

ANALISIS PQRS PERIODO OCT-DIC 2018

- **RESULTADO DE LAS PQRS**

Durante el Período Julio- Septiembre se recibieron en total en la **ADI**, 352 PQRS, a través del correo electrónico y solicitudes por escrito.

- **TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS**

Del total de 352 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio Solicitudes, lo cual corresponde al 86%. Los Derechos de petición sólo representan el 13% y el 1% a las Quejas.

TIPO PQRS	CANTIDAD PETICIONES ENTRANTES	PETICIONES CONTESTADAS	PORCENTAJE
QUEJAS Y RECLAMOS	4	4	100%
PETICIONES	47	47	100%
SOLICITUDES	301	199	66%
TOTAL	352	250	71%

ESTADO

352 PQRS

En este cuarto corte podemos evidenciar que se recibieron 301 Solicitudes las cuales corresponden a Canalización y limpieza de arroyos, solicitudes de préstamos de parques y canchas deportivas y certificaciones laborales, de las cuales se respondieron 199, 102 corresponden a solicitudes de certificaciones laborales e información por parte de entidades.

**ANALISIS PQRS
PERIODO JULIO – SEPTIEMBRE 2018**

- RESULTADO DE LAS PQRS**

Durante el Período Julio- Septiembre se recibieron en total en la **ADI**, 446 PQRS, a través del correo electrónico y solicitudes por escrito.

- TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS**

Del total de 446 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio Solicitudes, lo cual corresponde al 94%. Los Derechos de petición sólo representan el 4% y el 2% a las Quejas.

TIPO PQRS	CANTIDAD PETICIONES ENTRANTES	PETICIONES CONTESTADAS	PORCENTAJE
QUEJAS Y RECLAMOS	7	7	100%
PETICIONES	19	19	100%
SOLICITUDES	420	201	48%
TOTAL	446	227	51%

ESTADO

446 PQRS

En este tercer corte podemos evidenciar que se recepcionaron 420 Solicitudes las cuales corresponden a Canalización y limpieza de arroyos, solicitudes de préstamos de parques y canchas deportivas y certificaciones laborales, de las cuales se respondieron 201, 219 corresponden a solicitudes de certificaciones laborales e información por parte de entidades.

ANALISIS PQRS PERIODO ABRIL - JUNIO 2018

- **RESULTADO DE LAS PQRS**

Durante el Período Abril-Junio se recibieron en total en la **ADI**, 161 PQRS, a través del correo electrónico y solicitudes por escrito.

- **TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS**

Del total de 161 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio Solicitudes, lo cual corresponde al 90%. Los Derechos de petición sólo representan el 8% y el 2% a las Quejas.

TIPO PQRS	CANTIDAD PETICIONES ENTRANTES	PETICIONES CONTESTADAS	PORCENTAJE
QUEJAS Y RECLAMOS	3	3	100%
PETICIONES	13	13	100%
SOLICITUDES	145	80	55%
TOTAL	161	117	67%

ESTADO

161 PQRS

En este segundo corte podemos evidenciar que se recibieron 145 Solicitudes las cuales corresponden a Canalización y limpieza de arroyos, solicitudes de préstamos de parques y canchas deportivas y certificaciones laborales, de las cuales se respondieron 80, 65 corresponden a solicitudes de certificaciones laborales e información por parte de entidades.

**ANALISIS PQRS
PERIODO ENERO- MARZO 2018**

- RESULTADO DE LAS PQRS**

Durante el Período Enero-Marzo se recibieron en total en la **ADI**, 175 PQRS, a través del correo electrónico y solicitudes por escrito.

- TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS**

Del total de 175 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio Solicitudes, lo cual corresponde al 83%. Los Derechos de petición sólo representan el 16% y el 1 % a las Quejas.

TIPO PQRS	CANTIDAD PETICIONES ENTRANTES	PETICIONES CONTESTADAS	PORCENTAJE
QUEJAS Y RECLAMOS	1	1	100%
PETICIONES	28	28	100%
SOLICITUDES	146	88	80%
TOTAL	175	117	67%

ESTADO

117 PQRS CONTESTADAS

En este primer corte podemos evidenciar que se recepcionaron 175 Solicitudes las cuales corresponden a Canalización y limpieza de arroyos, solicitudes de préstamos de parques y canchas deportivas y certificaciones laborales, de las cuales se respondieron 88, 58 corresponden a solicitudes de certificaciones laborales e información por parte de entidades.