







PQRSD



**Informe**

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



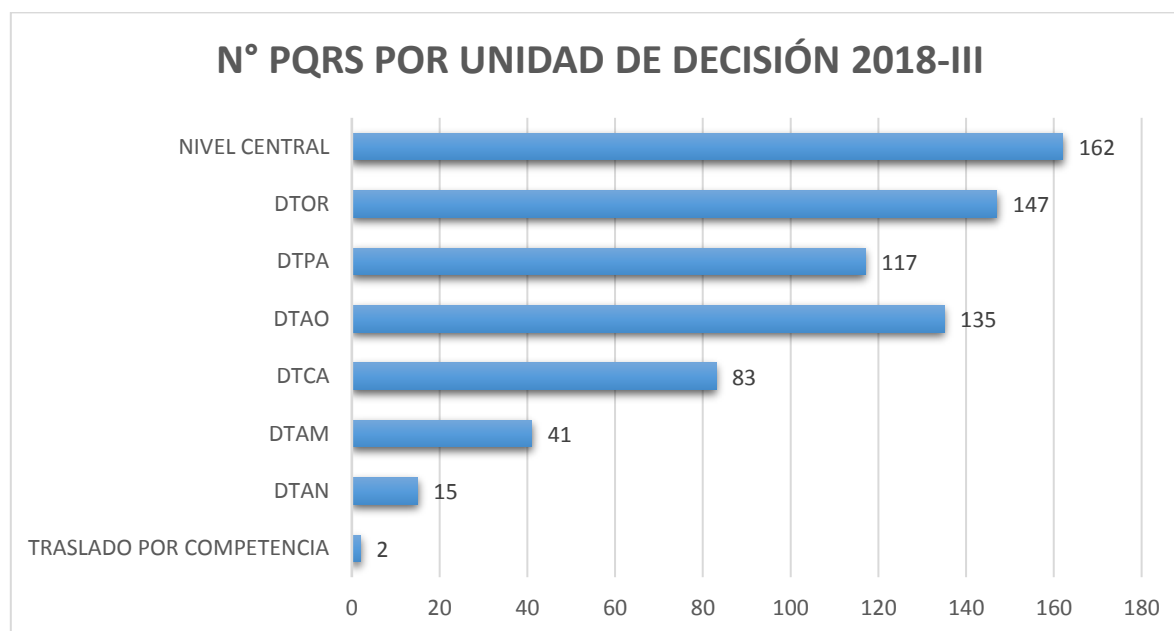
## GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS

### INFORME PQRS D III TRIMESTRE DE 2018

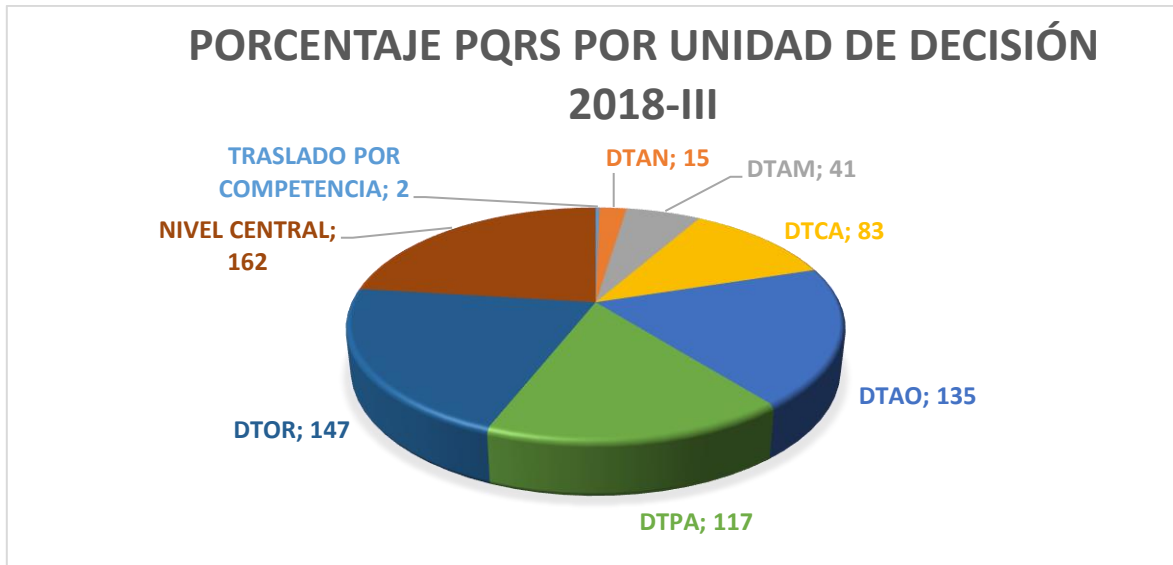
Las peticiones que se recibieron del periodo Enero a Septiembre de 2018 son 702 relacionadas así:

SEDES	No. PQRS	%
TRASLADO POR COMPETENCIA	2	0%
DTAN	15	2%
DTAM	41	6%
DTCA	83	12%
DTAO	135	19%
DTPA	117	17%
DTOR	147	21%
NIVEL CENTRAL	163	23%
<b>TOTAL</b>	<b>702</b>	<b>100%</b>

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 162 que corresponden al 23%, seguido por la Dirección Territorial Orinoquía con 147 solicitudes con el 21%, mientras que en Andes Nororientales registró el menor número de PQRS con 15, correspondiente al 2%.



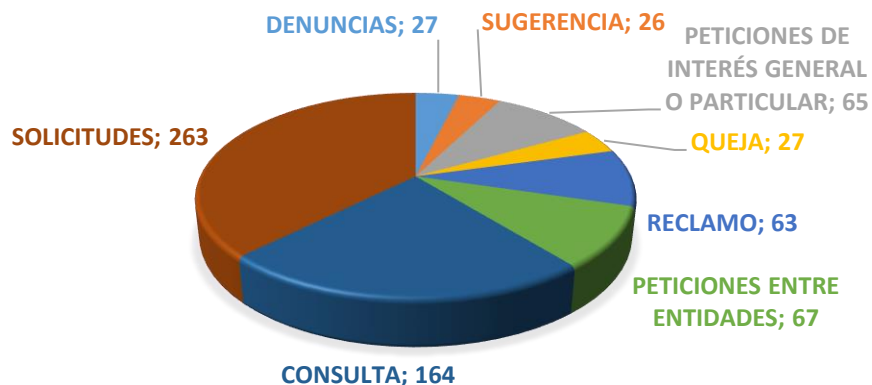
Durante el transcurso del semestre, el total de incumplimientos registrados frente a los términos de respuesta de las distintas peticiones, se muestran a continuación según la unidad de decisión donde se generó:

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

De los 702 Derechos de Petición recibidos durante el periodo ya mencionado, las clases de petición más frecuentes se muestran a continuación

MOTIVO	No. PQR's	%
DENUNCIAS	27	4%
SUGERENCIA	26	4%
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	65	9%
QUEJA	27	4%
RECLAMO	63	9%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	67	10%
CONSULTA	164	23%
SOLICITUDES	263	37%
TOTAL GENERAL	702	100%

## PORCENTAJE FRECUENCIA DE TIPOLOGÍAS DE PQRS 2018-III



La clase de derecho de petición que posee el mayor porcentaje, corresponde a las solicitudes de información con 37%, seguida de consultas con un 23%. Esta última compuesta principalmente por certificaciones de verificación de coordenadas de predios.

Los menores porcentajes corresponden a peticiones de denuncias, quejas y sugerencias con el 4% cada una. Esto permite observar los ciudadanos se sienten cada vez más satisfechos con las actuaciones y trámites y servicios ofrecidos por la entidad, cumpliendo sus expectativas y teniendo en cuenta sus recomendaciones, al igual que evidencian que la intervención de PNN, ante hechos que presuntamente contrarían la ley, han generado una evidente disminución en las denuncias registradas, en comparación con cifras de años anteriores.

### **ACCIONES GENERADAS**

- Sensibilizaciones respecto a la respuesta oportuna de PQRS (Nivel central y Direcciones Territoriales)
- Actualización y socialización del Procedimiento e Instructivo de PQRS.
- 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
- Apoyo para el desarrollo de la Ventanilla Única.

### **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.
- Continuar fortaleciendo los conceptos de derecho de petición.