

INFORME COMPARATIVO ANUAL 2015-2016

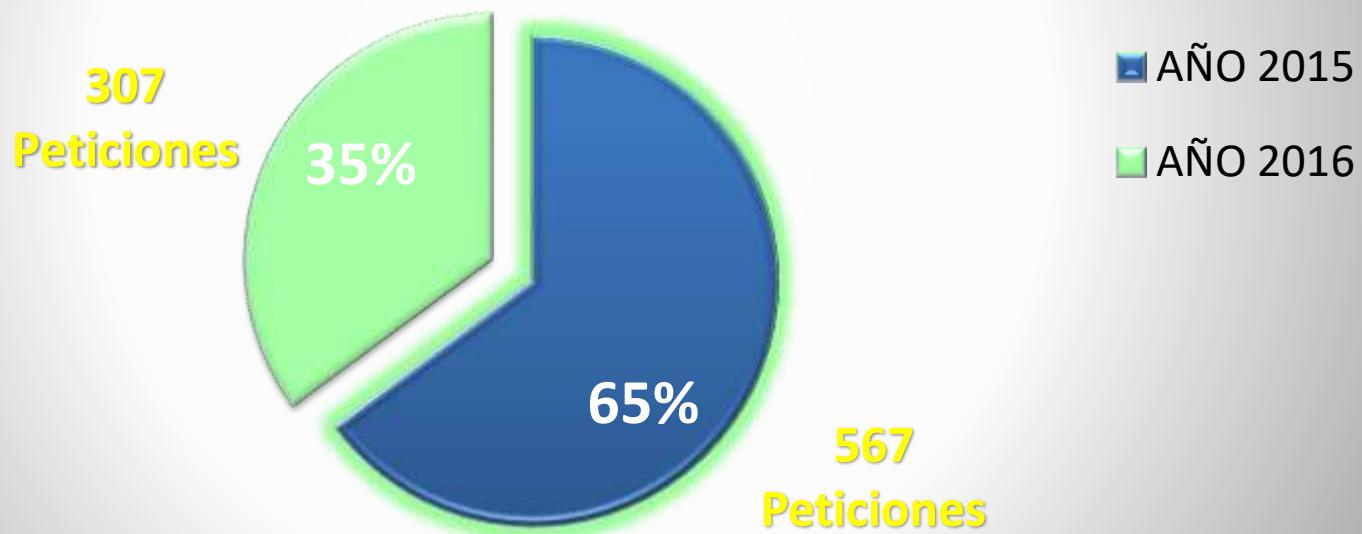
PQRS

**SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y
SOLUCIONES**

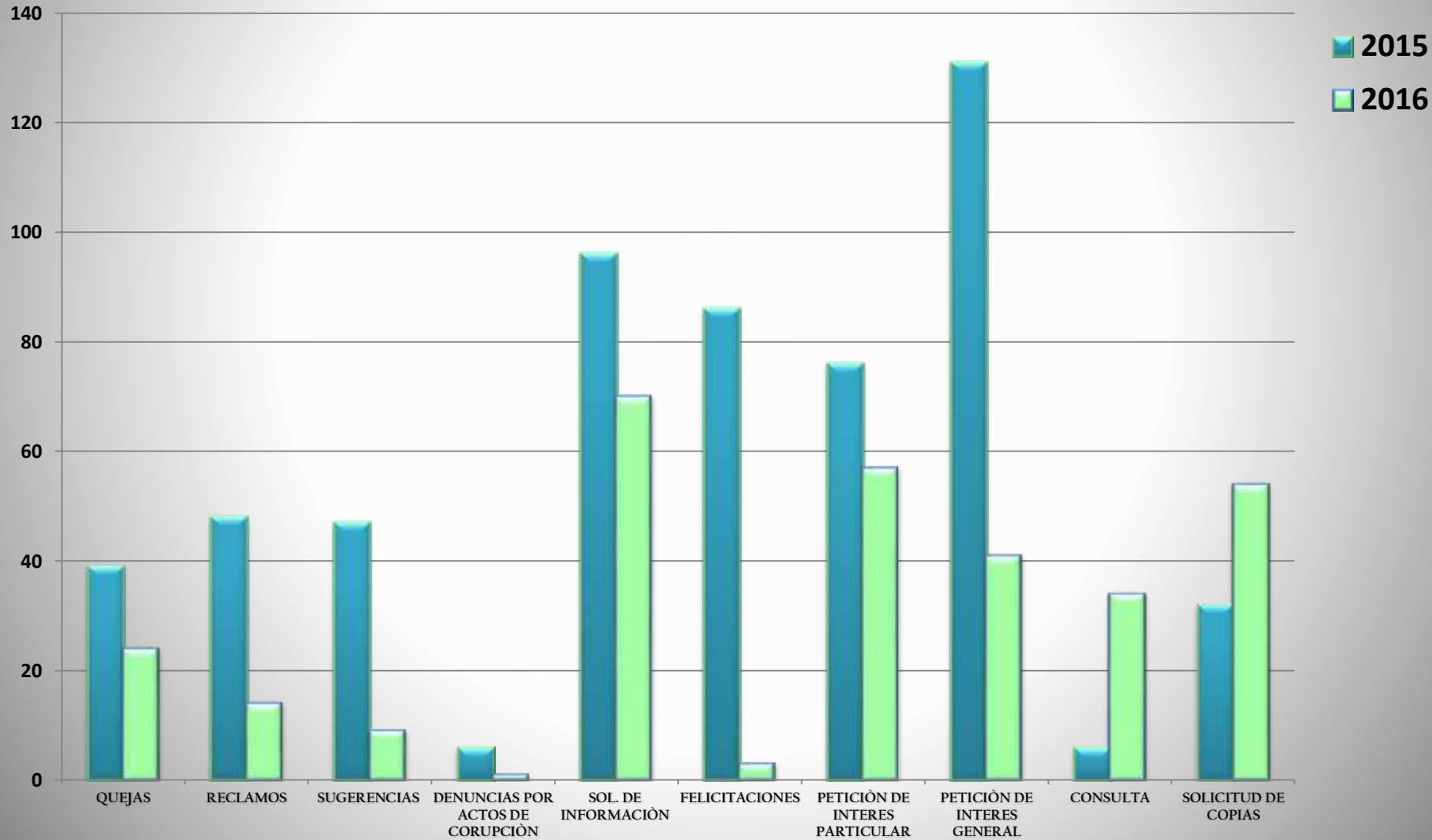


**canal
capital**

COMPARATIVO ANUAL POR TIPOLOGIA



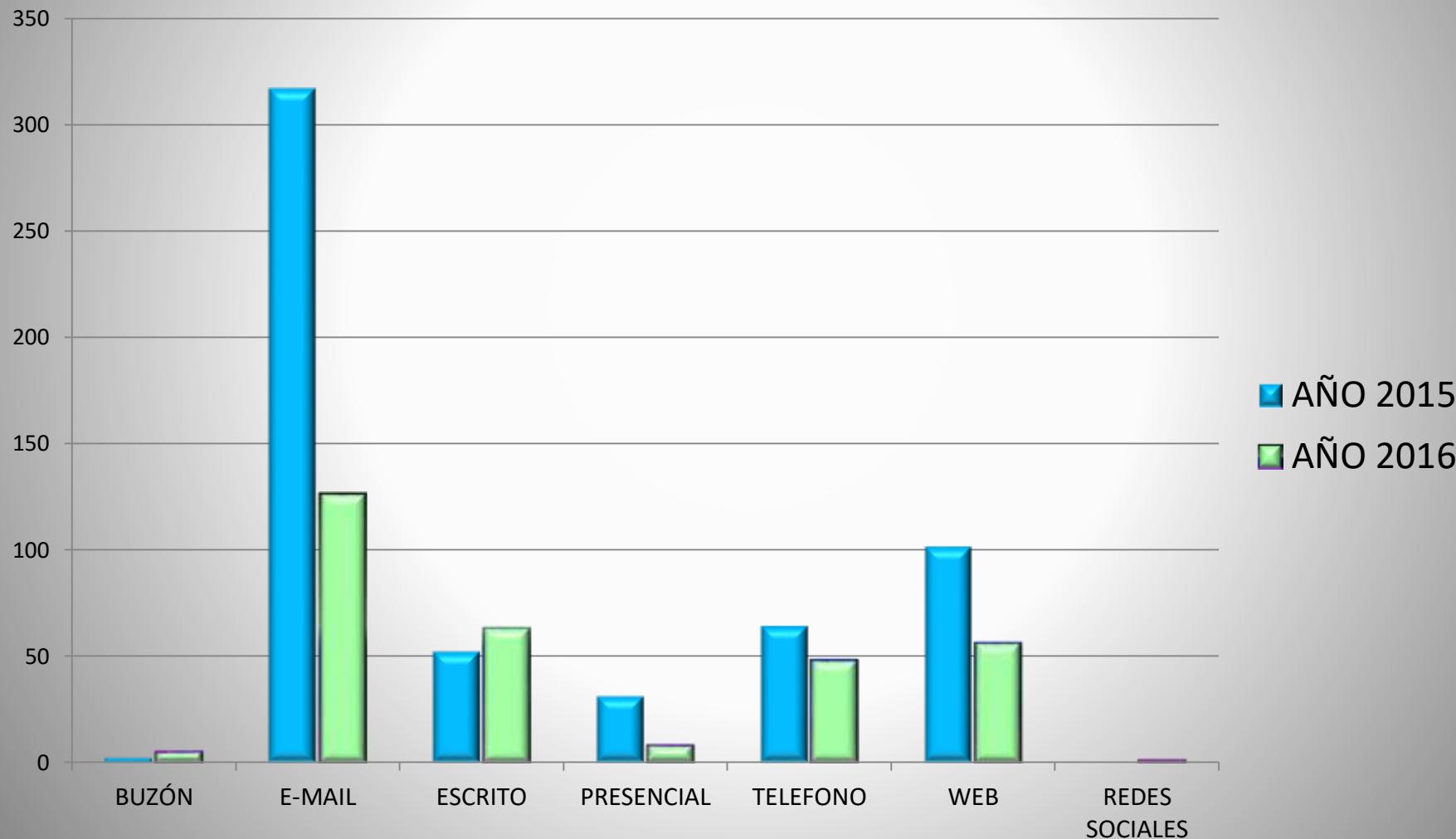
TIPOLOGIA REQUERIMIENTOS PQRS 2015-2016



Variación porcentual tipología PQRS 2015 - 2016

TIPOLOGIA	AÑO 2015	AÑO 2016	VARIACIÓN %
QUEJAS	39	24	-38%
RECLAMOS	48	14	-71%
SUGERENCIAS	47	9	-81%
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORUP	6	1	-83%
SOL. DE INFORMACIÒN	96	70	-27%
FELICITACIONES	86	3	-97%
PETICIÒN DE INTERES PARTICULAR	76	57	-25%
PETICIÒN DE INTERES GENERAL	131	41	-69%
CONSULTA	6	34	467%
SOLICITUD DE COPIAS	32	54	69%
TOTAL	567	307	-46%

CANALES DE RECEPCIÓN



Variación porcentual por canales de recepción PQRS 2015 - 2016

CANALES DE RECEPCIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	VARIACIÓN %
BUZÓN	2	5	150%
E-MAIL	317	126	-60%
ESCRITO	52	63	21%
PRESENCIAL	31	8	-74%
TELEFONO	64	48	-25%
WEB	101	56	-45%
REDES SOCIALES		1	
TOTAL	567	307	-46%

DIAS GESTIONADOS

