



**INFORME PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS  
Gestión Documental**

# Datos generales:



Período  
evaluado

- Enero – Diciembre de 2015

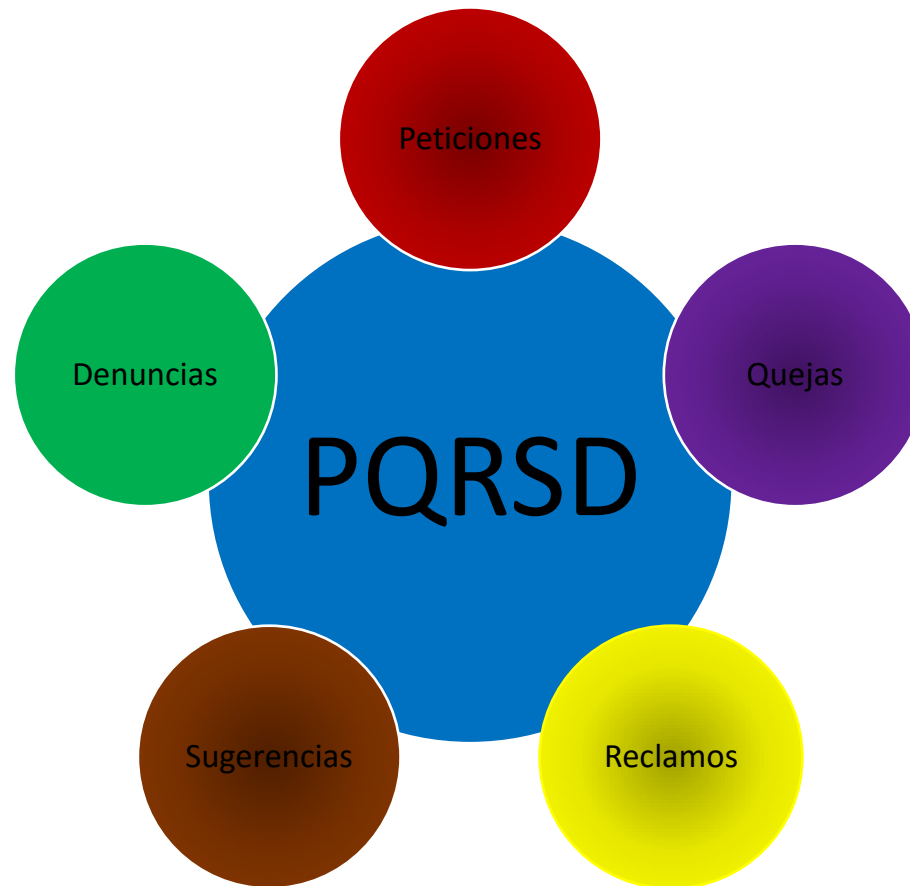
Método de  
evaluación

- Análisis de datos

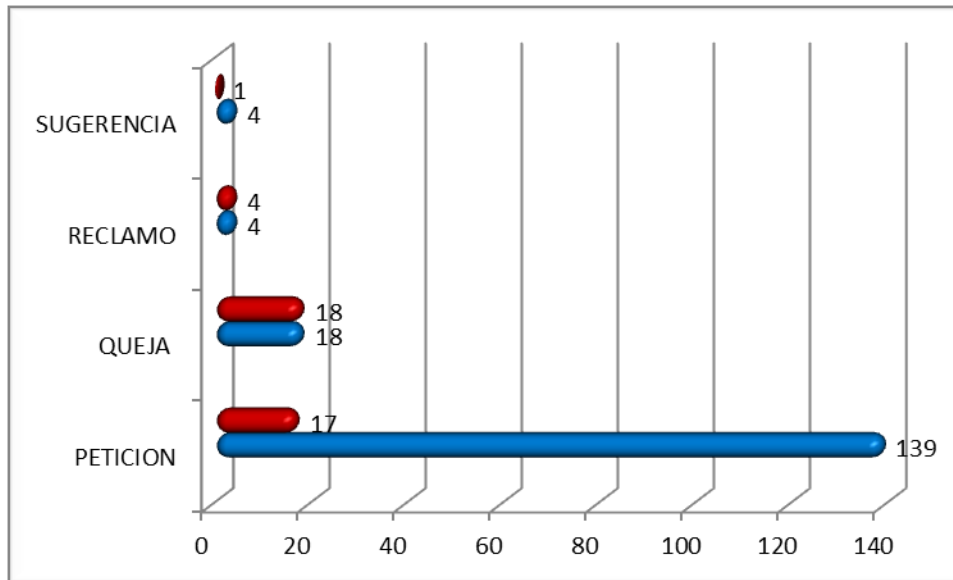
Fuente primaria  
de información



- Formulario electrónico

# Clasificación de serie:

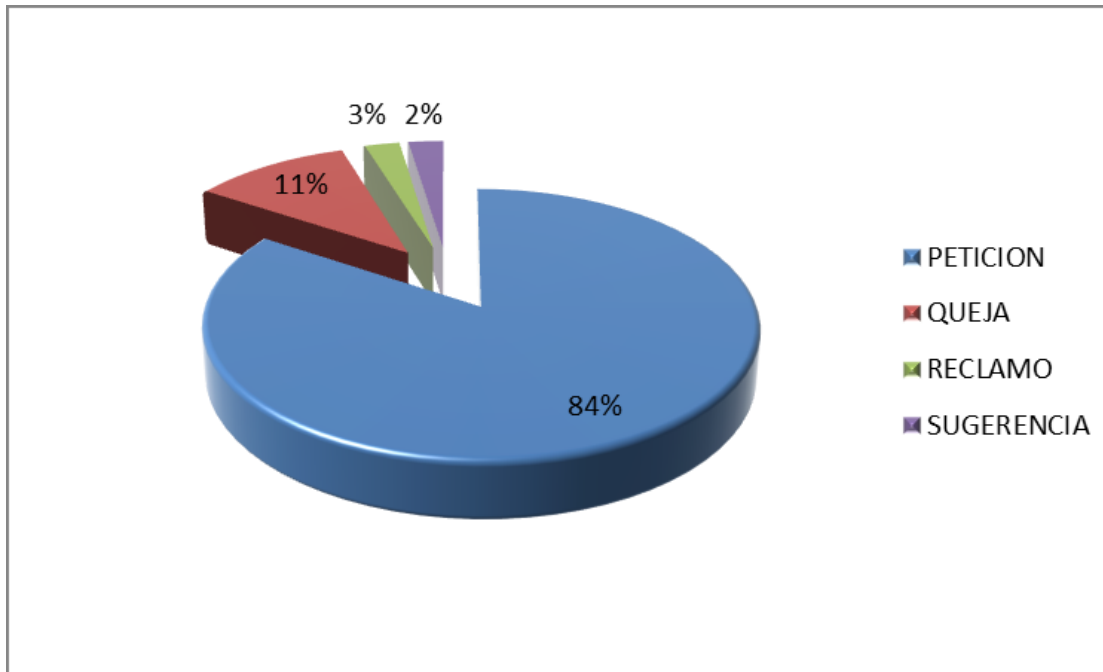


# Solicitudes formales recibidas y contestadas

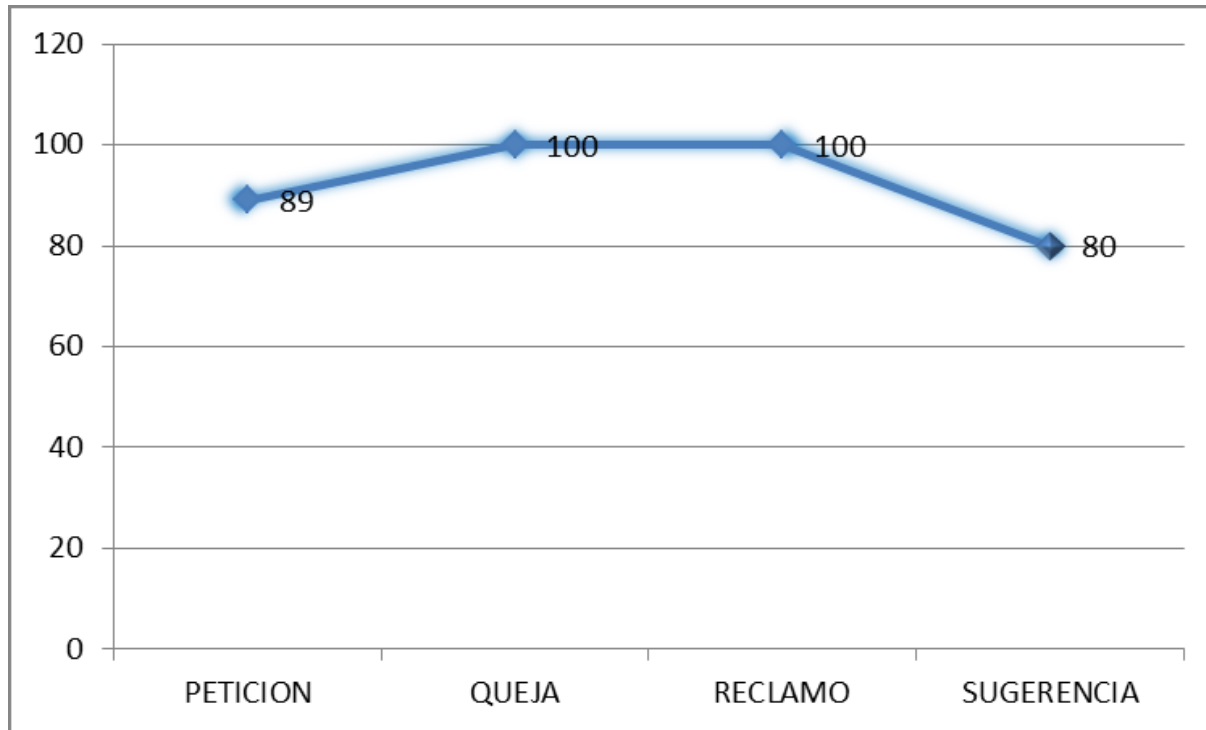


-  Contestadas fuera del tiempo
-  Contestadas oportunamente

# Porcentaje de participación por tipo de solicitud



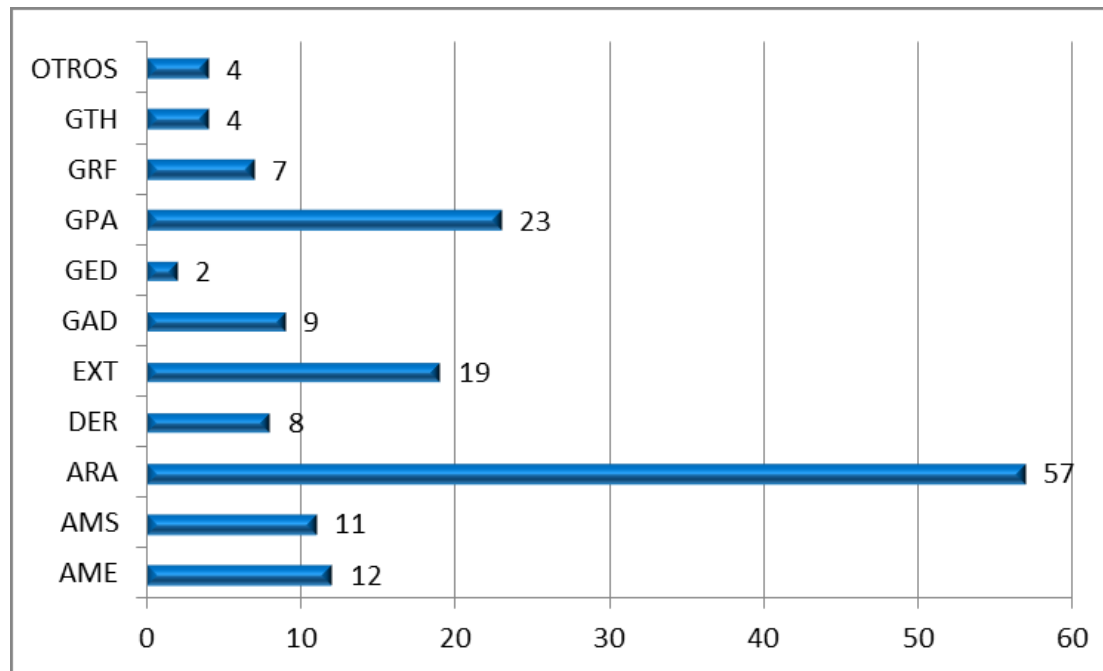
# Nivel de oportunidad (%) en respuestas



# Peticiones: Discriminado por proceso:



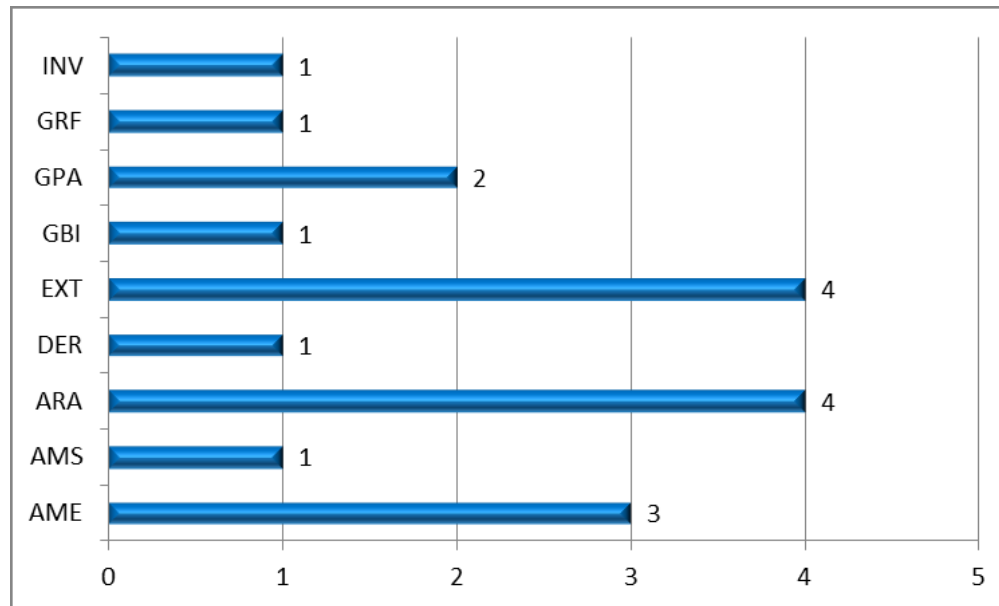
- Analizando los datos, tenemos que de 156 peticiones recibidas 105 son solicitudes de información y 3 son solicitudes de documentos. La cantidad exacta de solicitudes de información que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:



# Quejas: Discriminado por proceso



Analizando los datos, tenemos que se radicaron 18 quejas. La cantidad exacta de quejas que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:

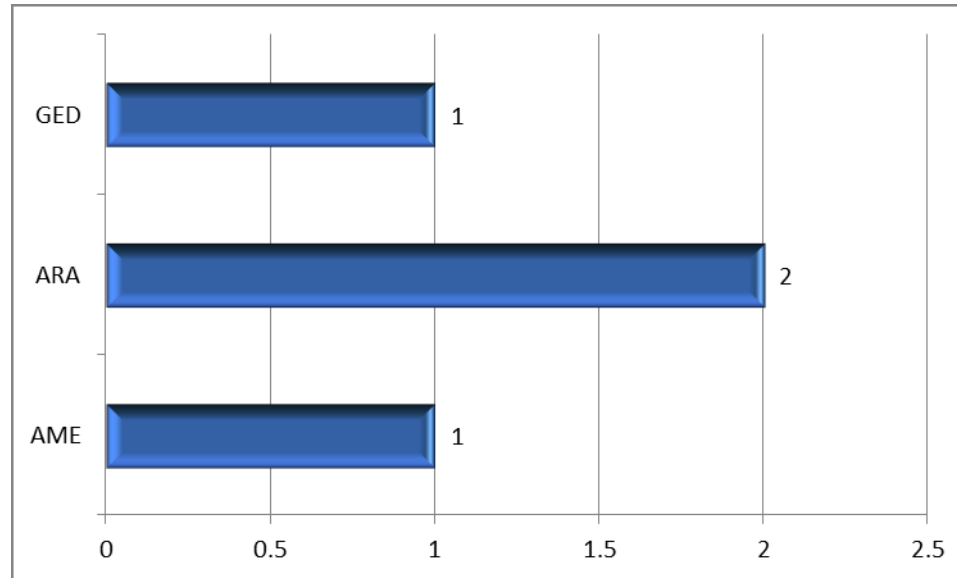




# Reclamos: Discriminado por proceso



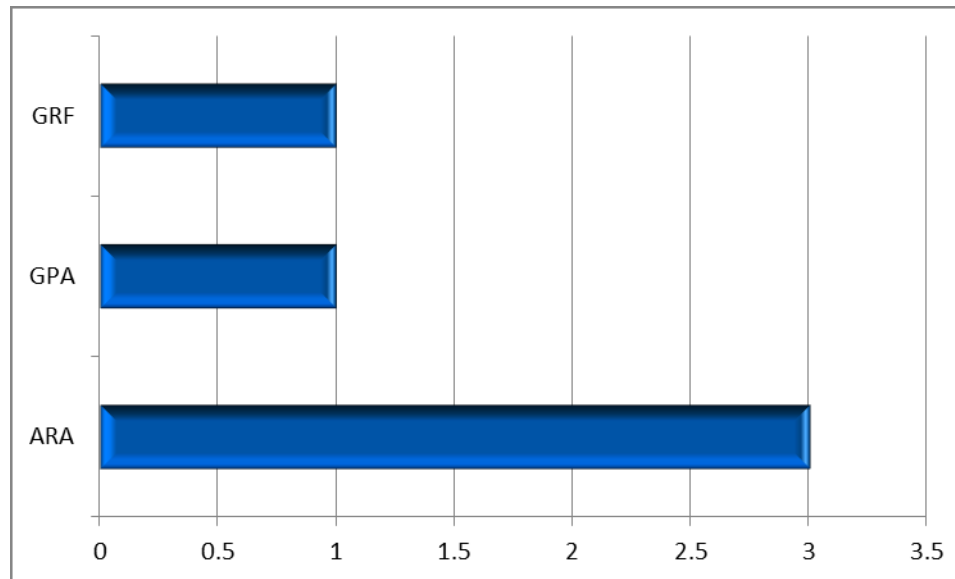
Analizando los datos, tenemos que se radicaron 4 reclamos. La cantidad exacta de reclamos que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:



# Sugerencias: Discriminado por proceso



Analizando los datos, tenemos que se radicaron 5 sugerencias. La cantidad exacta de sugerencias que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:





GRACIAS