



RENOVACIÓN
DEL TERRITORIO



GOBIERNO DE COLOMBIA



BOLETÍN SERVICIO AL CIUDADANO

RENOVARTE



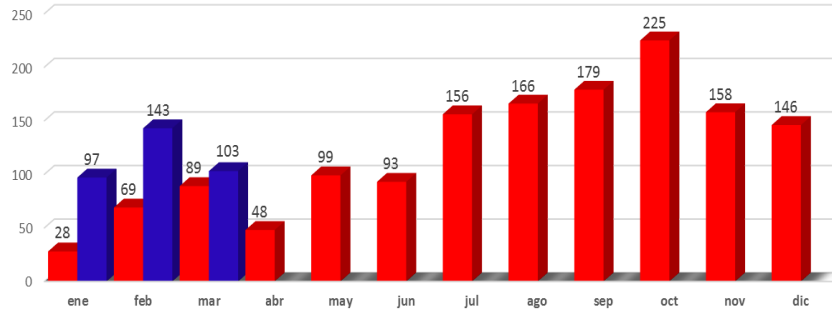
**RENOVACIÓN
DEL TERRITORIO**



GOBIERNO DE COLOMBIA

RENOVARTE

PETICIONES RECIBIDAS POR MES Enero 2017 - Marzo 2018



1799



- Meses 2017
- Meses 2018

Durante el periodo Enero 2017 – Marzo 2018, se recibieron por el canal escrito 1.799 PQRS

- Correspondencia (73%),
- Página web(15%)
- Correo electrónico(12%).

RENOVARTE

Del total de Peticiones recibidas, (1.799), la Dirección de Estructuración de Proyectos viene gestionando el 28%, la Dirección General el 14%, la D.I.T. y Servicio al Ciudadano el 10%, cada uno.

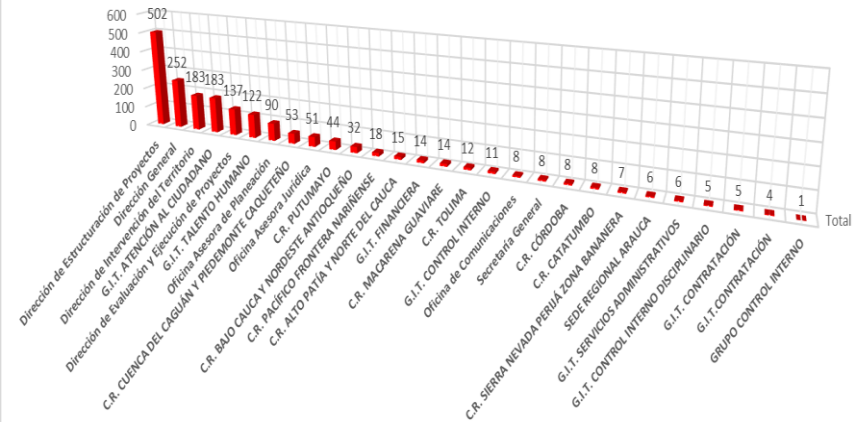
El total de peticiones fueron recibidas en:

Nivel Central: 90%

Coordinación Regional: 9%

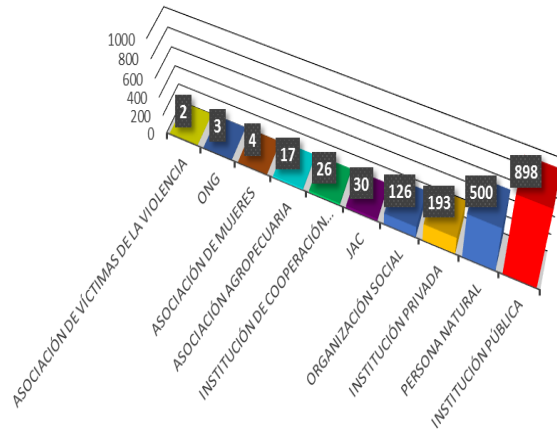
Veredas: 1%

ASIGNACIÓN PETICIONES DEPENDENCIAS Enero 2017 - Marzo 2018



RENOVARTE

CANTIDAD DE PETICIONES POR TIPO DE ENTIDAD Enero 2017 - Marzo 2018



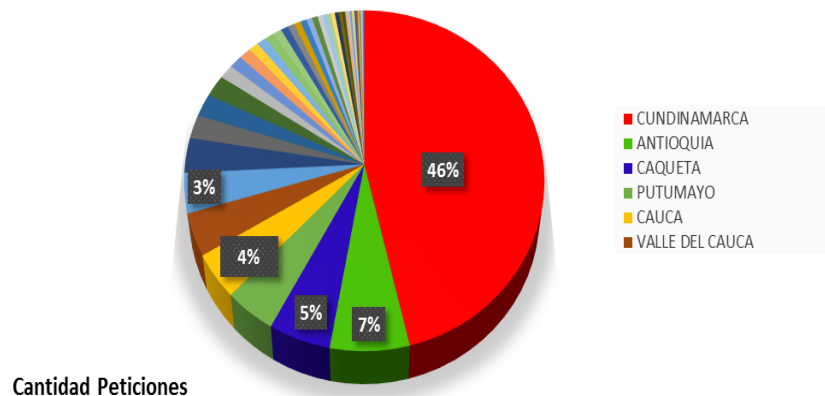
1799

El 50% de las solicitudes radicadas, fueron realizadas por Entidades Públicas; un 28% Personas Naturales; un 11% Instituciones Privadas; un 7% Organizaciones Sociales, un 1,4% Juntas de Acción Comunal. El porcentaje restante entre Instituciones de Cooperación Internacional, Asociaciones Agropecuarias, entre otras

RENOVARTE

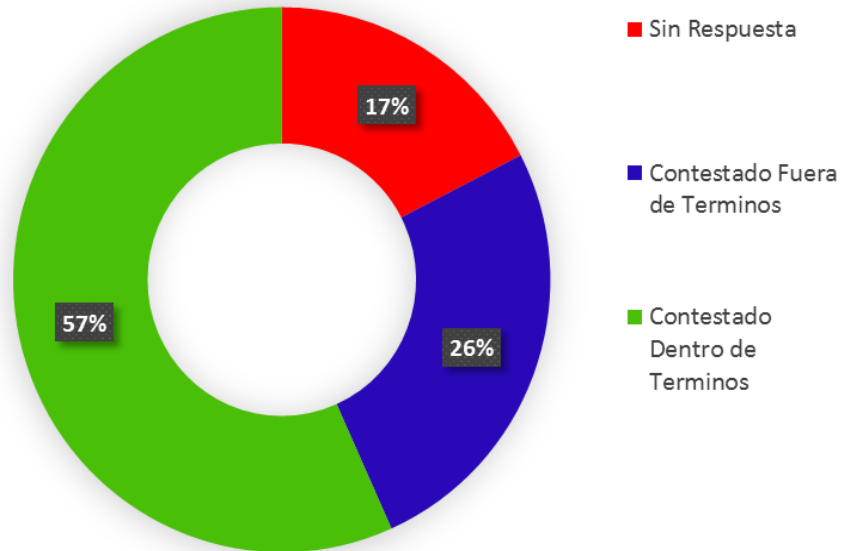
El 46% de las PQRSD radicadas en la Entidad se realizaron en el Departamento de Cundinamarca; el 7% desde Antioquia; el 5% desde Caquetá; el 4% desde Cauca, Putumayo, Valle del Cauca, cada una.

CANTIDAD DE PETICIONES POR DEPARTAMENTO Enero 2017 - Marzo 2018



RENOVARTE

SOLICITUDES POR ESTADO Enero 2017 - Marzo 2018



De las 1.799 PQRSD radicadas entre enero de 2017 a Marzo 2018, el 57% se encuentra contestado dentro de términos; el 26% contestado fuera de términos y un 17% se encuentra sin respuesta*.

*Cifras en Conciliación con las Dependencias



**RENOVACIÓN
DEL TERRITORIO**



GOBIERNO DE COLOMBIA

RECOMENDACIÓN



Durante el periodo Septiembre - Diciembre de 2017, el proceso de servicio al Ciudadano realizó 175 requerimientos a las dependencias que tienen a cargo la gestión de PQRS, los cuales no han sido del todo efectivos.

- ✓ Delegar funcionarios con un perfil diferente al asistencial, para la debida gestión, control, seguimiento y respuesta de PQRS

Así evitaremos eventuales Acciones Legales por incumplimiento a la Normatividad que rige el Derecho de Petición.



**RENOVACIÓN
DEL TERRITORIO**



GOBIERNO DE COLOMBIA



**RENOVACIÓN
DEL TERRITORIO**



GOBIERNO DE COLOMBIA

www.renovacionterritorio.gov.co

renovacionterritoriocol@



renovacionCo@



RenovacionTerritorio@



renovacion.territorio@

