**ACTIVIDAD “ATENCIÓN (PQRSD)”**

Desde el 01 del mes de enero al 31 de Diciembre se recepcionaron oficios 35.468 y entre ellos 17.346 fueron PQRS, de las cuales fueron contestadas a tiempo 16.746 y vencidas 602, es de anotar que esta oficina en compañía de la Secretaria de las TIC, brinda acompañamiento permanente a todos los procesos con el fin de que sean tanto contestadas a tiempo como descargadas de la plataforma de INTRANET.

En el consolidado de la PQRSD de 2015, podemos observar los totales por dependencias, así como los contestados en términos, los vencidos y los índices de oportunidad.

Es de resaltar que tenemos procesos muy comprometidos con el manejo y alimentación de la plataforma de INTRANET, pero así mismo existen procesos que dejan vencer los términos, manifestando excusas cuando se les requiere por el incumplimiento.

En esta actividad se necesita del acompañamiento permanente de los Secretarios y Directores de Despachos para que sean ellos, de acuerdo a la información que se les envía al correo semanalmente, quienes requieran al personal de planta y/o

contratistas para que sean efectivos tanto al momento de dar las respuestas a los PQRSD como de finalizarlos en la plataforma.

**CONSOLIDADO DE PQRSD 2015**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | Petición | Queja | Reclamo | Sugerencia | Denuncia | TOTAL | % Participación | Vencidos | En términos | Oportunidad |
| PLANEACION | 6.641 | 88 | 2 | 0 | 6 | 6.737 | 39% | 262 | 6.475 | 96% |
| HACIENDA | 2.415 | 10 | 4 | 0 | 3 | 2.432 | 14% | 28 | 2.404 | 99% |
| DAFI | 289 | 32 | 0 | 1 | 3 | 325 | 2% | 7 | 318 | 98% |
| JURIDICA | 642 | 5 | 0 | 0 | 0 | 647 | 4% | 50 | 597 | 92% |
| BIENES | 676 | 4 | 2 | 2 | 2 | 686 | 4% | 15 | 671 | 98% |
| CONTROL INTERNO | 66 | 1 | 0 | 0 | 1 | 68 | 0% | 4 | 64 | 94% |
| GOBIERNO | 2.077 | 89 | 0 | 0 | 15 | 2.181 | 13% | 73 | 2.108 | 97% |
| DESARROLLO SOCIAL | 960 | 12 | 0 | 0 | 0 | 972 | 6% | 76 | 896 | 92% |
| DESARROLLO ECONOMICO | 91 | 1 | 0 | 0 | 0 | 92 | 1% | 1 | 91 | 99% |
| INFRAESTRUCTURA | 1.014 | 12 | 1 | 0 | 3 | 1.030 | 6% | 44 | 986 | 96% |
| SALUD | 1.483 | 74 | 0 | 0 | 4 | 1.561 | 9% | 30 | 1.531 | 98% |
| DESPACHO  | 565 | 14 | 0 | 0 | 2 | 581 | 3% | 4 | 577 | 99% |
| COMUNICACIONES | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0% | 2 | 6 | 75% |
| TICS | 27 | 1 | 0 | 0 | 0 | 28 | 0% | 6 | 22 | 79% |
| **TOTAL** | **16.954** | **343** | **9** | **3** | **39** | **17.346** | **100%** | 602 | **16.746** | 94% |

Cada dependencia maneja una cantidad determinada de PQRSD, que tienen respuesta de acuerdo a los términos legales, como se observa en el consolidado anual de las PQRSD la dependencia que mas PQRSD manejo es Planeación con un 39%, en comparación con la Secretaria de Comunicaciones que manejo un porcentaje 0.00%, esta variación depende del tipo de PQRSD que ingresen a la plataforma de la intranet dentro de la Administración Municipal.





