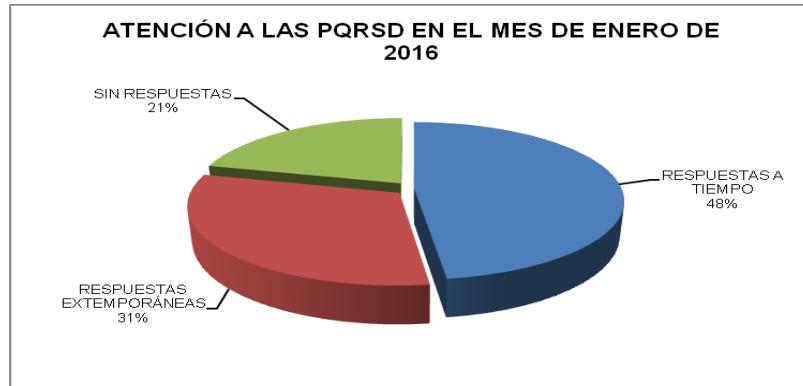


INFORME GENERAL DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Y ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES EN LA VIGENCIA 2016

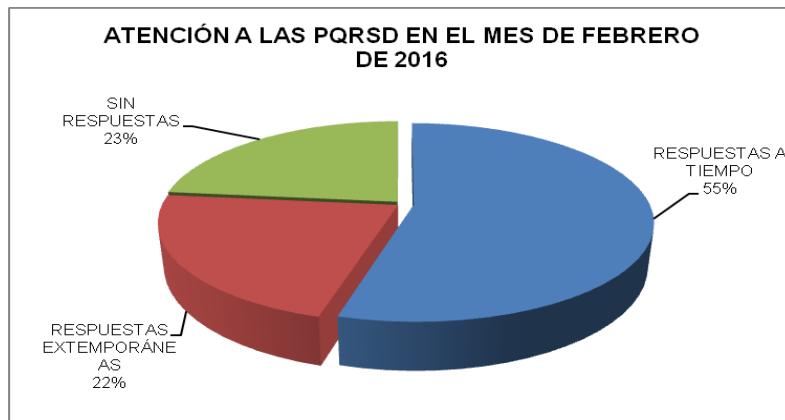
ATENCIÓN A LAS PQRSD EN EL 2016

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



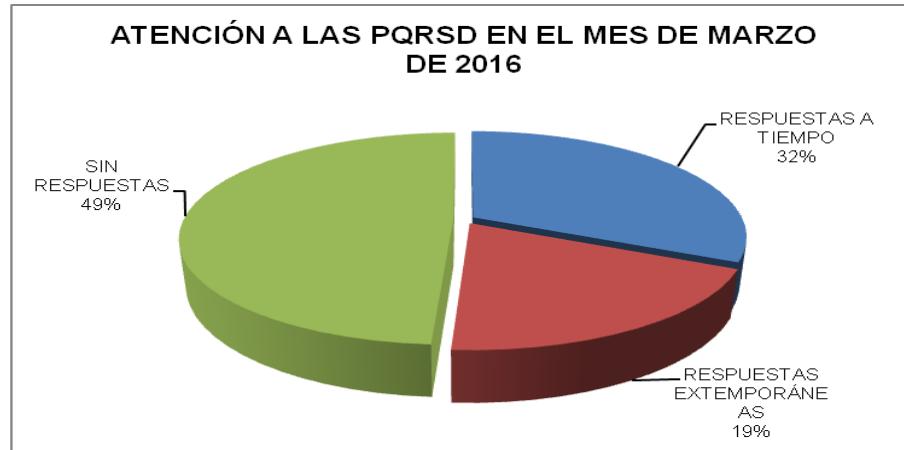
En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Enero** de 2016, presentado el 12 del mes de Mayo de 2016, se registró un total de 71 PQRSD, de las cuales el 48% se respondió en los términos legales establecidos, el 31% se atendió de manera extemporánea y el 21% registró sin respuesta y pendiente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

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



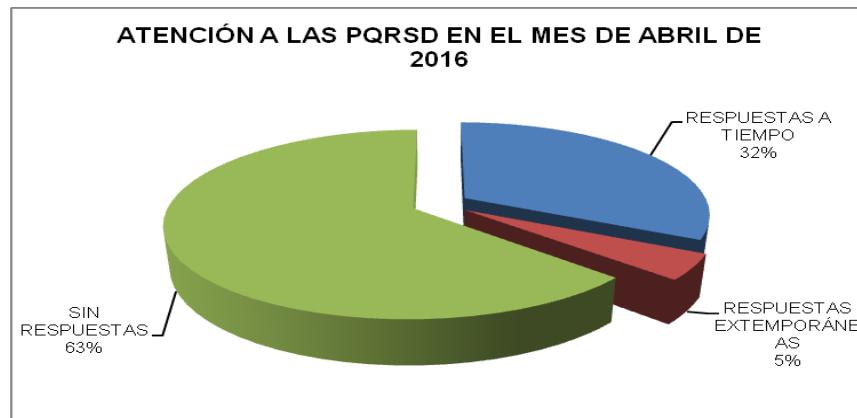
En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Febrero** de 2016, presentado el 12 del mes de Mayo de 2016, se registró un total de 90 PQRSD, de las cuales el 55% se respondió en los términos legales establecidos, el 22% se atendió de manera extemporánea y el 23% registró sin respuesta y pendiente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

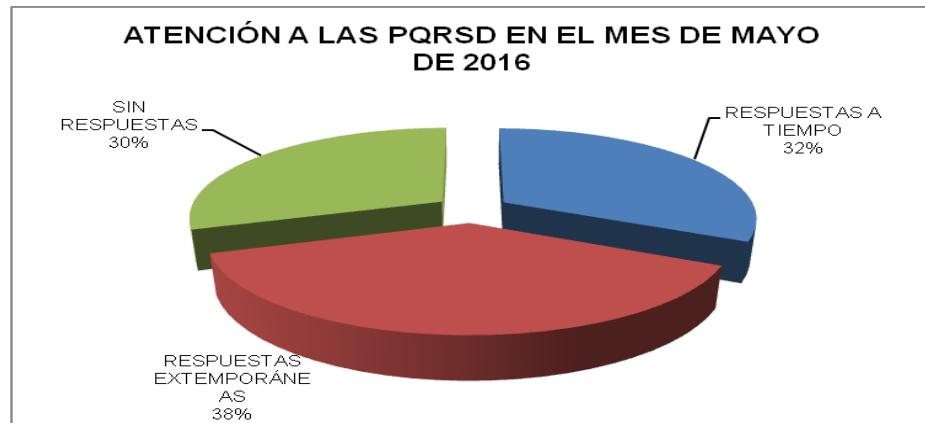
ABRIL DE 2016			
RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	SIN RESPUESTAS	TOTAL
58	8	114	180



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.

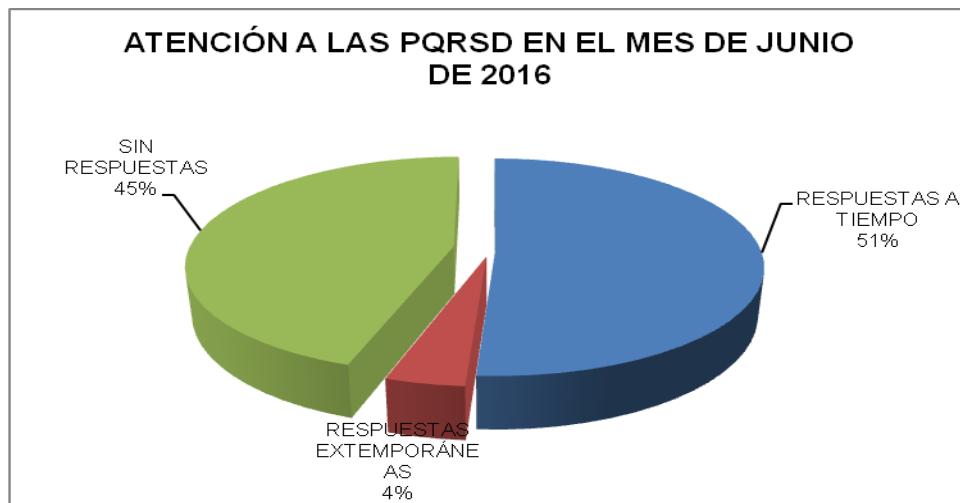
El gran numero de registros sin respuesta obedece a solicitudes de donación de árboles cuya atención no ha sido reportada a la oficina de atención al ciudadano.

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



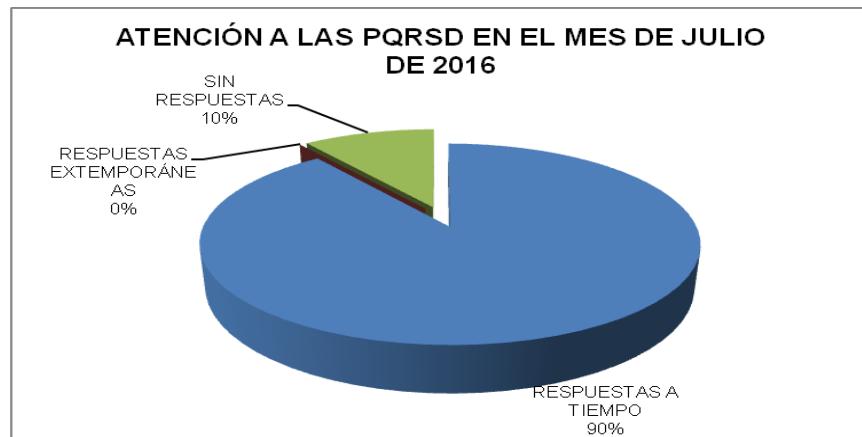
En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Mayo** de 2016, presentado el 1 del mes de Julio de 2016, se registró un total de 50 PQRSD, de las cuales el 32% se respondió en los términos legales establecidos, el 38% se atendió de manera extemporánea y el 30% registró sin respuesta y pendiente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

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



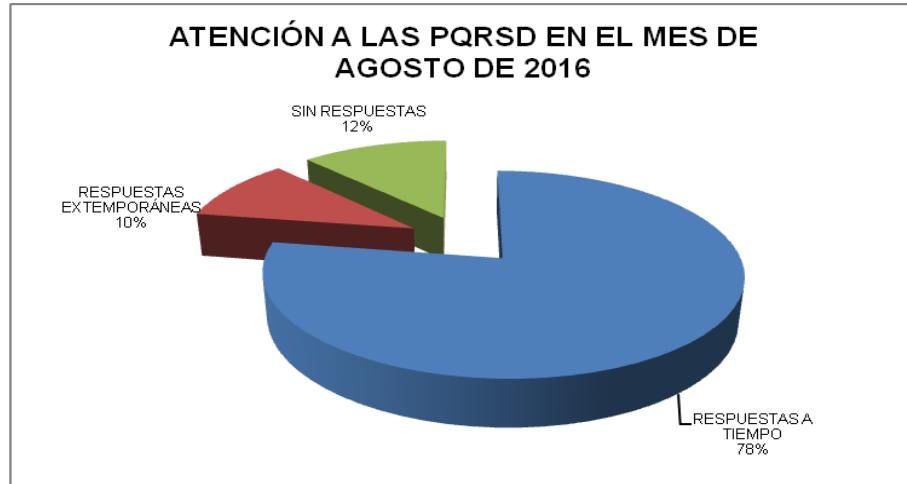
En el informe presentado con corte a 30 de **Junio** de 2016, se registró un total de 49 PQRSD, de las cuales el 51% se respondió en los términos legales establecidos, el 4% se atendió de manera extemporánea y el 45% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del área asignada.

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



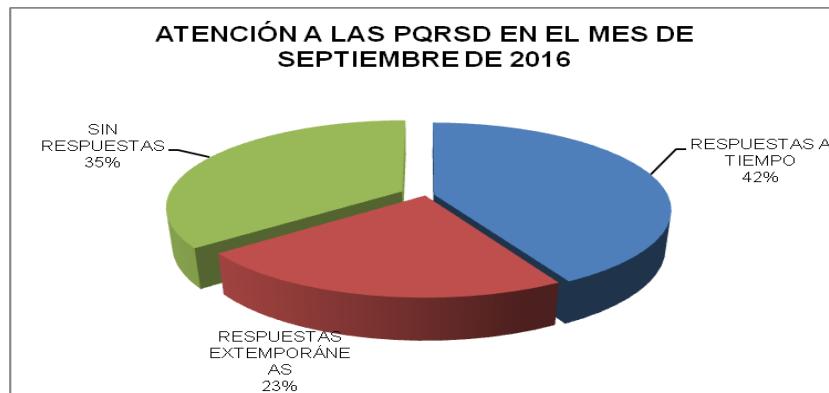
En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Julio** de 2016, presentado el 17 del mes de Agosto de 2016, se registró un total de 58 PQRSD, de las cuales el 90% se respondió en los términos legales establecidos y el 10% registró sin respuesta y pendiente de la debida atención por parte del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

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



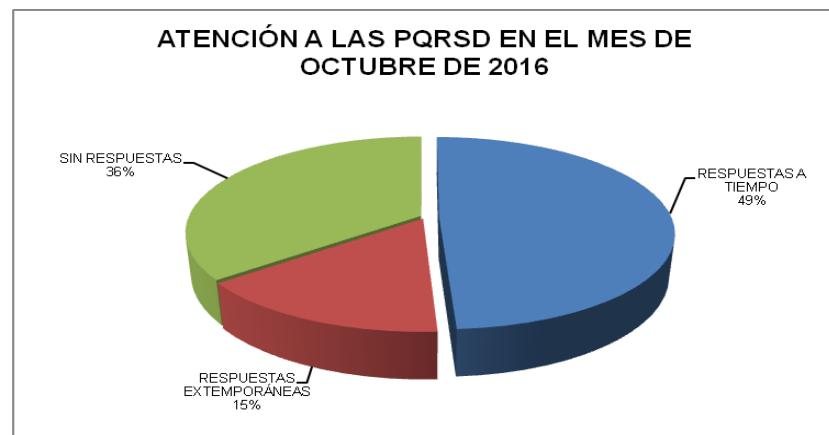
En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Agosto** de 2016, presentado el 30 del mes de Septiembre de 2016, se registró un total de 58 PQRSD, de las cuales el 78% se respondió en los términos legales establecidos, el 10% se respondió de manera extemporánea y el 12% registró sin respuesta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

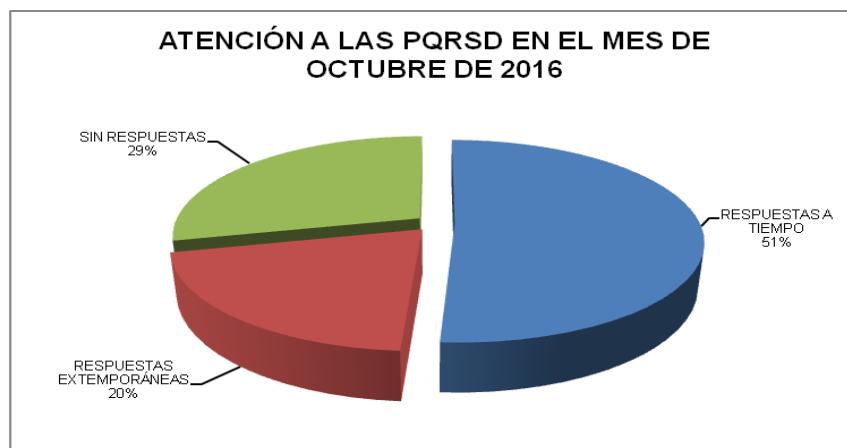


En el informe de las PQRSD correspondiente al mes de **Octubre** de 2016, presentado el 2 del mes de Diciembre de 2016, se registró un total de 59 PQRSD, de las cuales el 49% se respondió en los



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.

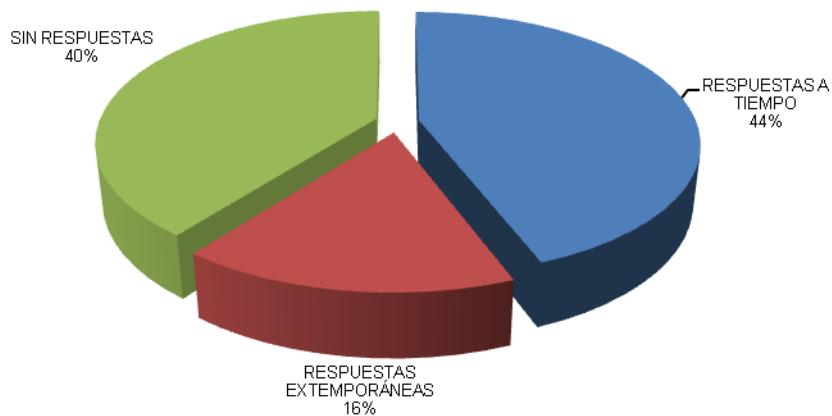
NOVIEMBRE DE 2016			
RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	SIN RESPUESTAS	TOTAL
25	10	14	49



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

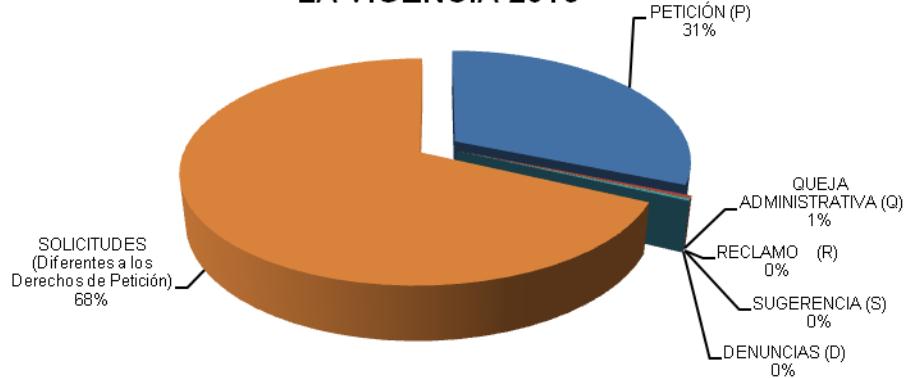


En el informe de PQRSD correspondiente al mes de **Diciembre** de 2016, presentado el 12 del mes de Enero de 2017, se registró un total de 43 PQRSD, de las cuales el 44% se respondió en los términos legales establecidos, el 16% se respondió de manera extemporánea y el 40% registró sin respuesta y pendiente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