



PQRSD



Informe

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

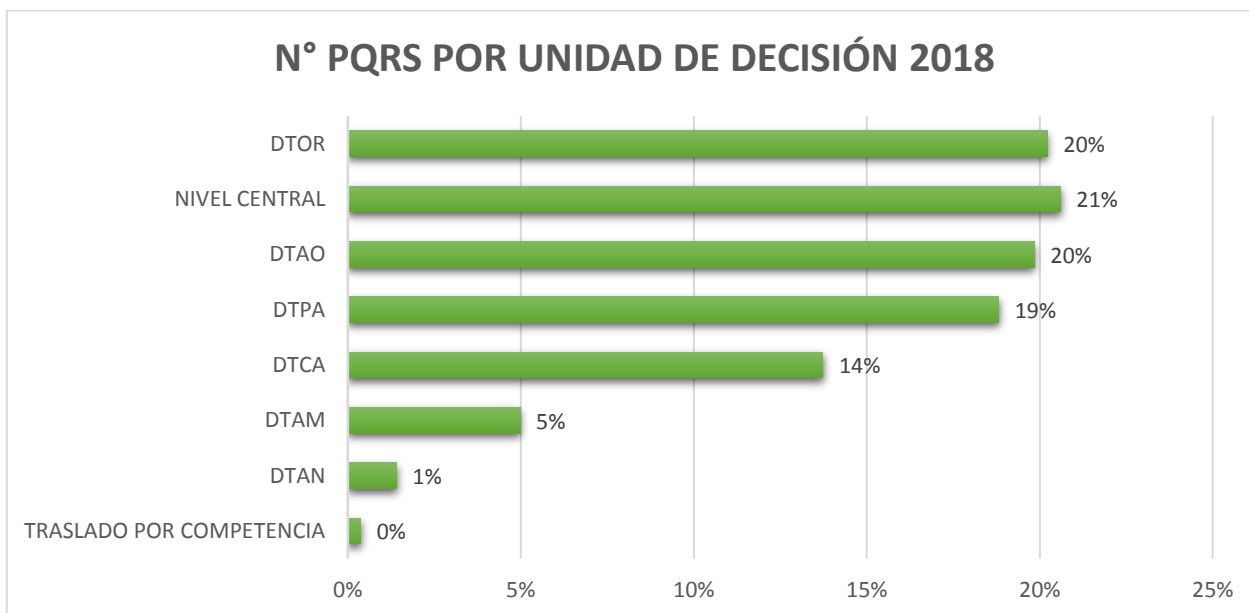


GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS INFORME PQRS IV TRIMESTRE DE 2018

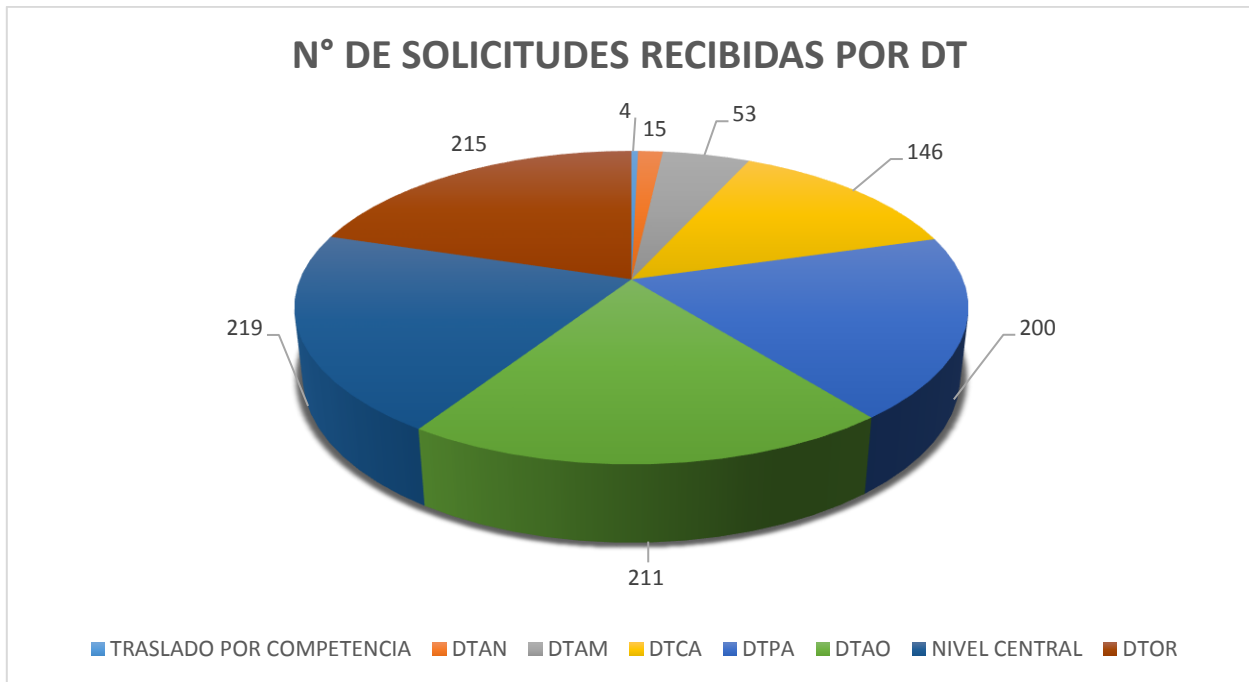
En el periodo comprendido de Enero a Diciembre de 2018, se recibieron un total de 1063 Derechos de Petición, relacionados así:

SEDES	No. PQRS	%
TRASLADO POR COMPETENCIA	4	0%
DTAN	15	1%
DTAM	53	5%
DTCA	146	14%
DTAO	211	20%
DTPA	200	19%
DTOR	215	20%
NIVEL CENTRAL	219	21%
TOTAL	1063	100%

El promedio en el tiempo de respuesta de las peticiones recibidas es de **14.2 días**



Del total de PQRS recibidas, la unidad de decisión que registró el mayor número fue Nivel Central con 219, equivalente al 21%, seguida por la Dirección Territorial Orinoquía y la Dirección Territorial Andes Occidentales, con 215 y 211 respectivamente, que corresponden al 20%. Mientras que en Andes Nororientales registró el menor número de PQRS con 15, correspondiente al 1%.

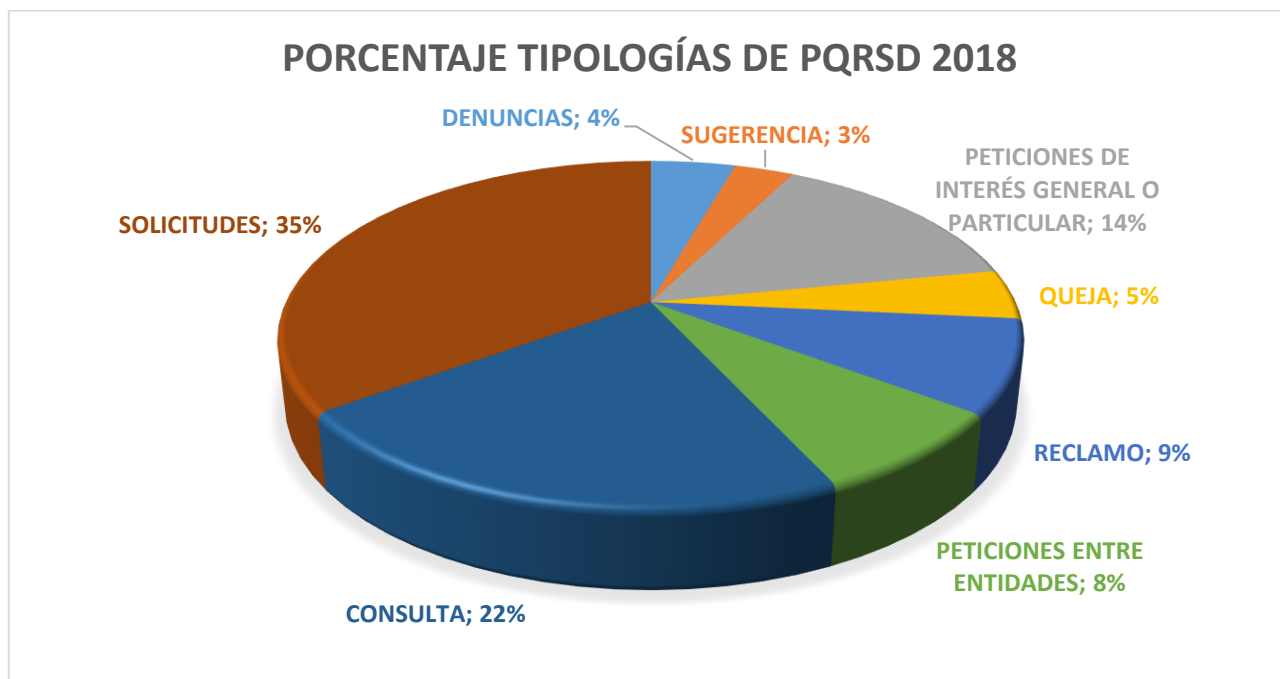


Durante el transcurso del trimestre comprendido entre Octubre y Diciembre de 2018, el total de incumplimientos registrados frente a los términos de respuesta de las distintas peticiones, se muestran a continuación según la unidad de decisión donde se generó:

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

De los 1063 Derechos de Petición recibidos durante el año, a continuación se indica la cantidad recibida según su tipología:

MOTIVO	No. PQRSD	%
DENUNCIAS	47	4%
SUGERENCIA	33	3%
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	153	14%
QUEJA	49	5%
RECLAMO	92	9%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	84	8%
CONSULTA	233	22%
SOLICITUDES	372	35%
TOTAL GENERAL	1063	100%



La clase de derecho de petición que posee el mayor porcentaje, corresponde a las Solicitudes de Información con 35%, seguida de Consultas con un 22%. Esta última compuesta principalmente a verificación de

coordenadas y certificaciones de predios. En tercer lugar se encuentran las Peticiones de Interés General y/o Particular con el 14%, correspondiente a solicitudes de reuniones con la entidad, visitas a predios (en algunos casos con la intención de que estos sean declarados como Reservas Naturales de la Sociedad Civil), capacitaciones sobre temas relacionados con la conservación de fauna y flora, entre otros.

Los porcentajes que registran un menor valor, corresponden a denuncias y sugerencias con el 4% y 3% respectivamente. Esto permite observar los ciudadanos se sienten cada vez más conformes con el servicio y gestión adelantada por la entidad, adicionalmente permite evidenciar que el control desarrollado por la entidad ante conductas que pueden resultar contrarias a la ley, es cada vez mayor, por tal motivo no se ven en la necesidad de acudir a denunciar ante la misma.

ACCIONES GENERADAS

- Sensibilizaciones sobre los términos de respuesta oportuna a PQRS (Nivel central y Direcciones Territoriales)
- Creación de un nuevo canal de atención a PQRS para los usuarios, denominado Ventanilla Única, desde el mes de noviembre.
- Seguimiento constante al trámite de las peticiones.
- Ajustes al Sistema de Gestión Documental.
- Capacitar al personal en el manejo de la herramienta ORFEO
- Capacitaciones en Atención al Usuario.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Implementación de la Ventanilla Única.
- Sensibilizaciones respecto de los términos de respuesta de PQRS y la Atención al Usuario.
- Desarrollo Campaña a nivel interno “Póngase la camisa del servicio”, sobre los valores del buen servicio a usuarios tanto internos como externos.