

**ANALISIS PQRS
PERIODO ENERO- MARZO 2019**

- RESULTADO DE LAS PQRS**

Durante el Período Enero-Marzo se recibieron en total en la **ADI**, 362 PQRS, a través del correo electrónico y solicitudes por escrito.

- TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS**

Del total de 362 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio Solicitudes, lo cual corresponde al 67%. Los Derechos de petición sólo representan el 29% , el 3% a las Quejas y el 0% de Reclamos.

TIPO PQRS	CANTIDAD PETICIONES ENTRANTES	PETICIONES CONTESTADAS	PORCENTAJE
QUEJAS	9	9	3%
RECLAMOS	1	1	0%
PETICIONES	76	76	29%
SOLICITUDES	276	174	67%
TOTAL	362	260	100%

ESTADO

260 PQRS CONTESTADAS

En este primer corte podemos evidenciar que se recepcionaron 276 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 174, 102 corresponden a solicitudes de certificaciones laborales e información por parte de entidades.

**ANALISIS PQRS
PERIODO ABRIL- JUNIO 2019**

- RESULTADO DE LAS PQRS**

Durante el Período ABRIL-JUNIO se recibieron en total en la **ADI**, 477 PQRS, a través del correo electrónico y solicitudes por escrito.

- TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS**

Del total de 477 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio Solicitudes, lo cual corresponde al 81%. Los Derechos de petición sólo representan el 19%, el 0% a las Quejas y el 0% de Reclamos.

TIPO PQRS	CANTIDAD PETICIONES ENTRANTES	PETICIONES CONTESTADAS	PORCENTAJE
QUEJAS	0	0	0%
RECLAMOS	0	0	0%
PETICIONES	91	91	19%
SOLICITUDES	386	185	39%
TOTAL	362	260	58%

ESTADO

276 PQRS CONTESTADAS

En este segundo corte podemos evidenciar que se recibieron 386 Solicitudes las cuales corresponden a Canalización y limpieza de arroyos, solicitudes de préstamos de parques y canchas deportivas y certificaciones laborales, así como solicitudes remitidas por entidades que prestan servicios a la entidad, se respondieron 185, 201 corresponden a solicitudes de certificaciones laborales e información por parte de entidades, también préstamos de canchas y parques, a las cuales se les dio trámite dentro de la entidad con su respectivo soporte.