

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

**OBJETIVOS**

- Determinar los tipos de radicaciones de los PQR en los 3 primeros trimestres del año 2017.
- Validar la gestión de las diferentes dependencias y regionales frente a los casos recibidos en los tres primeros trimestres del año 2017.

**INDICADOR 1.**

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

**Quejas Recibidas: 349**

**Quejas Tramitadas en Tiempo Establecida: 75**

En Indicar nos refleja que el 30% de las PQRS, de los tres primeros trimestres fueron atendidas en el tiempo establecido, el 43 % se atendieron fuera de los términos, quedando pendiente un 27%, por contestar.

**INDICADOR 2.**

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

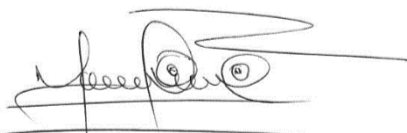
**Quejas Recibidas: 349**

**Quejas Tramitadas 257**

El indicador nos refleja que el 74% de las PQRS del primer semestre fueron atendidas, quedando pendientes un 26%, 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	5	4	1
Denuncia Contaminac	3	2	1
Derechos de Petición	66	41	25
Información	166	124	42
Quejas	2	2	0
Solicitudes	95	78	18
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>	<b>257</b>	<b>93</b>



**LUIS CARLOS RAMIREZ CARREÑO**  
Jefe Oficina de Control Interno



Mav/LCRM

Registro: D/Control Interno 2017/Indicadores y /Memorandos

