

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
CON CORTE A DICIEMBRE 30 DE 2017.**

OBJETIVOS

- Determinar los tipos de radicaciones de los PQR en el año 2017.
- Validar la gestión de las diferentes dependencia y regionales frente a los casos recibidos durante la vigencia 2017.

INDICADOR 1.

- (No. Quejas Tramitadas en el tiempo establecido/ número de quejas recibidas)*100.

Quejas Recibidas: 455

Quejas Tramitadas en Tiempo Establecida: 200

En Indicar nos refleja que el 37% de las PQRS, fueron atendidas en el tiempo establecido, el 24 % se atendieron fuera de los términos, quedando pendiente un 39%, por contestar.

INDICADOR 2.

- (No. Quejas
-
- Tramitadas / No. De Quejas recibidas)*100

Quejas Recibidas: 455

Quejas Tramitadas 274

El indicador nos refleja que el 61% de las PQRS del año 2017, fueron atendidas, quedando pendientes un 39%, por resolver.

A continuación se presenta una tabla en donde se relaciona el tipo de solicitud y el número de registros

Conceptos	No. Registros	Registros Solucionados	Registros Pendientes de solución
Denuncias	12	6	6
Denuncia Tala	6	4	2
Denuncia Contaminac	5	2	3
Derechos de Petición	76	42	34
Información	192	124	68
Quejas	2	2	0
Solicitudes	162	94	68
TOTAL	455	274	181

Adel F. Pacheco
ADEL FRANCISCO PACHECO ARRIETA
 Jefe Oficina Control Interno

