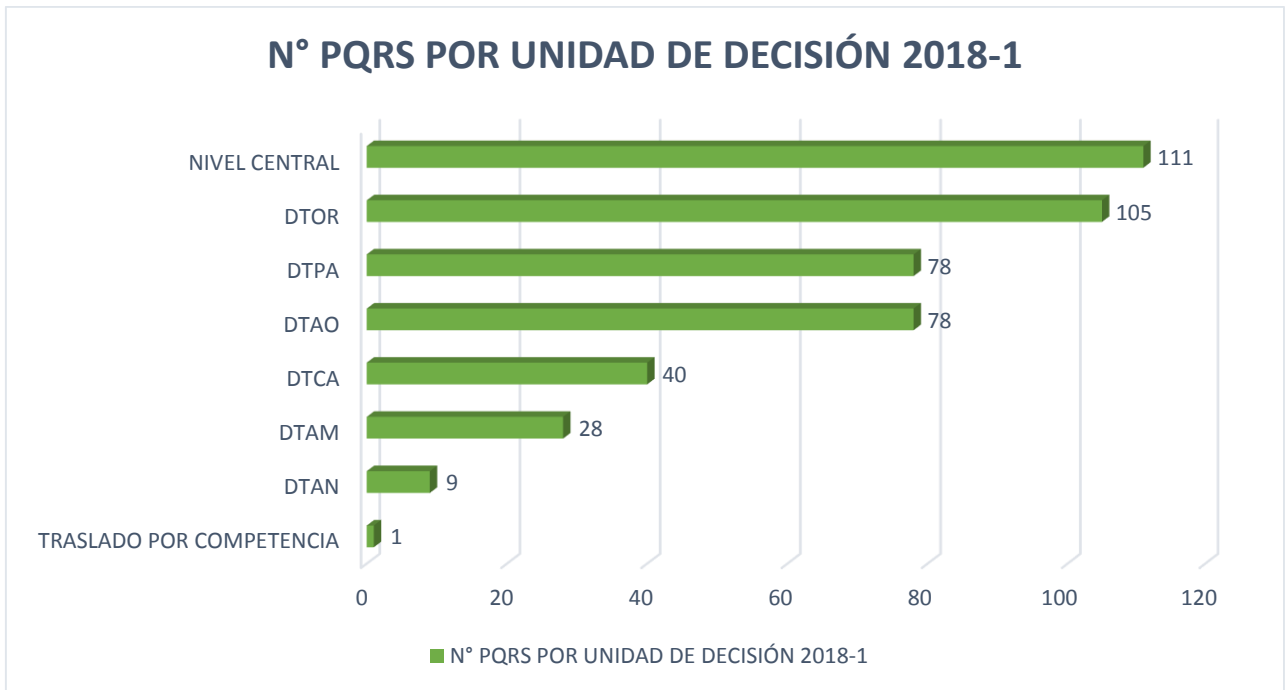


GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS
INFORME PQRS D I SEMESTRE DE 2018

Las peticiones que se recibieron del periodo Enero a Junio de 2018 son 450 relacionadas así:

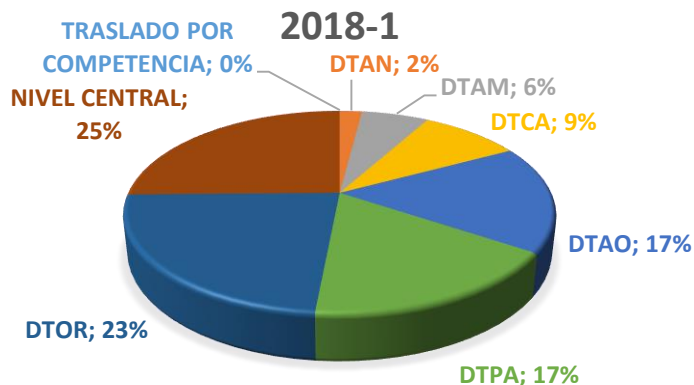
SEDES	No. PQRS	%
TRASLADO POR COMPETENCIA	1	0%
DTAN	9	2%
DTAM	28	6%
DTCA	40	9%
DTAO	78	17%
DTPA	78	17%
DTOR	105	23%
NIVEL CENTRAL	111	25%
TOTAL	450	100%

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 111 que corresponden al 25% seguido por la Dirección Territorial Orinoquía con 105 solicitudes con el 23%, mientras que en Andes Nororientales registró el menor número de PQRS con 9, correspondiente al 2%.

PORCENTAJE PQRS POR UNIDAD DE DECISIÓN



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:

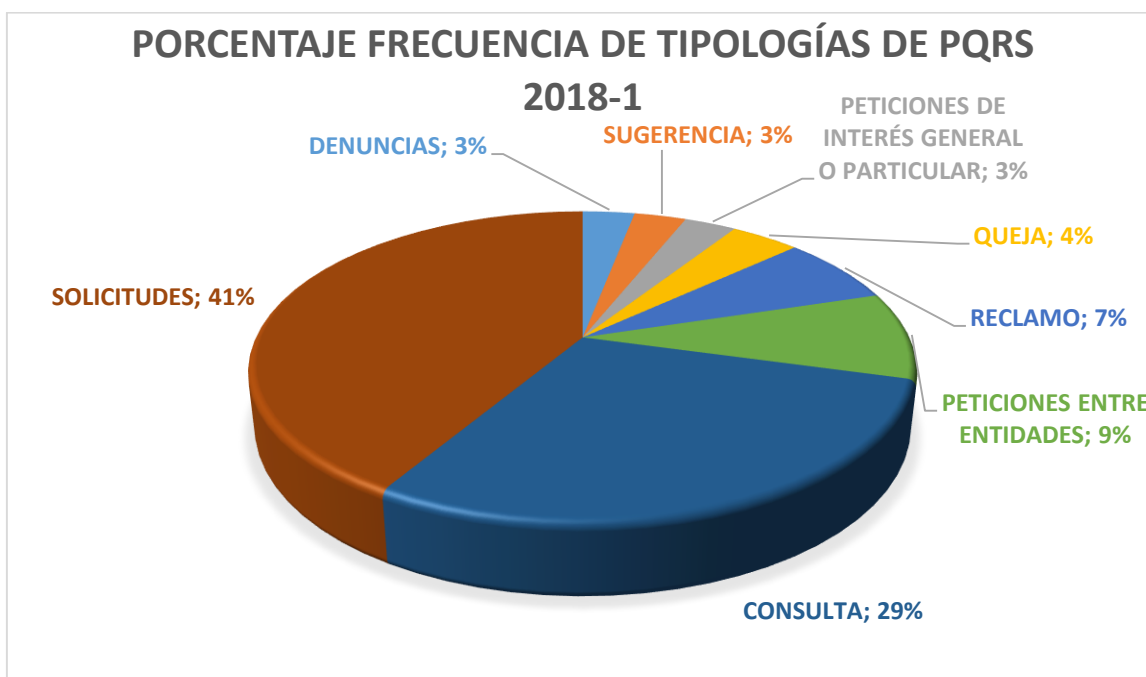
RESPONSABLE	CANTIDAD
DTCA	4
DTAO	0
DTOR	0
NIVEL CENTRAL	0
DTPA	0
DTAN	0
DTAM	0

TIPOLOGÍAS MÁS FRECUENTES:

SEDES	consulta	denuncias	P. interés general o particular	peticiones entre entidades	queja	reclamo	solicitudes	sugerencia	TOTAL
DTAM	4	2	1	1	0	0	16	4	28
DTAN	2	0	0	1	1	0	5	0	9
DTAO	1	2	1	3	5	2	57	7	78
DTCA	2	4	10	0	4	15	12	3	40
DTOR	14	5	3	14	9	6	53	1	105
DTPA	31	2	7	20	0	6	12	0	78
NIVEL CENTRAL	77	0	1	1	1	4	27	0	111
TRASLADO POR COMPETENCIA	0	0	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	131	15	13	41	20	33	182	15	450

De los 450 Derechos de Petición recibidos durante el periodo ya mencionado, las tipologías más frecuentes hacen referencia a peticiones respecto de información sobre la entidad, seguido por verificación de coordenadas, funciones de Parques Nacionales, asuntos administrativos, entre otros.

MOTIVO	No. PQR's	%
DENUNCIAS	15	3%
SUGERENCIA	15	3%
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	13	3%
QUEJA	20	4%
RECLAMO	33	7%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	41	9%
CONSULTA	131	29%
SOLICITUDES	182	41%
TOTAL GENERAL	450	100%



La clase de derecho de petición que posee el mayor porcentaje, corresponde a las solicitudes de información con 41%, seguida de consultas con un 29%. Esta última compuesta principalmente por certificaciones de verificación de coordenadas de predios.

Los menores porcentajes corresponden a peticiones de interés general o particular, denuncias y sugerencias con el 3% 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.