



PRIMER TRIMESTRE 2018	
Mes	Numero de radicados
ene	1974
feb	1115
mar	1196
Total general	4285

PQRS PRIMER TRIMESTRE 2018 INFORMACIÓN DE ESTADO				
	ene	feb	mar	Total general
AMPLIAR INFORMACION		1		1
ASIGNADA	40	13	13	66
CERRADO	392	150	106	648
DEVUELTA	11	1		12
NO CONFORMIDAD RESPONSABLE	4	2		6
REASIGNADA	207	71	102	380
RESUELTA RESPONSABLE	474	293	429	1196
RESUELTA RESPONSABLE ORFEO	111	75	75	261
TRASLADADA	148	109	156	413
TRASLADO EN PROCESO	576	386	303	1265
TRASLADO EN REVISIÓN	11	14	12	37
Total general	1974	1115	1196	4285



PQRS PRIMER TRIMESTRE 2018				
Medio de Recepción				
	ene	feb	mar	Total general
ATENCION AL CIUDADANO		5	2	7
CALL CENTER	225	44	48	317
CORREO ELECTRÓNICO	820	226	382	1428
ENTREGA PERSONAL	1		1	2
FUNCIONARIO		2	1	3
MENSAJERÍA	155	167	132	454
VENTANILLA PRESENCIAL	203	219	201	623
VERBAL	2			2
WEB	568	452	429	1449
Total general	1974	1115	1196	4285



PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2018	
Mes	Número de Radicados
abr	1332
may	1255
jun	1185
Total general	3772

SEGUNDO TRIMESTRE 2018 INFORMACIÓN DE ESTADO				
	abr	may	jun	Total general
AMPLIAR INFORMACION		1		1
ASIGNADA	10	12	10	32
CERRADO	105	26	19	150
DEVUELTA	1		2	3
NO CONFORMIDAD RESPONSABLE		2		2
PENDIENTE DE ASIGNACION	1	1		2
REASIGNADA	172	227	317	716
RESUELTA RESPONSABLE	471	483	355	1309
RESUELTA RESPONSABLE ORFEO	65	69	46	180
TRASLADADA	88	44	15	147
TRASLADO EN PROCESO	415	387	421	1223
TRASLADO EN REVISIÓN	4	3		7
Total general	1332	1255	1185	3772



PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2018 POR MEDIO DE RECEPCIÓN				
	abr	may	jun	Total general
APP DENUNCIAS		1		1
ATENCION AL CIUDADANO	1		1	2
CALL CENTER	53	26	29	108
CORREO ELECTRÓNICO	482	482	516	1480
ENTREGA PERSONAL	4	2	1	7
FAX			1	1
MENSAJERÍA	173	168	149	490
TWITTER	2	1	1	4
VENTANILLA PRESENCIAL	186	224	201	611
WEB	431	351	286	1068
Total general	1332	1255	1185	3772



PQRS TERCER TRIMESTRE 2018	
Mes	Nro de radicados
jul	1081
ago	1337
sept	849
Total general	3267

PQRS TERCER TRIMESTRE INFORMACIÓN DE ESTADO				
	jul	ago	sept	Total general
ASIGNADA	3	31	34	68
CERRADO	432	433	129	994
DEVUELTA			2	2
NO CONFORMIDAD RESPONSABLE			1	1
REASIGNADA	133	231	387	751
RESUELTA RESPONSABLE	1	15	15	31
RESUELTA RESPONSABLE ORFEO	18	17	3	38
TRASLADADA	287	257	70	614
TRASLADO EN PROCESO	204	345	207	756
TRASLADO EN REVISIÓN	3	8	1	12
Total general	1081	1337	849	3267



TERCER TRIMESTRE POR MEDIO DE RECEPCIÓN				
	jul	ago	sept	Total general
CALL CENTER	18	16	9	43
CORREO ELECTRÓNICO	497	712	407	1616
ENTREGA PERSONAL	3	16	8	27
FAX	1			1
MENSAJERÍA	118	103	15	236
TWITTER		1		1
VENTANILLA PRESENCIAL	132	123	12	267
WEB	312	366	398	1076
Total general	1081	1337	849	3267