

OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL CIUDADANO

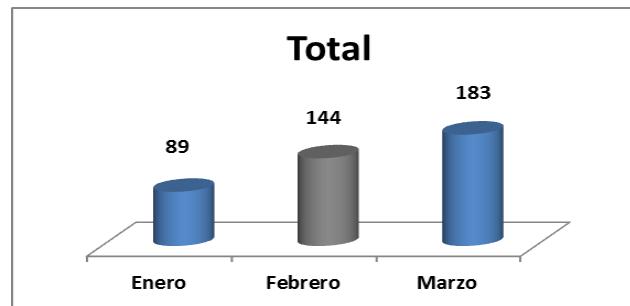
INFORME PQRS

1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2015

El siguiente es el resumen de PQRS recibidos a través de los canales de comunicación durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2015

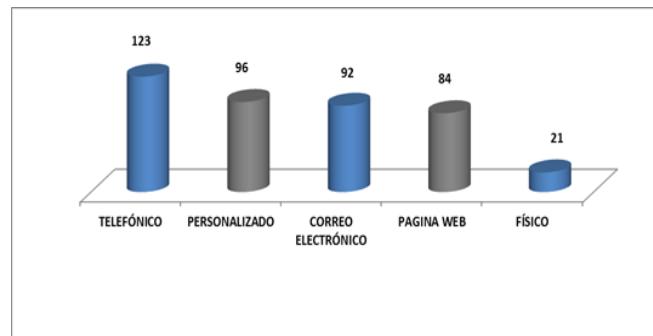
Mes de Recibo

MES	TOTAL	PORCENTAJE
Enero	89	21.40%
Febrero	144	34.61%
Marzo	183	43.99%
Total general	416	100%



Mecanismo de Recepción

MÉTODO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
TELEFÓNICO	123	29.56%
PERSONALIZADO	96	23.07%
CORREO ELECTRÓNICO	92	22.11%
PAGINA WEB	84	20.19%
FÍSICO	21	5.04%
Total general	416	100%



Requerimientos Tramitados y Pendientes

ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
FINALIZADO	370	88.94%
SIN RESPUESTA	22	5.28%
TRAMITE EN TÉRMINOS	24	5.76%
Total general	416	100%

