norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial		6								6
Temas viales y de servicios públicos	1	5								6
Total general	67	41	9	8	1					126

Continúa en primer lugar la recepción de peticiones que no son competencia de la SDP; del 100% de peticiones (139); el 52% (66) han sido trasladadas por el sistema Distrital de Quejas y Reclamos a las entidades correspondientes. El 18% (23) corresponden a peticiones sobre temas SISBEN, y el 30% restante) a otros trámites y servicios de la entidad.

Del total de peticiones presentadas (139), 9 corresponden a reclamos por inconformidad con la prestación de un trámite o servicio.

ESTADÍSTICA PETICIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Fecha Entrada	Canal	Asunto	TIPOLOGIA	Vencimiento	Fecha Respuesta	Oportunidad
18-ene-17	SDQS	Mapa de estratificación	Acceso a información , documentos y expedición de copias	01-feb-17	23-ene-17	Atendido en término
25-ene-17	SDQS	Contratos de Lenguaje de señas	Acceso a información , documentos y expedición de copias	15-feb-17	08-feb-17	Atendido en término
25-ene-17	SDQS	Copia de planos	Acceso a información , documentos y expedición de copias	15-feb-17	15-feb-17	Atendido en término
26-ene-17	SDQS	Cantidad de prostibulos	Acceso a información , documentos y expedición de copias	09-feb-17	09-feb-17	Atendido en término
30-ene-17	SDQS	Cable aéreo	Acceso a información , documentos y expedición de copias	21-feb-17	08-feb-17	Atendido en término
30-ene-17	SDQS	Resolución liquidación Caprecom	Acceso a información , documentos y expedición de copias	13-feb-17	30-ene-17	Atendido en término
30-ene-17	SDQS	Doble nombramiento Jhon Edwin Ortiz Vargas	Acceso a información , documentos y expedición de copias	13-feb-17	08-feb-17	Atendido en término
30-ene-17	SDQS	Cómo bajar el estrato	Acceso a información , documentos y expedición de copias	13-feb-17	02-feb-17	Atendido en término