

INFORME CONSOLIDADO PQRS VIGENCIA 2017

DEPENDENCIA	CERRADA				SIN RESPUESTA		TOTAL DEPENDENCIA
	A tiempo	%	Extemporanea	%	No.	%	
Dirección General	6	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	6
Secretaría General	119	30,3%	159	40,5%	115	29,3%	393
Oficina de Planeación	157	84,4%	29	15,6%	0	0,0%	186
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	314	48,1%	256	39,2%	83	12,7%	653
Subdirección de Gestión Ambiental	269	63,3%	156	36,7%	0	0,0%	425
Dirección Territorial Norte	274	26,9%	597	58,5%	149	14,6%	1020
Dirección Territorial Centro	272	72,1%	105	27,9%	0	0,0%	377
Dirección Territorial Occidente	134	69,1%	60	30,9%	0	0,0%	194
Dirección Territorial Sur	370	74,1%	125	25,1%	4	0,8%	499
TOTALES		3.402	91%		351	9%	3.753
		1915	51%	1487	40%		



CONCLUSIONES:

* De acuerdo a las consultas realizadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, el módulo de PQRS de la página web y demás medios de recepción, durante el periodo Enero - Diciembre de 2017 la Corporación recibió un total de 3.753 PQRS; de las cuales se dio respuesta al 91%. Las PQRS se clasifican de la siguiente manera:

Clasificación PQRS	
SOLICITUD	2.949
PETICION	656
RECLAMO	137
QUEJA	11
SUGERENCIA	-
FELICITACIONES	-
Totales	3.753

- * Respecto a las quejas, se evidencia el cierre de 2 de éstas y las 9 restantes se encuentran en proceso de averiguación por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- * La Dirección General ha priorizado la implementación de acciones de mejora para optimizar la oportunidad de respuesta de las PQRS, a través de seguimiento en los Comités Directivos y memorandos internos. Se observa un esfuerzo por parte de las dependencias en la organización interna y seguimiento a través de los Encuentros Conversacionales que se realizan de manera mensual.
- * La oportunidad de respuesta del 91% de PQRS que fueron atendidas en la vigencia 2017, es de 22 días.
- * Entre Julio y Diciembre de 2017, se realizaron 35 traslados por competencia.

RECOMENDACIONES:

- * Implementar lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016 en lo relacionado a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- * Generar estrategias para la capacitación y retroalimentación de los resultados del presente informe, con los servidores públicos.
- * Establecer acciones de mejora en las dependencias a que haya lugar, con el fin de optimizar la respuesta oportuna de PQRS.

Atentamente,

ZORAYA MARCELA SANCHEZ CALDERON
Asesor Dirección