



PQRSD



Informe

PQRSD (*Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias*)

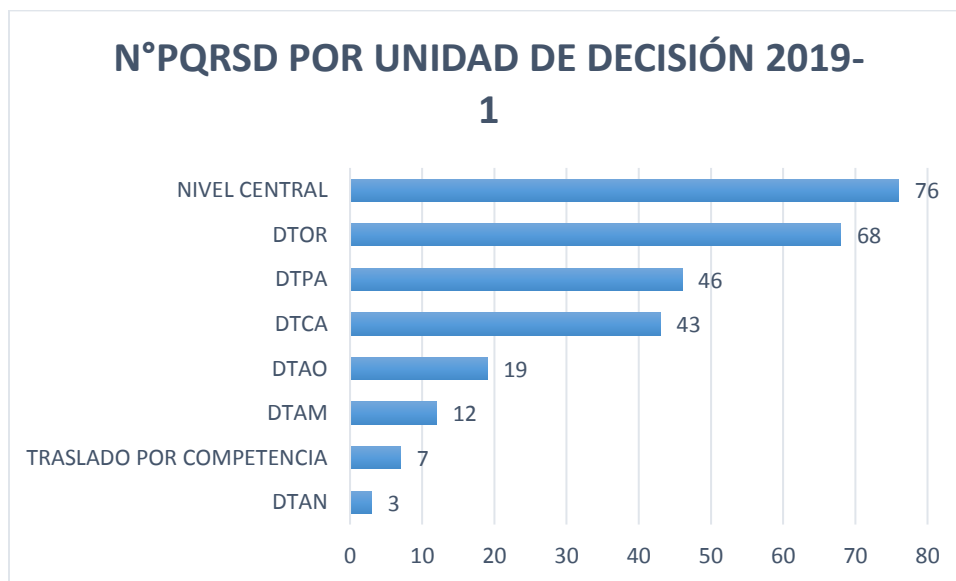


GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS
INFORME PQRS D I TRIMESTRE DE 2019

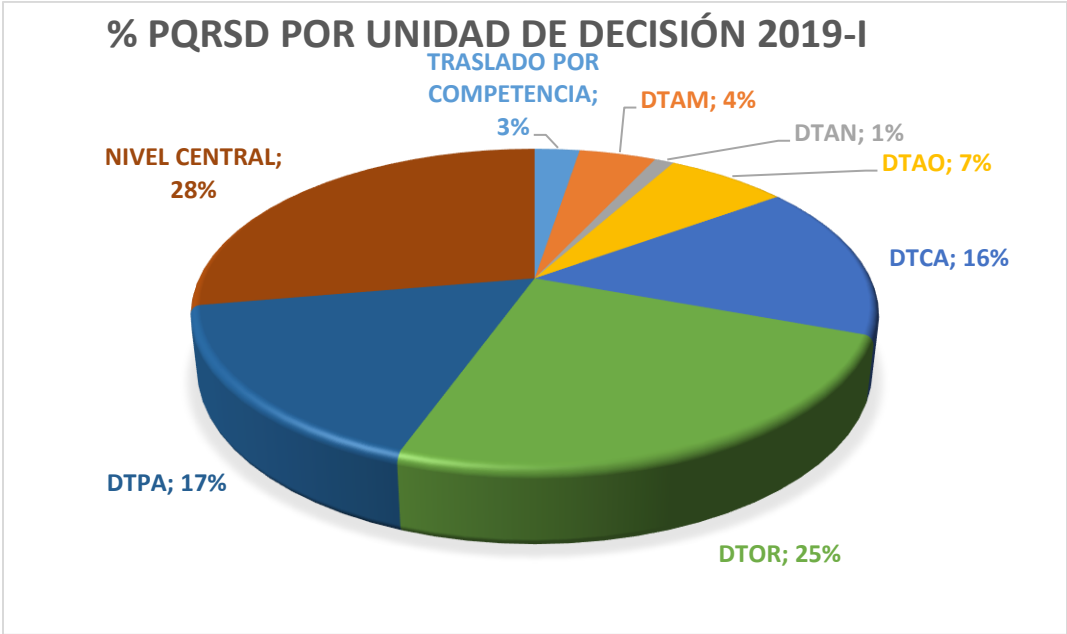
Las peticiones que se recibieron del periodo Enero a Marzo de 2019 son 274 relacionadas así:

SEDES	No. PQRS	%
TRASLADO POR COMPETENCIA	7	3%
DTAN	3	1%
DTAM	12	4%
DTCA	43	16%
DTAO	19	19%
DTPA	46	17%
DTOR	68	25%
NIVEL CENTRAL	76	28%
TOTAL	274	100%

El promedio en el tiempo de respuesta de las peticiones recibidas es de 15 DÍAS.



Del total de PQRS recibidas, la unidad de decisión que registró el mayor número fue Nivel Central con 76 que corresponden al 28%, seguido por la Dirección Territorial Orinoquía con 68 solicitudes con el 25%, mientras que en Andes Nororientales registró el menor número de PQRS con 3, correspondiente al 1%.

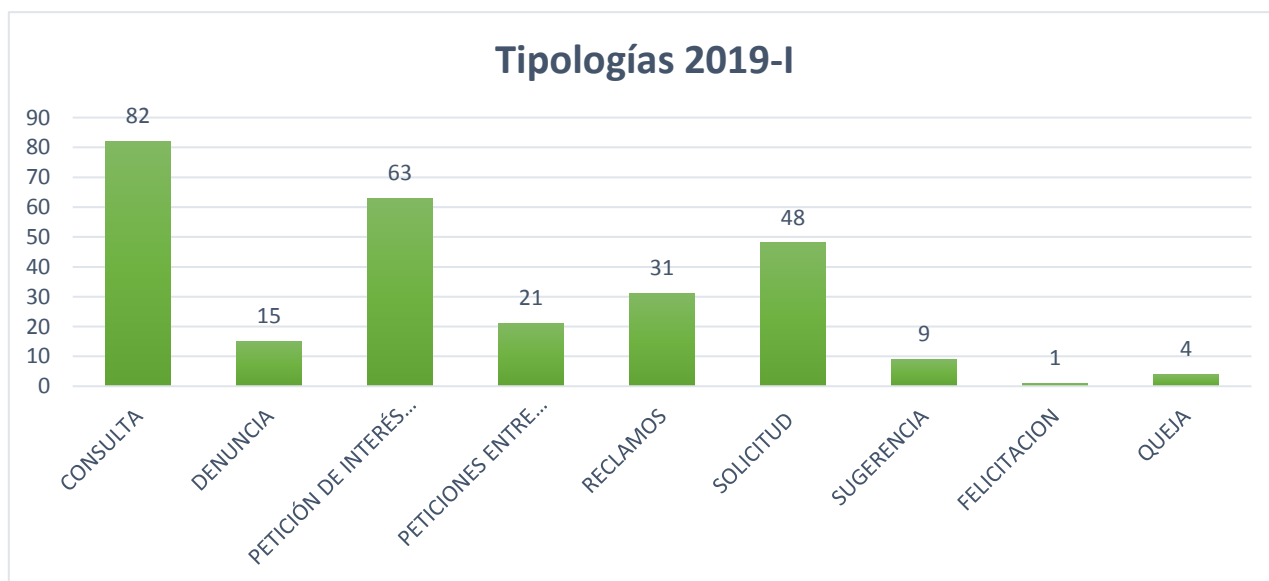


Durante el transcurso del semestre, el total de incumplimientos registrados frente a los términos de respuesta de las distintas peticiones, se muestran a continuación según la unidad de decisión donde se generó:

RESPONSABLE	CANTIDAD
DTCA	0
DTAO	0
DTOR	0
NIVEL CENTRAL	0
DTPA	0
DTAN	0
DTAM	0

De los 274 Derechos de Petición recibidos durante el periodo ya mencionado, las clases de petición más frecuentes se muestran a continuación

MOTIVO	No. PQR's	%
DENUNCIAS	15	5%
SUGERENCIA	9	3%
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	63	23%
QUEJA	4	1%
RECLAMO	31	11%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	21	8%
CONSULTA	82	30%
SOLICITUDES	48	18%
FELICITACIÓN	1	0%
TOTAL GENERAL	274	100%



La clase de derecho de petición que posee el mayor porcentaje, corresponde a Consultas con 30%, compuesta principalmente por certificaciones de verificación de coordenadas de predios, y seguida de Peticiones de Interés General y/o Particular con el 23%.

ACCIONES GENERADAS

- Sensibilizaciones respecto a la respuesta oportuna de PQRS (Nivel central y Direcciones Territoriales)
- Retroalimentación a través de correo electrónico.
- Ajustes a la clasificación de peticiones en el Sistema de Gestión Documental.
- Mecanismos de seguimiento diario preventivo a través de la matriz del Sistema de Gestión Documental
- Capacitar al personal en el manejo de la herramienta ORFEO
- Seguimiento al aplicativo Ventanilla Única.
- Flashes informativos sobre el manejo adecuado del aplicativo Orfeo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisión, inclusión y ajuste de las tipologías.
- Apoyo en la implementación de la Ventanilla Única
- Sensibilizaciones respecto de los términos de respuesta de PQRS.