



Informe Semestral seguimiento de PQRS Vigencia 2016

La dirección administrativa y financiera realiza un seguimiento semestral a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que recibe la entidad, para ello realiza un registro de las comunicaciones recibidas en la entidad a través del aplicativo Orfeo en el cual se asigna un número de radicado el cual permite hacer un seguimiento a las respuestas que se generan.

En el primer semestre de la vigencia 2016 se recibió un total de 383 comunicaciones distribuidas de la siguiente manera:

Mes	Cantidad de comunicaciones recibidas
Enero	45
Febrero	89
Marzo	50
Abril	91
Mayo	53
Junio	55
Total	383

En el ejercicio realizado se encontró que para los meses de febrero y abril se generó un flujo mayor de comunicaciones recibidas en atención a peticiones recibidas al promedio acostumbrado por la entidad.

De igual manera en el registro realizado por área responsable del trámite de la petición se encontró que la Dirección De Coordinación Interinstitucional es la dependencia que mas recibe peticiones con un total de 177.





El ejercicio realizado también evidenció que uno de los medios más utilizados durante el primer semestre fue el correo electrónico con un total de 187 solicitudes de un total de 383 para un porcentaje de 48.2%, lo cual indica que la utilización de medios electrónicos permite que la población acceda de una manera más eficaz y eficiente a nuestra entidad.

