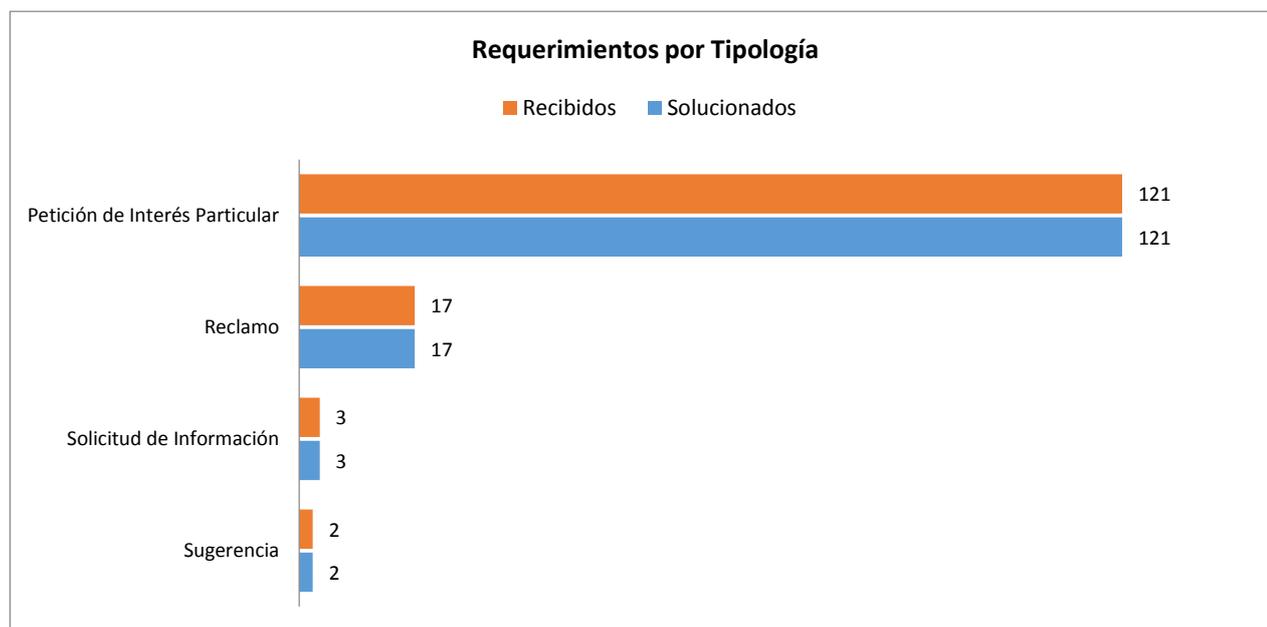


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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



Total de
Requerimientos **201**

Requerimientos por Tipología					
Tipología	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite		
Petición de Interés Particular	121	121		10	60,20%
Traslado por no competencia	50	50		1	24,88%
Reclamo	17	17		13	8,46%
Denuncia	3	3		5	1,49%
Felicitación	3	3		10	1,49%
Solicitud de Información	3	3		5	1,49%
Sugerencia	2	2		8	1,00%
Solicitudes entre autoridades	1	1		14	0,50%
Interés General - Petición	1	1		9	0,50%
Total general	201	201		10	100%

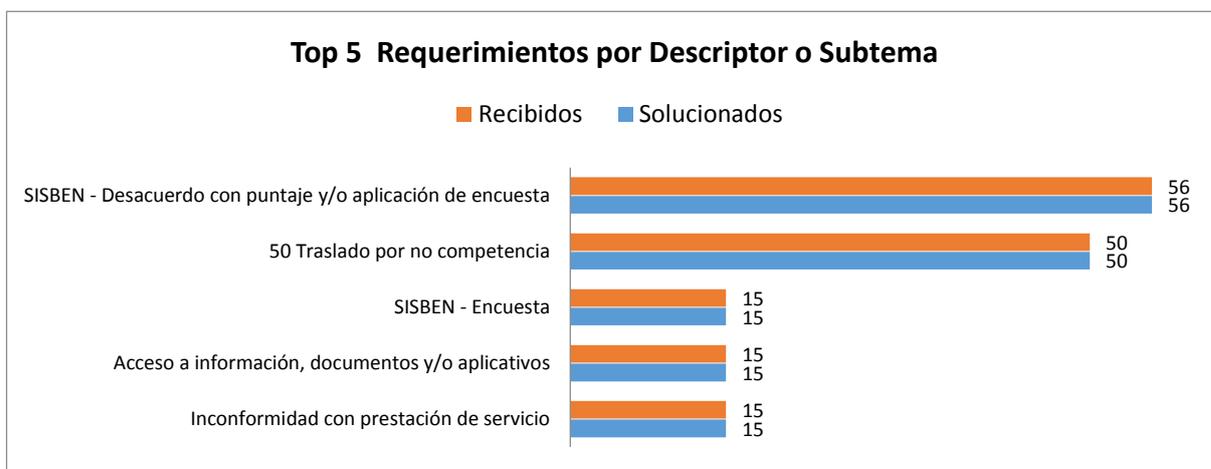
Del total de 201 requerimientos que se recibieron en este mes se dio solución a 151 mientras que 50 fueron trasladados a otra entidad por no competencia. Con estas acciones se da respuesta a la totalidad de las peticiones recibidas en la entidad, en un tiempo promedio de diez (10) días hábiles.

La tipología de mayor utilización es el derecho de interés particular representado en 60,20%, con tiempo promedio de respuesta de diez (10) días, y los traslados por no competencia alcanzan un 24,88%, su asignación a otra dependencia a través del Sistema Distrital de quejas y Reclamos se realiza en un tiempo promedio máximo de un día.

Los reclamos corresponden a un 8,46% mientras que las otras tipologías, denuncia felicitación, solicitud de información llegan al 1,49%, sugerencias 1%, peticiones de interés general y solicitudes entre autorizados el 0,50% cada una.

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

ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SECTOR: PLANEACIÓN
PERIODO DEL INFORME: 01/sep - 30/sep	



**Top de
Requerimientos 151**

Top 5 de Requerimientos por Descriptor o Subtema				
Asunto o Subtema	Valores			Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite	#¡VALOR!
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	56	56		27,86%
50 Traslado por no competencia	50	50		24,88%
SISBEN - Encuesta	15	15		7,46%
Acceso a información, documentos y/o aplicativos	15	15		7,46%
Inconformidad con prestación de servicio	15	15		7,46%
Total general	151	151	11	

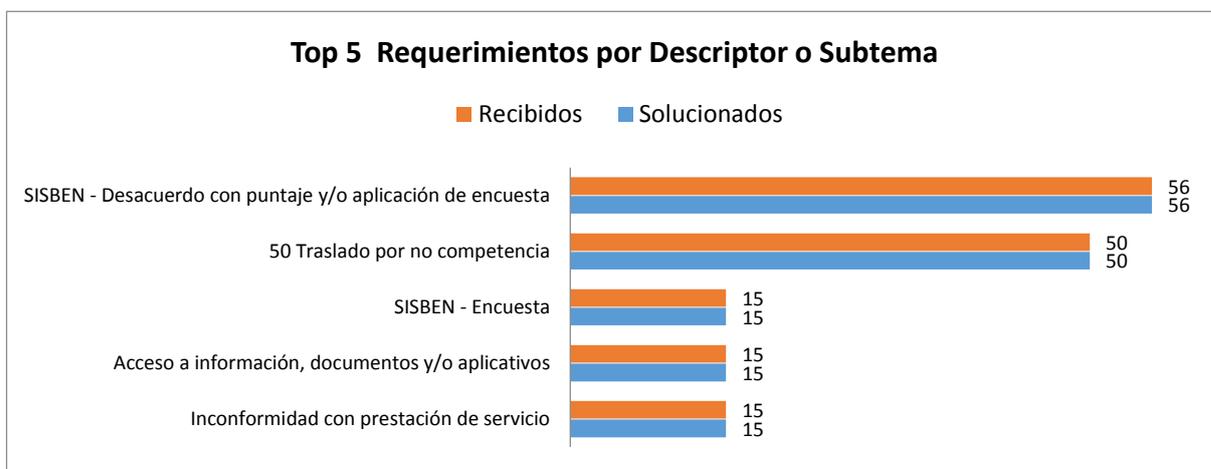
La matriz despliega los principales subtemas que se presentaron durante este periodo, destacando el mayor número las peticiones de interés general que hacen relación al desacuerdo con el puntaje y/o la aplicación de encuesta, tipología que los ciudadanos la registran como reclamo o queja y que no corresponde a ésta por tratarse del resultado de una encuesta diseñada por el Departamento Nacional de Planeación.

Así mismo los traslados por no competencia, peticiones que son registradas por los ciudadanos o entidades y que no corresponde al deber misional de la SDP.

las inconformidades con la prestación del servicio obedecen a temas a temas actitudinales o de recursos y que son evaluados en la entidad.

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

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



**Top de
Requerimientos 151**

Top 5 de Requerimientos por Descriptor o Subtema				
Asunto o Subtema	Valores			Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite	#¡VALOR!
SISBEN - Desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	56	56		27,86%
50 Traslado por no competencia	50	50		24,88%
SISBEN - Encuesta	15	15		7,46%
Acceso a información, documentos y/o aplicativos	15	15		7,46%
Inconformidad con prestación de servicio	15	15		7,46%
Total general	151	151	11	

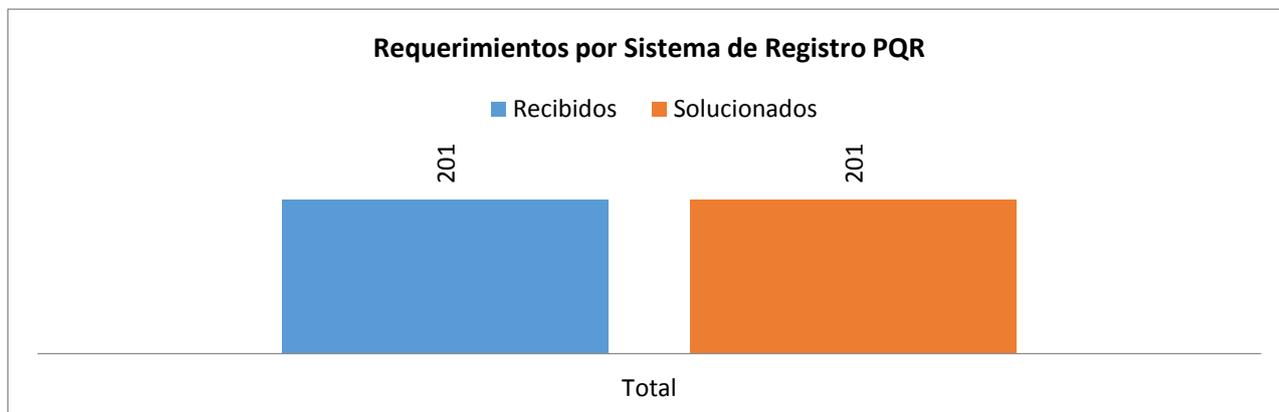
La matriz despliega los principales subtemas que se presentaron durante este periodo, destacando el mayor número las peticiones de interés general que hacen relación al desacuerdo con el puntaje y/o la aplicación de encuesta, tipología que los ciudadanos la registran como reclamo o queja y que no corresponde a ésta por tratarse del resultado de una encuesta diseñada por el Departamento Nacional de Planeación.

Así mismo los traslados por no competencia, peticiones que son registradas por los ciudadanos o entidades y que no corresponde al deber misional de la SDP.

las inconformidades con la prestación del servicio obedecen a temas a temas actitudinales o de recursos y que son evaluados en la entidad.

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

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



Total de Requerimientos **201**

Requerimientos por Sistema de Registro					
Sistema de Registro PQR	Valores			Promedio del tramite (en días hábiles)	Porcentaje
	Recibidos	Solucionados	En Tramite		
SDQS	193	193		10	96,02%
Canales de la Entidad (buzón)	8	8		9	3,98%
Total general	201	201		10	100,00%

Para este periodo el 77% de los requerimientos se registraron y se gestionaron por el "Sistema Propio" y el 23% Por Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS. El resultado se debe que la mayoría de la población que se atiende no tiene acceso a Internet

Avances de las acciones de mejora.

Subtema	motivo que provocan la situación	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción
Traslado por no competencia	El aplicativo permite que los ciudadanos clasifiquen a la entidad que consideran es el competente. Desconocimiento de competencias por parte del servidores públicos de entidades.	Evaluar el tema con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.	No aplica	No aplica