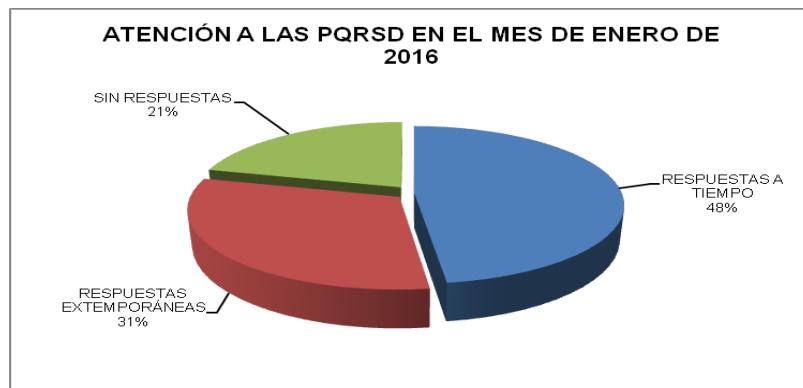


INFORME GENERAL DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Y ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES EN LA VIGENCIA 2016

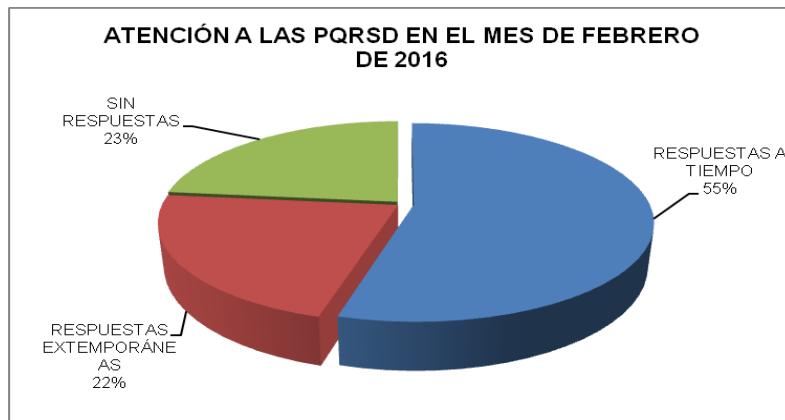
ATENCIÓN A LAS PQRSD EN EL 2016

| ENERO DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 34 | 22 | 15 | 71 |



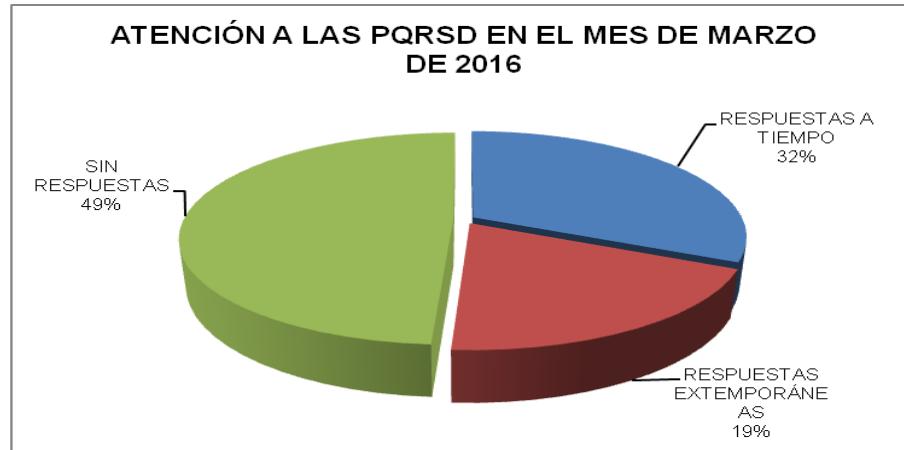
En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Enero** de 2016, presentado el 12 del mes de Mayo de 2016, se registró un total de 71 PQRSD, de las cuales el 48% se respondió en los términos legales establecidos, el 31% se atendió de manera extemporal y el 21% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

| FEBRERO DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 49 | 20 | 21 | 90 |



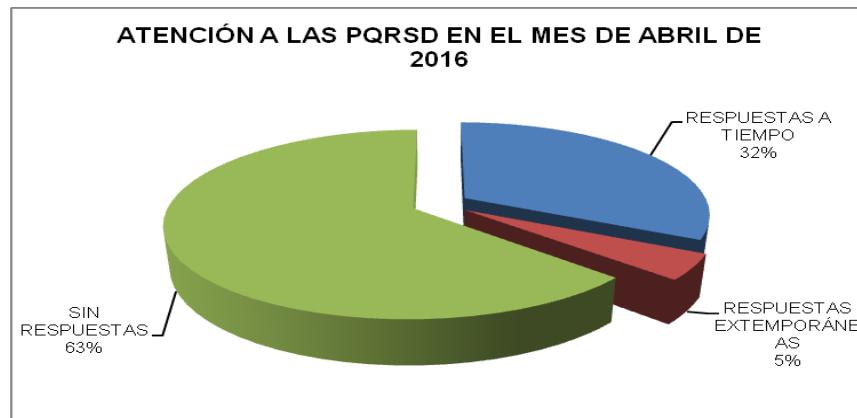
En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Febrero** de 2016, presentado el 12 del mes de Mayo de 2016, se registró un total de 90 PQRSD, de las cuales el 55% se respondió en los términos legales establecidos, el 22% se atendió de manera extemporánea y el 23% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

| MARZO DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 33 | 20 | 51 | 104 |



En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Marzo** de 2016, presentado el 12 del mes de Mayo de 2016, se registró un total de 104 PQRSD, de las cuales el 32% se respondió en los términos legales establecidos, el 19% se atendió de manera extemporánea y el 49% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

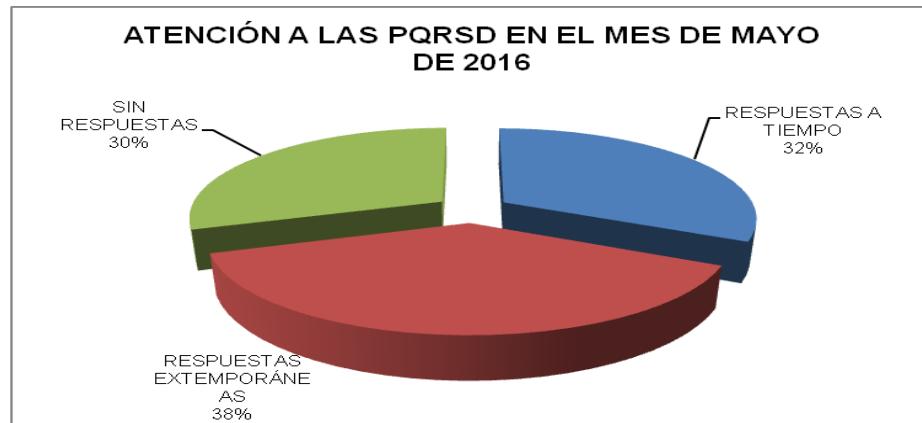
| ABRIL DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 58 | 8 | 114 | 180 |



En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Abril** de 2016, presentado el 12 del mes de Mayo de 2016, se registró un total de 180 PQRSD, de las cuales el 32% se respondió en los términos legales establecidos, el 5% se atendió de manera extemporánea y el 63% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

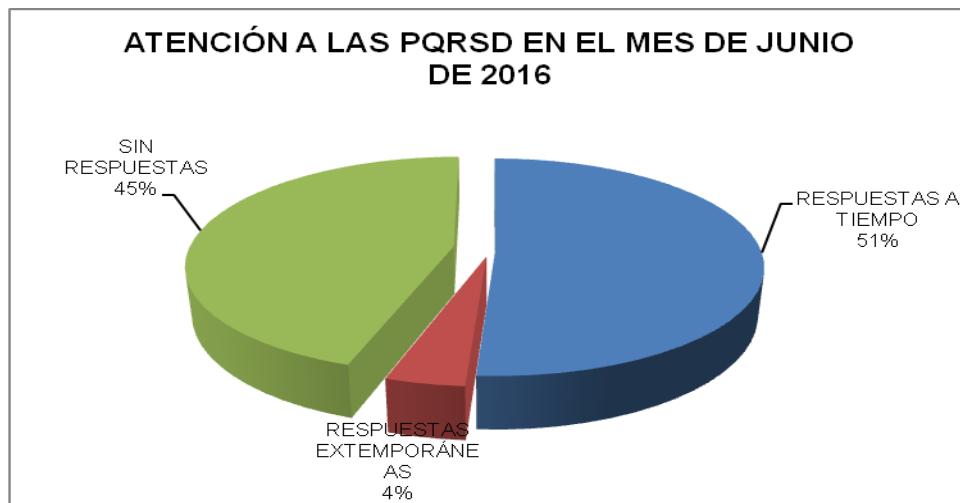
El gran numero de registros sin respuesta obedece a solicitudes de donación de árboles cuya atención no ha sido reportada a la oficina de atención al ciudadano.

| MAYO DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 16 | 19 | 15 | 50 |



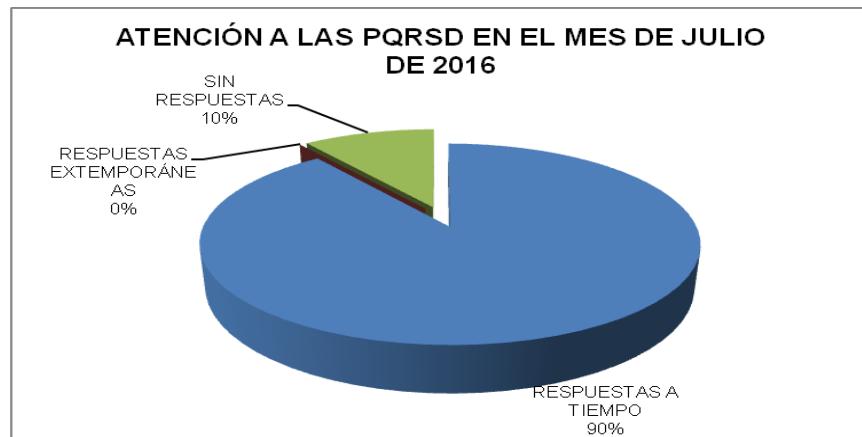
En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Mayo** de 2016, presentado el 1 del mes de Julio de 2016, se registró un total de 50 PQRSD, de las cuales el 32% se respondió en los términos legales establecidos, el 38% se atendió de manera extemporánea y el 30% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

| JUNIO DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 25 | 2 | 22 | 49 |



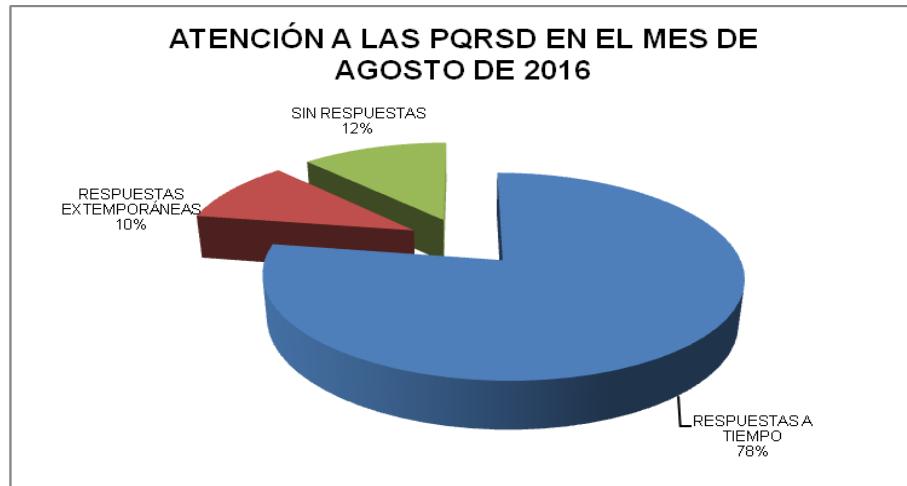
En el informe presentado con corte a 30 de **Junio** de 2016, se registró un total de 49 PQRSD, de las cuales el 51% se respondió en los términos legales establecidos, el 4% se atendió de manera extemporánea y el 45% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

| JULIO DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 52 | 0 | 6 | 58 |



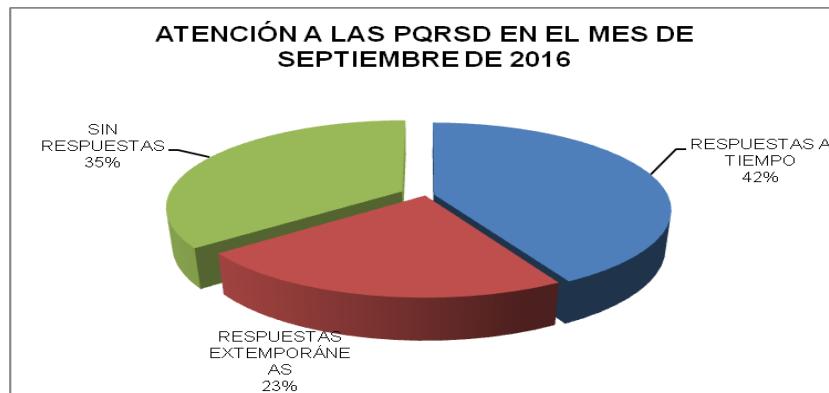
En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Julio** de 2016, presentado el 17 del mes de Agosto de 2016, se registró un total de 58 PQRSD, de las cuales el 90% se respondió en los términos legales establecidos y el 10% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

| AGOSTO DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 45 | 6 | 7 | 58 |



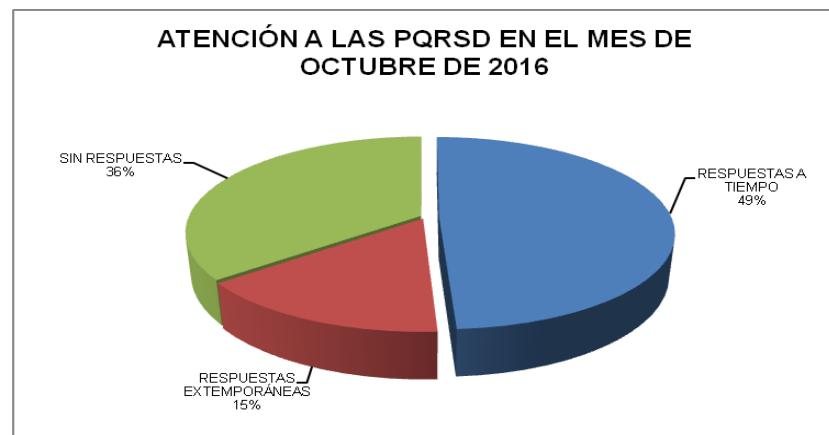
En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Agosto** de 2016, presentado el 30 del mes de Septiembre de 2016, se registró un total de 58 PQRSD, de las cuales el 78% se respondió en los términos legales establecidos, el 10% se respondió de manera extemporánea y el 12% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

| SEPTIEMBRE DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 26 | 14 | 22 | 62 |



En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Septiembre** de 2016, presentado el 2 del mes de Diciembre de 2016, se registró un total de 62 PQRSD, de las cuales el 42% se respondió en los términos legales establecidos, el 23% se respondió de manera extemporal y el 35% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

| OCTUBRE DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 29 | 9 | 21 | 59 |

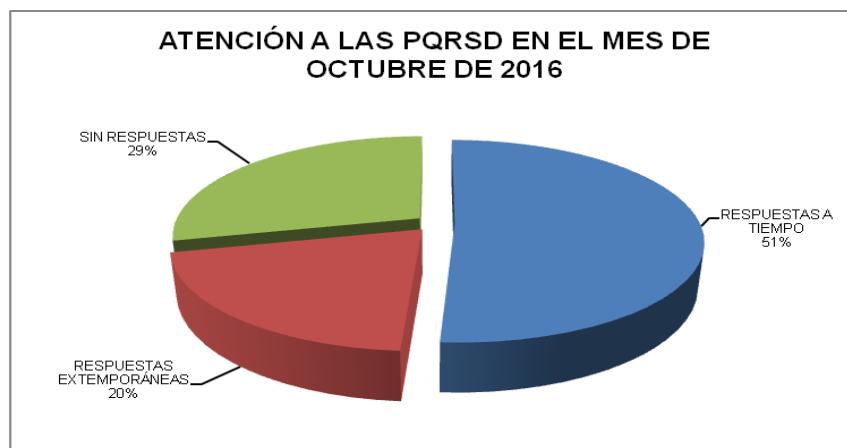


En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Octubre** de 2016, presentado el 2 del mes de Diciembre de 2016, se registró un total de 59 PQRSD, de las cuales el 49% se respondió en los



términos legales establecidos, el 15% se respondió de manera extemporánea y el 36% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

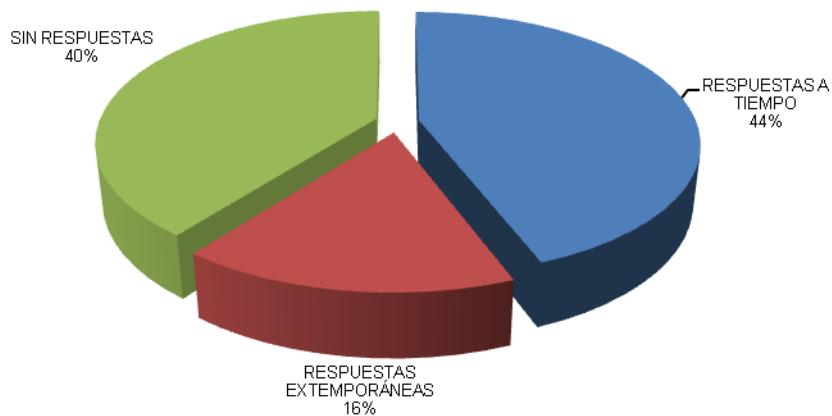
| NOVIEMBRE DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 25 | 10 | 14 | 49 |



En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Noviembre** de 2016, presentado el 12 del mes de Enero de 2017, se registró un total de 49 PQRSD, de las cuales el 51% se respondió en los términos legales establecidos, el 20% se respondió de manera extemporánea y el 29% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

| DICIEMBRE DE 2016 | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------|
| RESPUESTAS A TIEMPO | RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS | SIN RESPUESTAS | TOTAL |
| 19 | 7 | 17 | 43 |

ATENCIÓN A LAS PQRSD EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2016

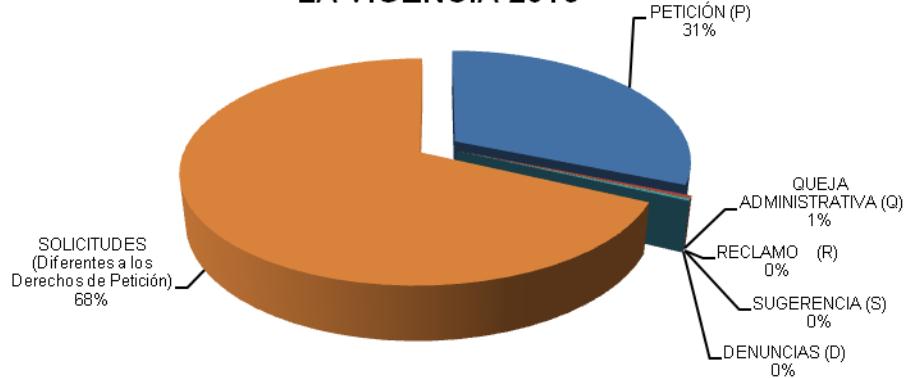


En el informe de PQRSD correspondiente al mes de **Diciembre** de 2016, presentado el 12 del mes de Enero de 2017, se registró un total de 43 PQRSD, de las cuales el 44% se respondió en los términos legales establecidos, el 16% se respondió de manera extemporánea y el 40% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

| MES | CLASIFICACIÓN | | | | | | TOTAL RECEPCIONADO |
|--------------|---------------|--------------------------|-------------|----------------|---------------|---|--------------------|
| | PETICIÓN (P) | QUEJA ADMINISTRATIVA (Q) | RECLAMO (R) | SUGERENCIA (S) | DENUNCIAS (D) | SOLICITUDES (Diferentes a los Derechos de Petición) | |
| ENERO | 14 | 1 | 1 | 0 | 0 | 55 | 71 |
| FEBRERO | 29 | 1 | 0 | 0 | 0 | 60 | 90 |
| MARZO | 29 | 0 | 0 | 0 | 1 | 74 | 104 |
| ABRIL | 45 | 1 | 0 | 0 | 0 | 134 | 180 |
| MAYO | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 50 |
| JUNIO | 12 | 0 | 0 | 0 | 1 | 36 | 49 |
| JULIO | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 58 |
| AGOSTO | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | 58 |
| SEPTIEMBRE | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 | 62 |
| OCTUBRE | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 | 59 |
| NOVIEMBRE | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 49 |
| DICIEMBRE | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 31 | 43 |
| TOTAL | 274 | 3 | 1 | 0 | 2 | 593 | 873 |



TIPOS DE PQRSD EN PORCENTAJES DURANTE LA VIGENCIA 2016



Como se observa en el gráfico, la mayor cantidad de registros se encuentra en diversas solicitudes de la ciudadanía en temas relacionados con apoyos logísticos en realización de eventos, charlas educativas, donaciones, soluciones de agua, asesorías, entre otras, que alcanzan el 68% del total de PQRSD; mientras que el 31% de los registros corresponden a Peticiones o Consultas de información; igualmente se puede evidenciar que las quejas administrativas y las denuncias presentan muy poca frecuencia y tan sólo el 1% corresponde a dichos conceptos.