



**INFORME DE
PETICIONES, QUEJAS, RE
CLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS VIGENCIA
2016
Atención al Usuario**



DATOS GENERALES

Período
evaluado

- Enero – Diciembre de 2016

Método de
evaluación

- Análisis de datos

Fuente primaria
de información

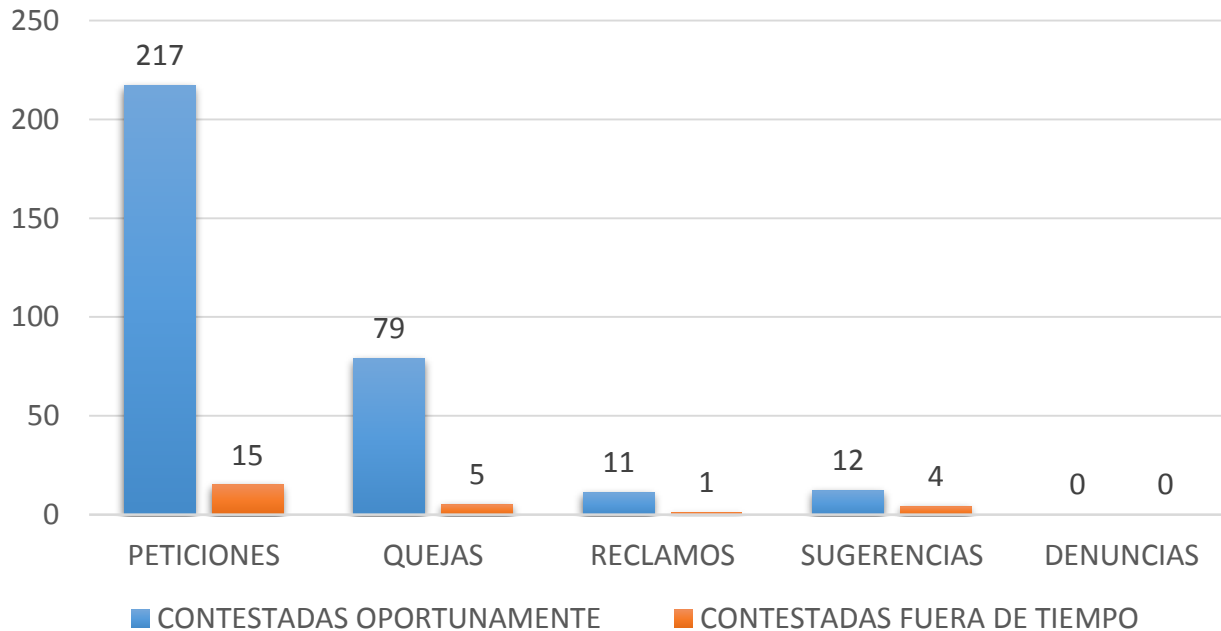
- Formulario Electrónico de recolección de información.



CLASIFICACIÓN DE SERIE



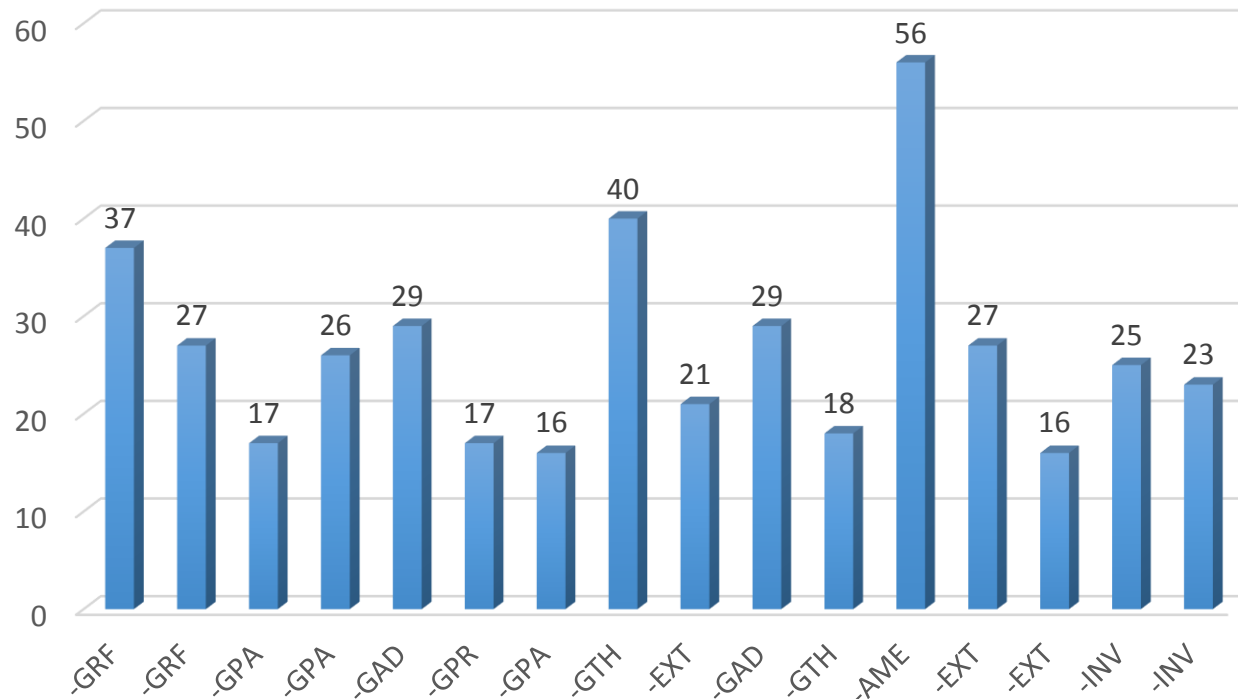
SOLICITUDES FORMALES RECIBIDAS Y CONTESTADAS



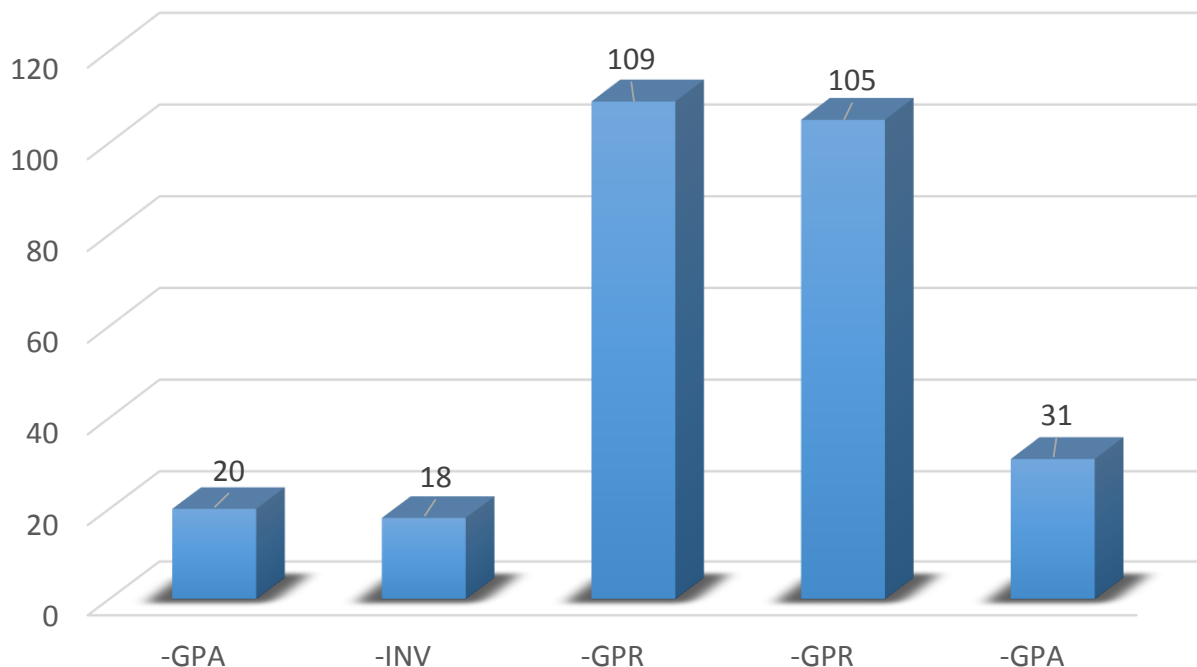
El total de PQRSD recibidas fue de 344, todas se encuentran en estado Cerrado.



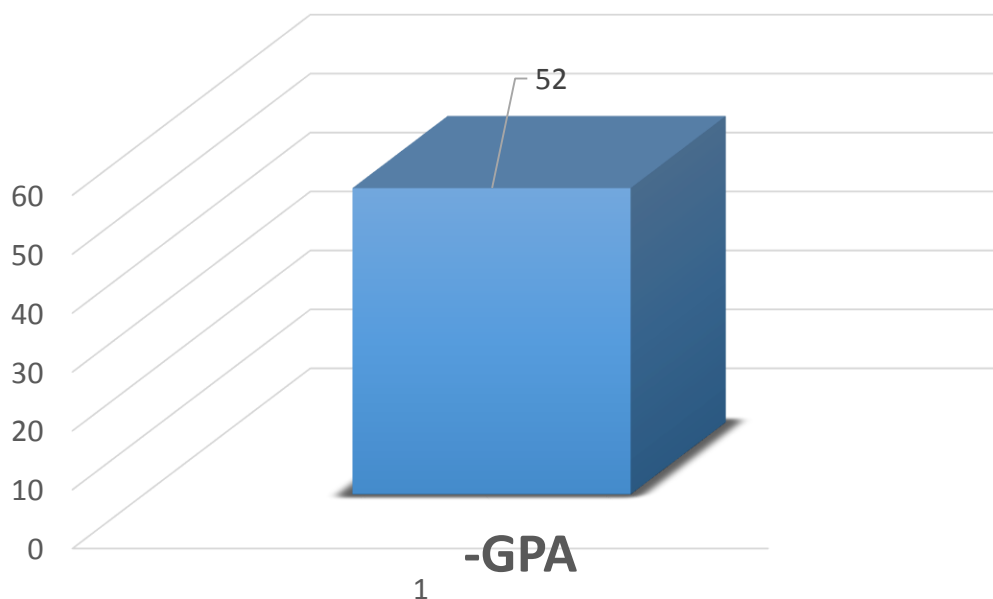
PETICIONES RECIBIDAS Y CONTESTADAS FUERA DE TIEMPO



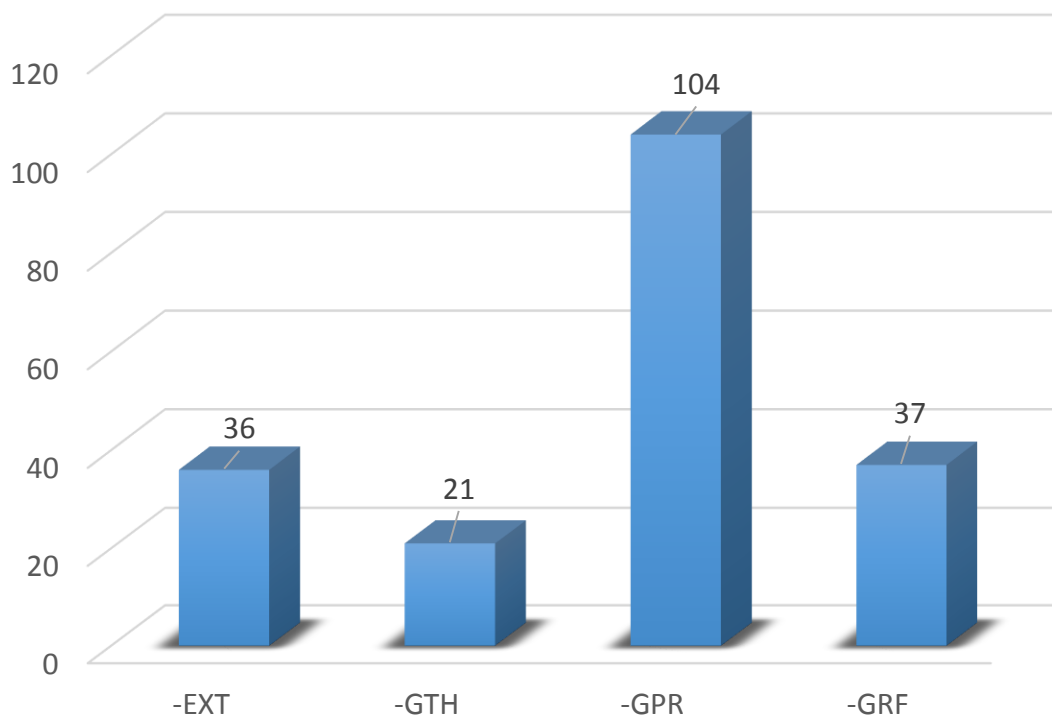
QUEJAS RECIBIDAS Y CONTESTADAS FUERA DE TIEMPO



RECLAMOS RECIBIDAS Y CONTESTADAS FUERA DE TIEMPO



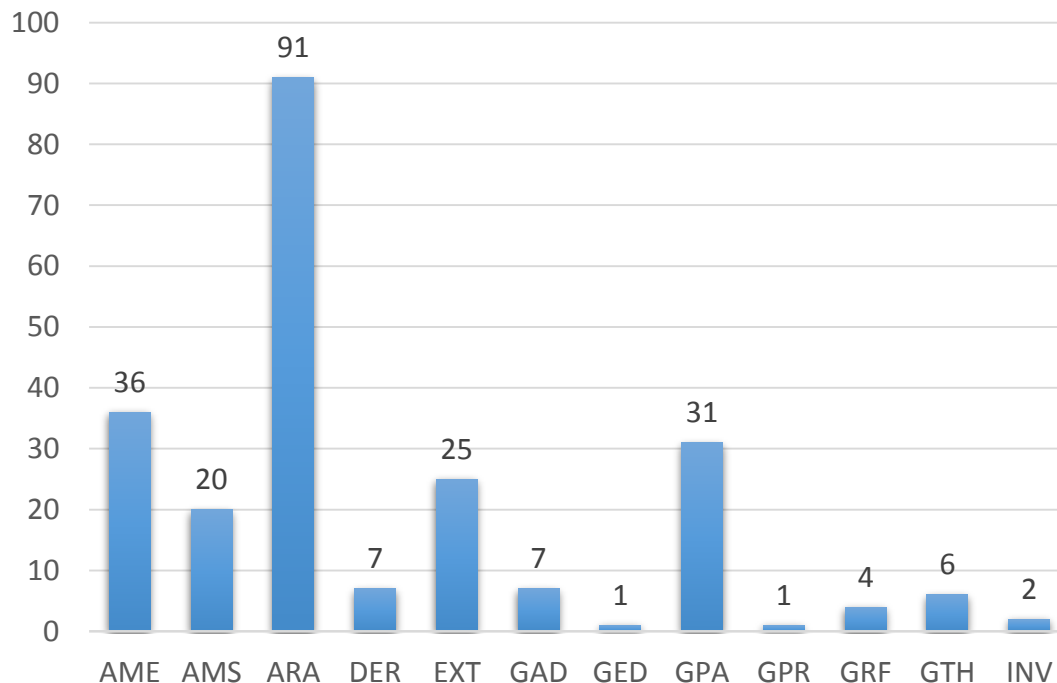
SUGERENCIAS RECIBIDAS Y CONTESTADAS FUERA DE TIEMPO



PETICIONES DESCRIMIDADO POR PROCESO



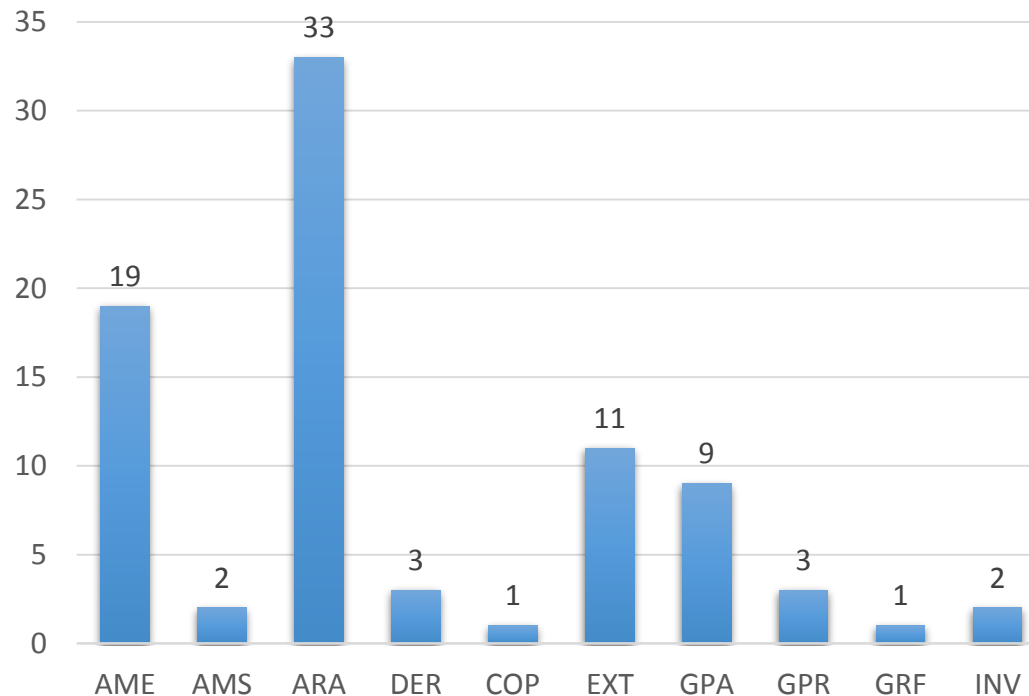
Analizando los datos, se tiene que de 232 peticiones recibidas 105 fueron solicitudes de información. La cantidad exacta de solicitudes que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:





QUEJAS DESCRIMIDADO POR PROCESO

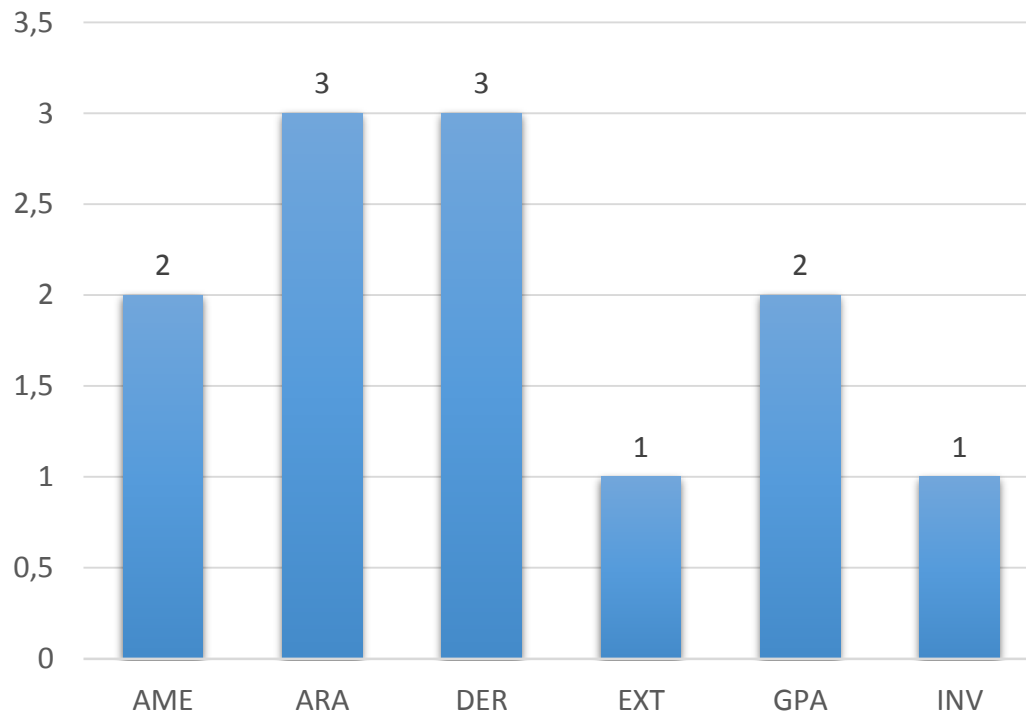
Analizando los dato, se recepcionarán 84 quejas. La cantidad exacta de solicitudes que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:



RECLAMOS DESCRIMIDADO POR PROCESO



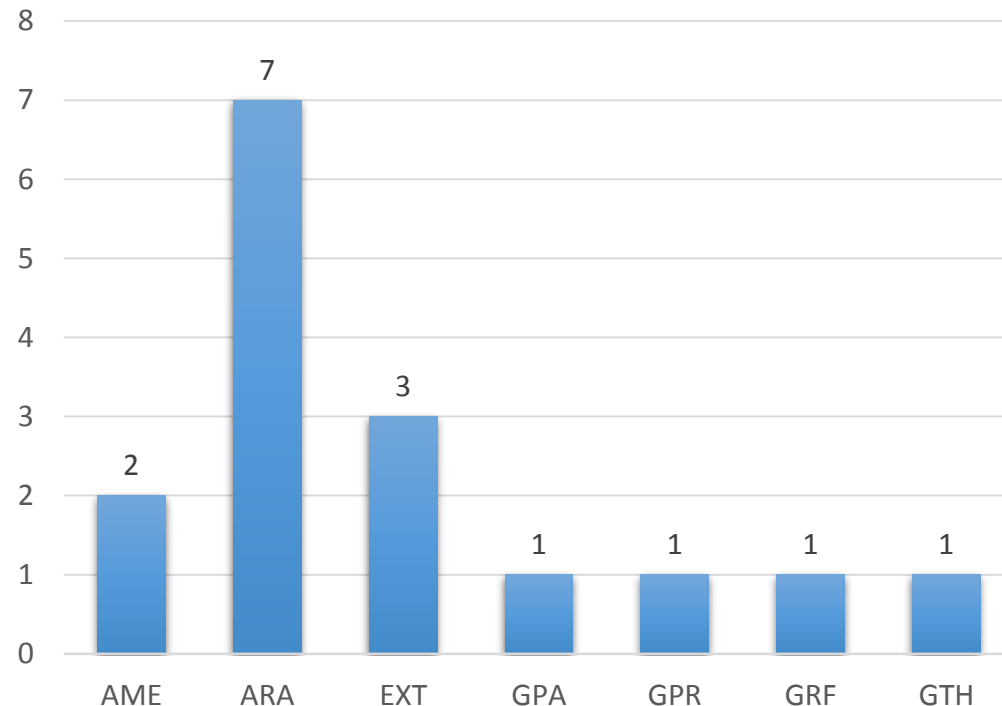
Analizando los dato, se radicaron 12 reclamos. La cantidad exacta de solicitudes que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:





SUGERENCIAS DESCRIMIDADO POR PROCESO

Analizando los dato, se radicaron 16 sugerencias. La cantidad exacta de solicitudes que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:





GRACIAS