



INFORMES PQRS – GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO
Oficina Gestión Documental

Armenia. Diciembre 06 de 2016

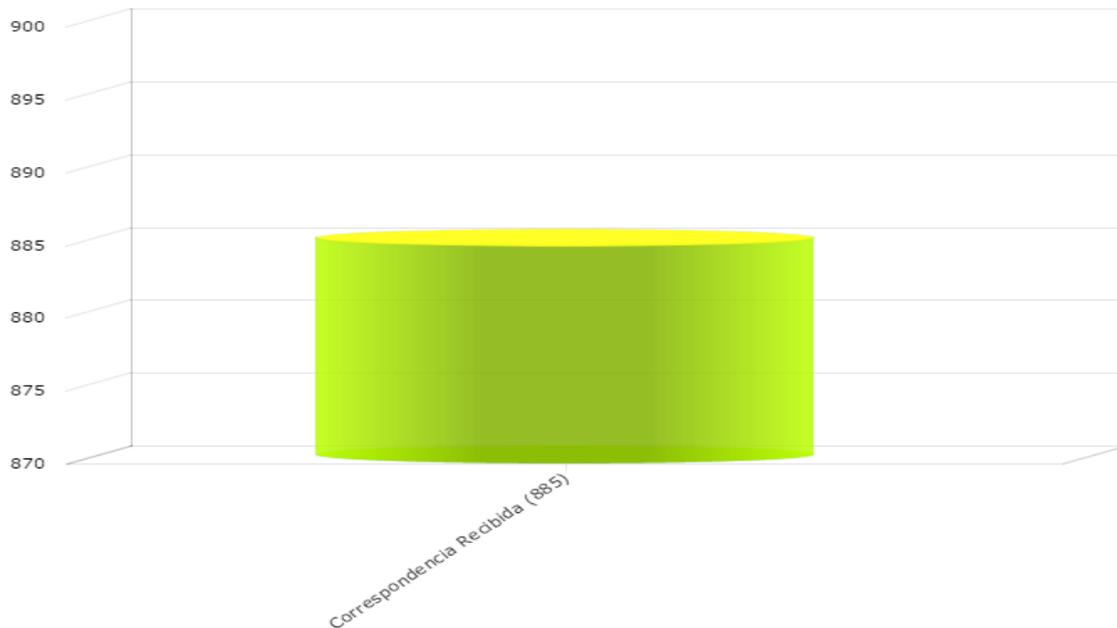
INFORME PETICIONES

PERIODO REPORTADO:	2016
---------------------------	-------------

PROCESO:	Gobernación del Quindío			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	885	0	55	830
TOTAL	885	0	55	830

Durante el año 2016 ingresaron por el aplicativo Sevenet 885 petición.

Diagnóstico de correspondencia recibida. 6-12-2016



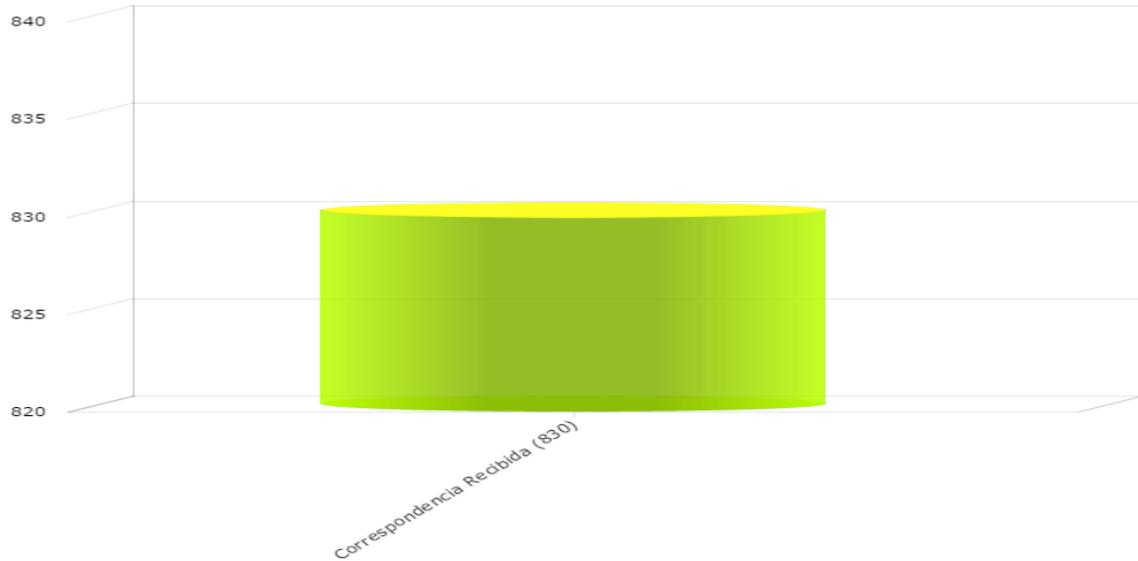


INFORMES PQRS – GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO
Oficina Gestión Documental



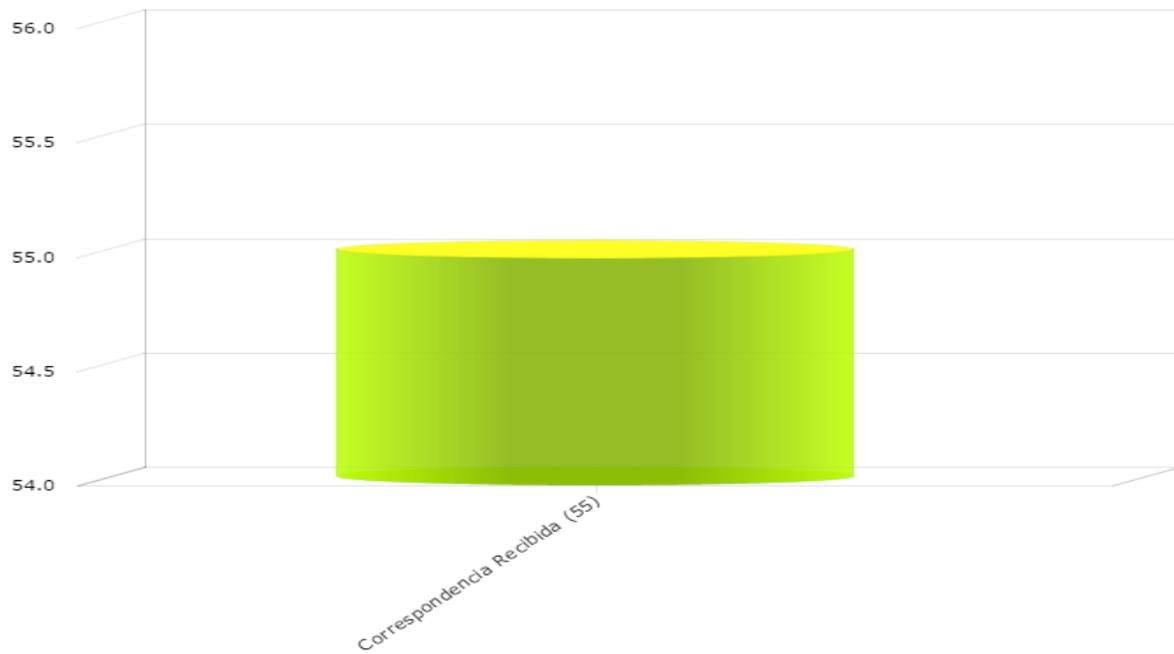
Se contestaron 830 peticiones a la fecha.

Diagnóstico de correspondencia recibida. 6-12-2016



Tenemos pendientes por contestar 55 peticiones a la fecha.

Diagnóstico de correspondencia recibida. 6-12-2016





INFORMES PQRS – GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO
Oficina Gestión Documental

INFORME QUEJAS

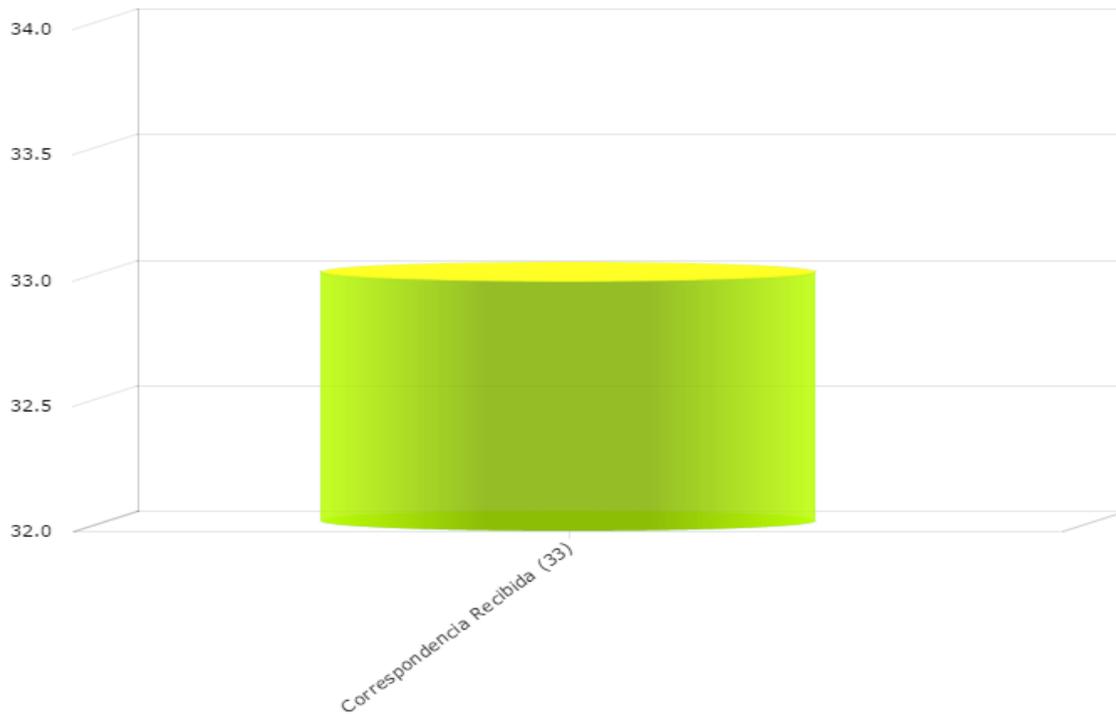
**PERIODO
REPORTADO:**

2016

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
QUEJAS	33	0	23	10
TOTAL	33	0	23	10

Durante el año hemos recibido 33 quejas.

Diagnóstico de correspondencia recibida. 6-12-2016



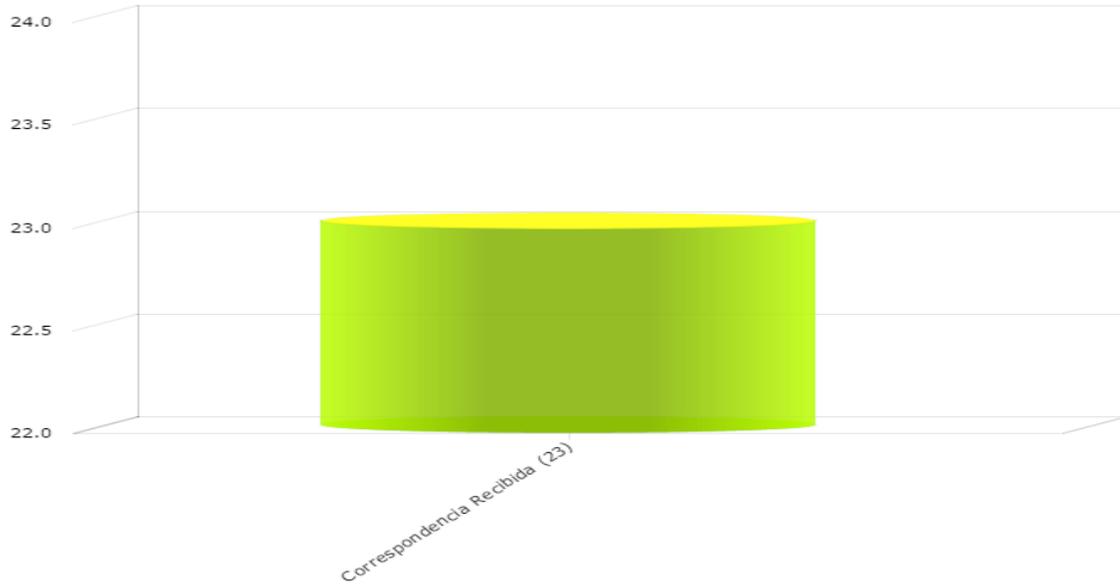


INFORMES PQRS – GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO
Oficina Gestión Documental



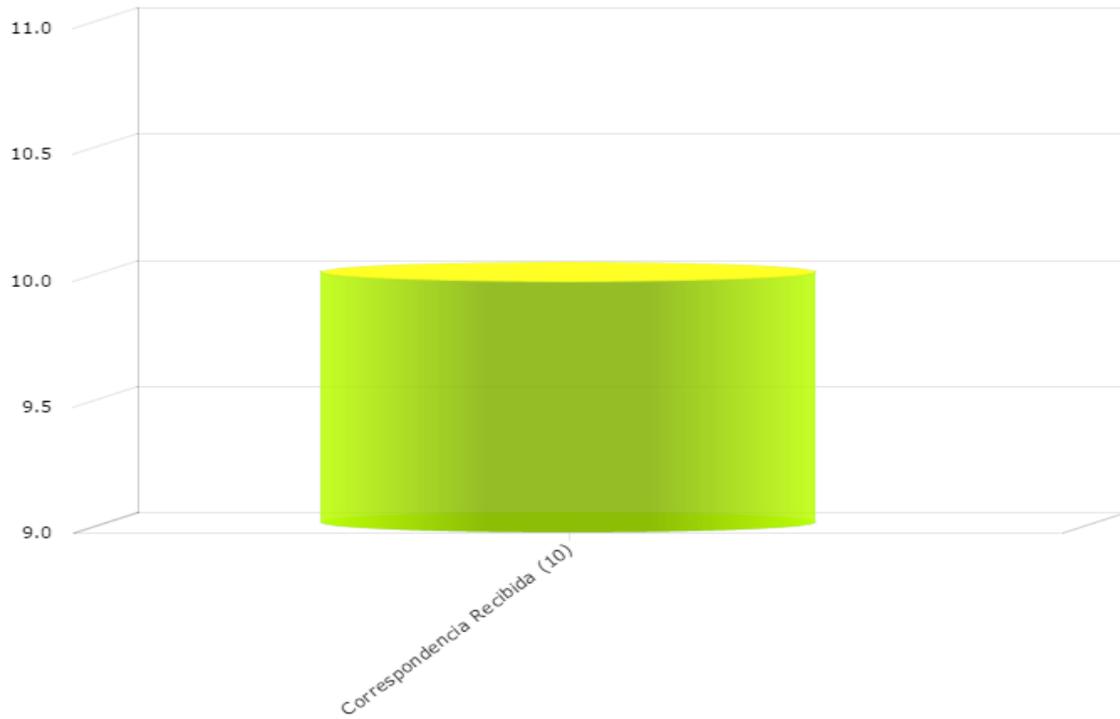
Se han contestado 23 quejas.

Diagnóstico de correspondencia recibida. 6-12-2016



Tenemos 10 pendientes por contestar.

Diagnóstico de correspondencia recibida. 6-12-2016





INFORMES PQRS – GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO
Oficina Gestión Documental



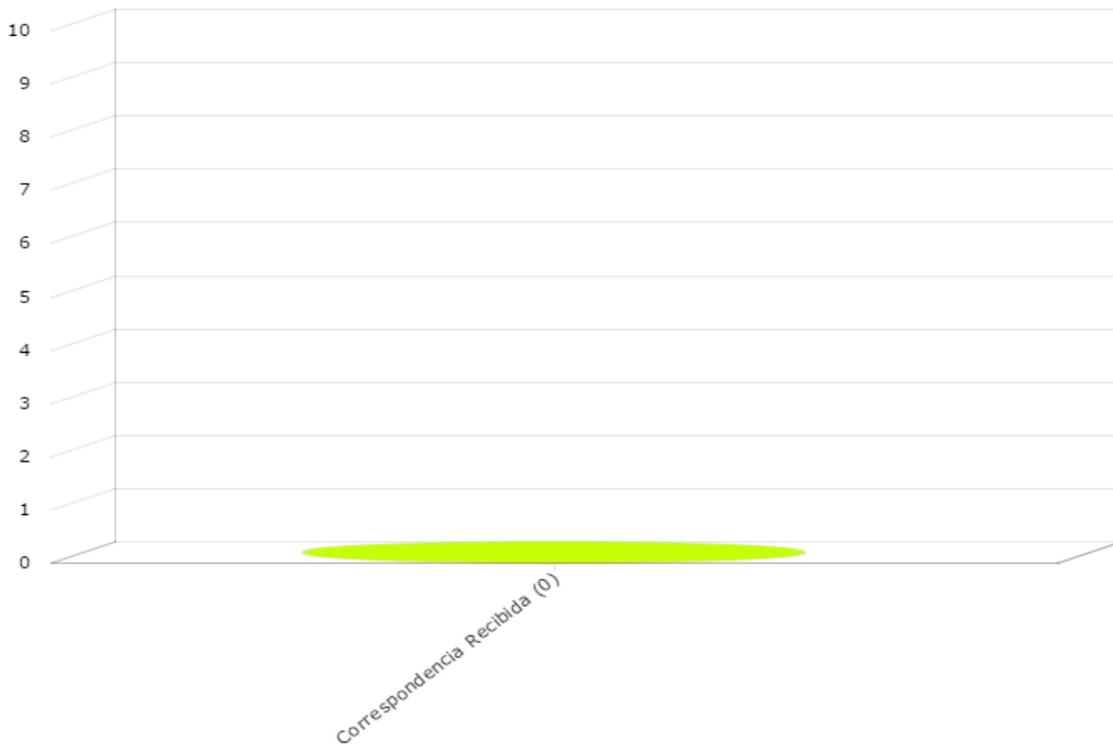
INFORME RECLAMOS

PERIODO REPORTADO:	2016
---------------------------	-------------

PROCESO:	Gobernación del Quindío			
	TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD
No. SOLICITUDES ABIERTAS				No. SOLICITUDES CERRADAS
QUEJAS	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

Durante el año 2016 recibimos 0 reclamos por el aplicativo Sevenet.

Diagnóstico de correspondencia recibida. 6-12-2016





INFORMES PQRS – GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO
Oficina Gestión Documental

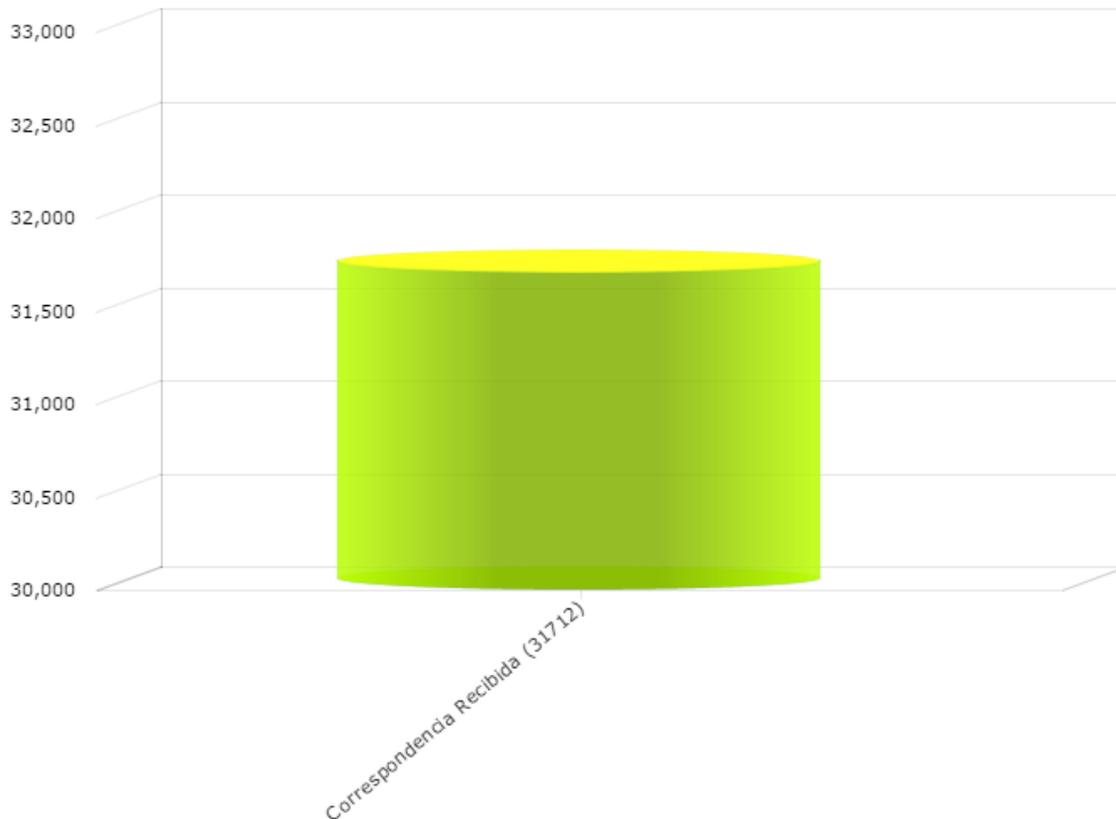
INFORME INGRESO OFICIOS

PERIODO REPORTADO:	2016
---------------------------	-------------

PROCESO:	Gobernación del Quindío			
	TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD
No. SOLICITUDES ABIERTAS				No. SOLICITUDES CERRADAS
SOLICITUDES	31712	0	24540	7173
TOTAL	31712	0	24540	7173

Durante el año se radicaron por el aplicativo Sevenet 31712.

Diagnóstico de correspondencia recibida. 6-12-2016



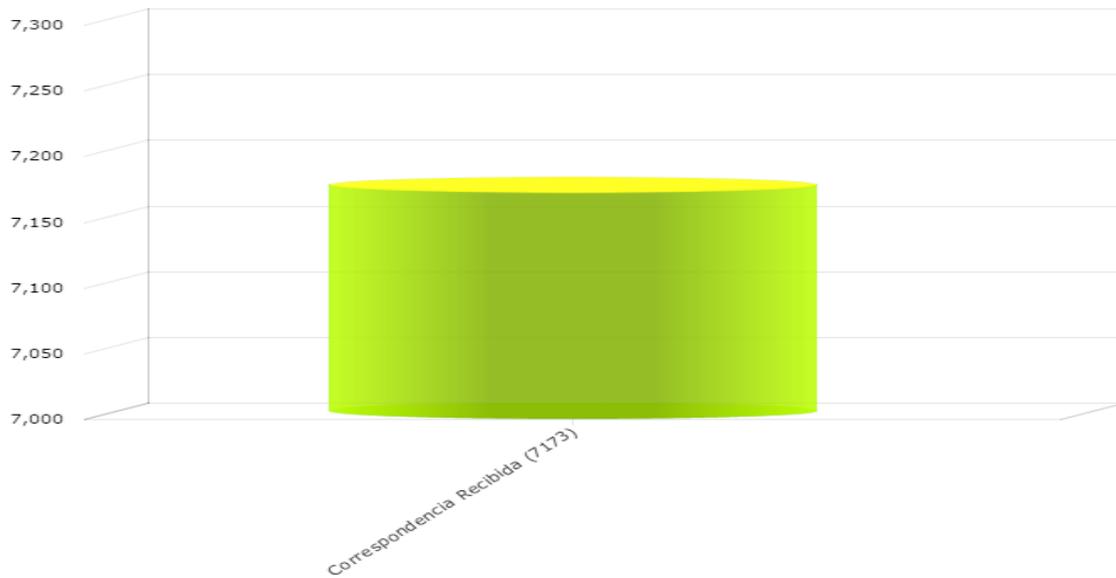


INFORMES PQRS – GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO
Oficina Gestión Documental



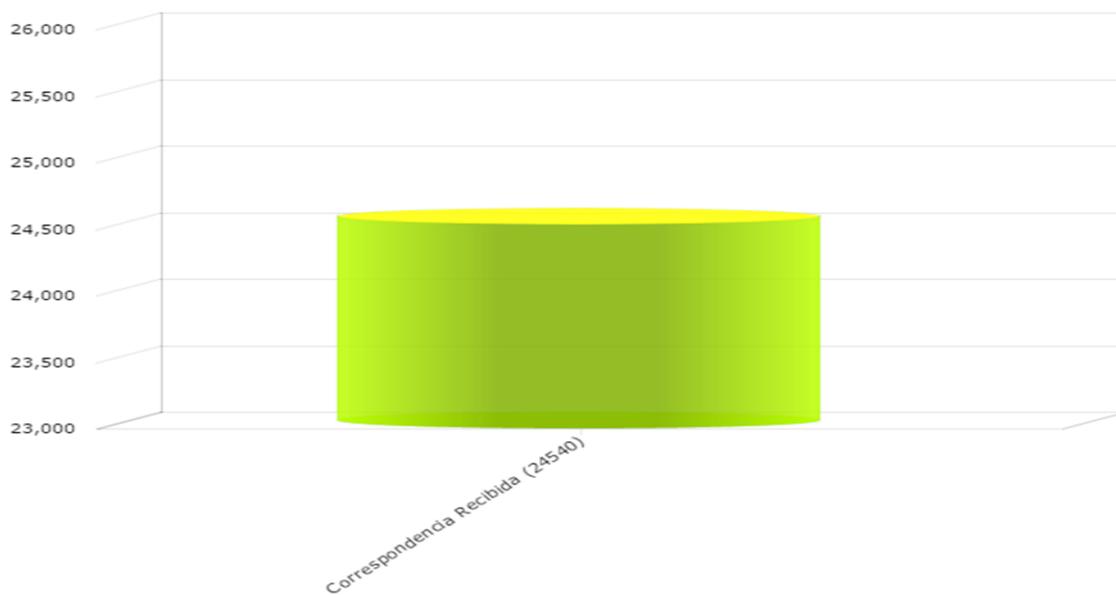
De los 31712 oficios que ingresaron se le dieron respuesta a 7173 oficios

Diagnóstico de correspondencia recibida. 6-12-2016



Quedan 24540 oficios sin respuesta, ya que todo lo que ingresa no requiere respuesta alguna.

Diagnóstico de correspondencia recibida. 6-12-2016



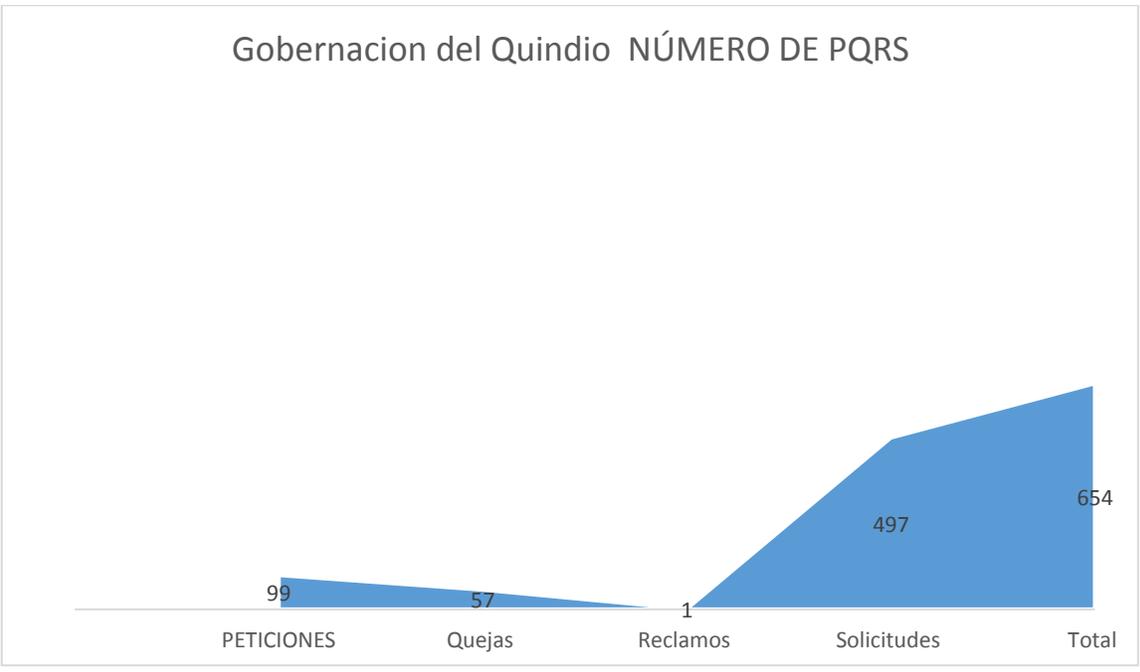


INFORME PQRS VIRTUALES

PERIODO REPORTADO:	2016
---------------------------	-------------

PROCESO:	Gobernación del Quindío			
	TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD
				No. SOLICITUDES ABIERTAS
PETICIONES	99	0	10	89
Quejas	57	0	7	50
Reclamos	1	0	0	1
Solicitudes	497	0	4	493
Total	654	0	21	633

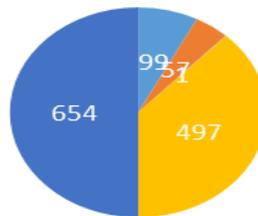
Durante el año hemos recibido 654 PQRS; de los cuales dimos respuesta a 633 quedando pendiente por contestar 21.





GOBERNACION DEL QUINDIO NÚMERO DE PQRS

PETICIONES Quejas Reclamos Solicitudes Total



El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia.

Todo ciudadano tiene derecho a presentar ante los entes Gubernamentales, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia; para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.