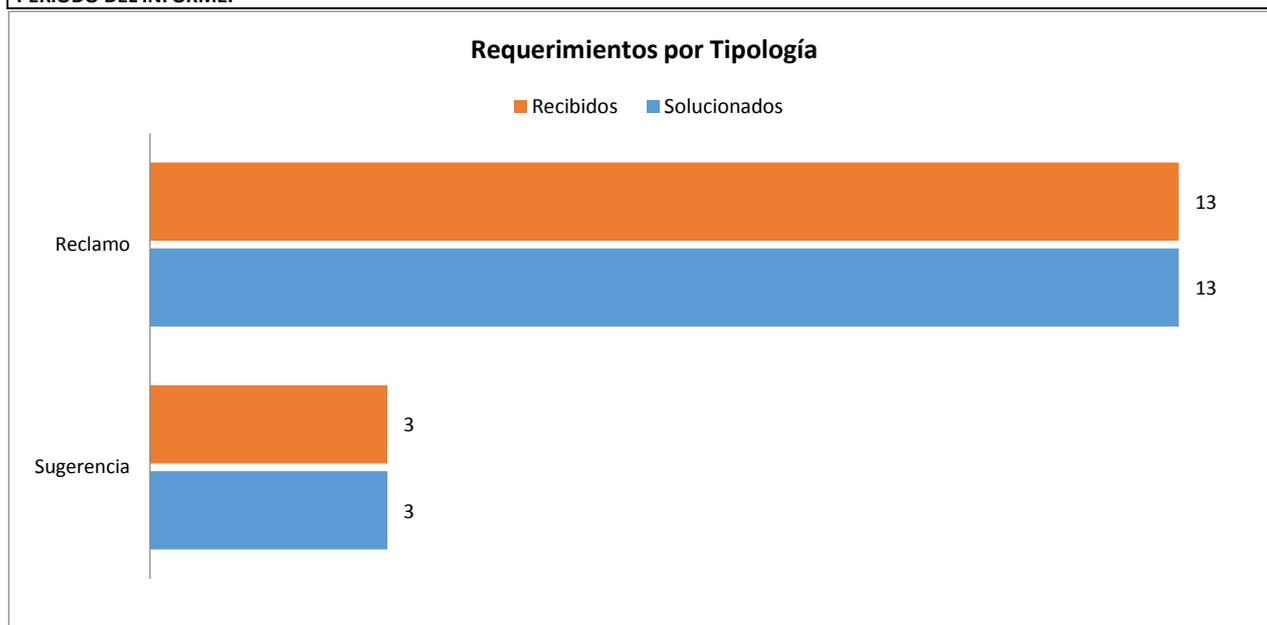


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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



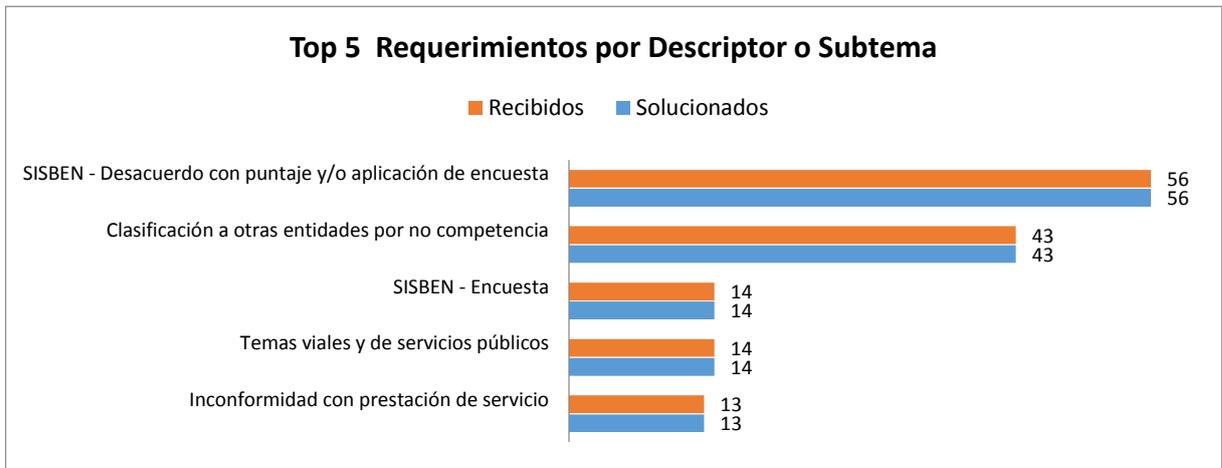
Total de
Requerimientos **184**

Requerimientos por Tipología					
Tipología	Valores			Promedio del trámite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Trámite		
Petición de Interés Particular	166	166		13	90,22%
Reclamo	13	13		13	7,07%
Sugerencia	3	3		9	1,63%
Felicitación	2	2		16	1,09%
Total general	184	184		13	100%

Del total de 185 peticiones que se recibieron en el mes de Julio se dio solución a 142 y se trasladaron por no competencia 43, razón por la cual no quedaron peticiones pendientes por resolver; la mayor concentración de requerimientos según su tipología se presentó en Petición de Interés Particular, sumado a esto los traslados por no competencia para un total de 166 (90,22%), los Reclamos con 13 (7,07%), Sugerencia con 3 (1,63%) Felicitaciones con 2 (1,09%), en un promedio de trámite de 13 días hábiles

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

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

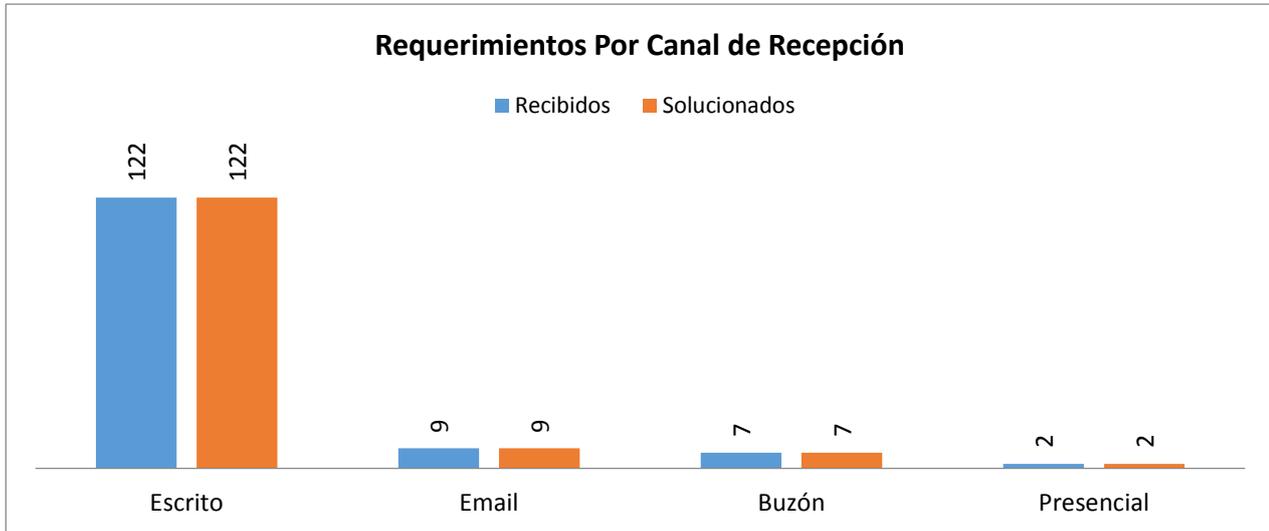


**Top de
Requerimientos 140**

Top 5 de Requerimientos por Descriptor o Subtema				
Asunto o Subtema	Valores			Promedio del trámite (en días hábiles)
	Recibidos	Solucionados	En Trámite	
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	56	56		11
Clasificación a otras entidades por no competencia	43	43		11
SISBEN - Encuesta	14	14		13
Temas viales y de servicios públicos	14	14		13
Inconformidad con prestación de servicio	13	13		13
Total general	140	140		12

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

ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR: PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME: 01/jul - 31/jul	



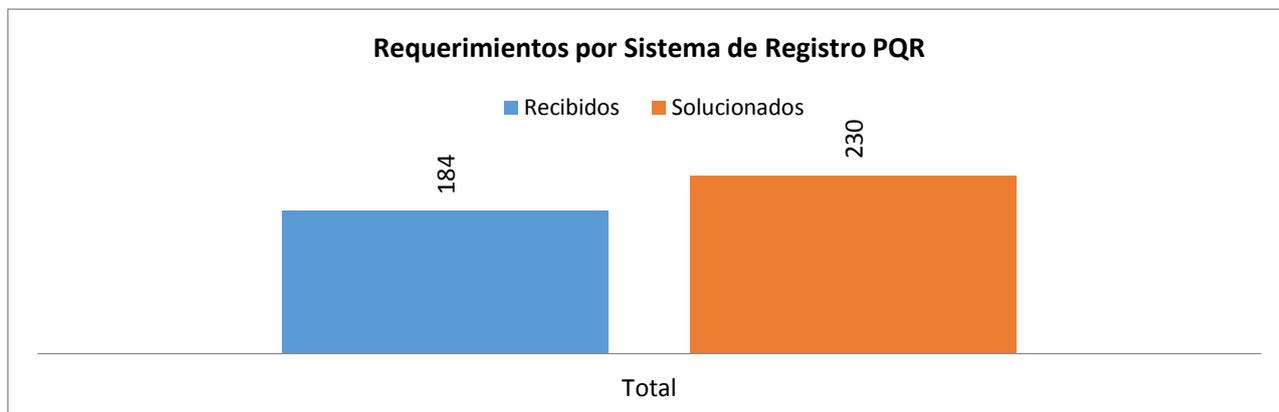
Total de Requerimientos **184**

Requerimientos por Canal de Recepción y Tipología						
Canal	Valores				Promedio del trámite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Trámite			
Escrito	122	122		13	66,30%	
Web	44	44		15	23,91%	
Email	9	9		14	4,89%	
Buzón	7	7		10	3,80%	
Presencial	2	2		13	1,09%	
Total general	184	184		13	100,00%	

En el cuadro se observa que la mayoría de peticiones se recibieron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mientras que por buzón de la entidad 7 (3,80%), Presencial en la entidad 2 (1,09%) Escrito 122 (66,30%), por email 10 (4,89%), Web 44 (23,91%), lo cual nos permite concluir que el 95,11% ingresa a través de los canales dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía mayor y sólo el 4,89% por canales dispuestos por la entidad.

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

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



Total de Requerimientos **175**

Requerimientos por Sistema de Registro					
Sistema de Registro PQR	Valores			Promedio del trámite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Trámite		
SDQS	175	175		13	100,00%
Total general	175	175		13	100,00%

Para este periodo el 95.11% de las peticiones se registraron y se gestionaron por el Sistema Distrital de Quejas y soluciones y el 4.89% que ingresaron por canales de la entidad "Propio" El resultado puede obedecer a que los ciudadanos identifican y confían en la herramienta dispuesta por la Alcaldía Mayor.

Avances de las acciones de mejora.

Subtema	motivo que provocan la situación	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	Los ciudadanos no se sienten satisfechos con el puntaje SISBEN	Por tratarse de la aplicación de una encuesta diseñada por el DNP no se puede adelantar ninguna mejora.		

