

NIT 834.000.764 -4

## CONSOLIDADO PQRSD I SEMESTRE 2020

### PQRSD\_I SEMESTRE 2020

DETALLE / TRAMITE	No.	%
Correspondencia General	50	16.89%
Peticiones de Interés Particular	223	75.34%
Petición de documentos y de información	18	6.08%
Reclamos	1	0.34%
Sugerencias	4	1.35%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	

Fuente/Proceso de Comunicaciones



De acuerdo a la información suministrada en el primer semestre de la vigencia 2020, se recibieron 296 peticiones, 4 sugerencias y un reclamo.

- Las PQRSD, se incrementaron respecto al primer semestre de la vigencia anterior, en el cual tiene incidencia la declaración de la emergencia sanitaria por la Covid-19.
- No se logró establecer el número de PQRSD recibidas por los diferentes medios habilitado por el Instituto.

### Recomendaciones.

- El informe de PQRSD, se debe elaborar mensualmente, con el objeto que se haga el seguimiento respectivo.
- Es indispensable que todos los servidores públicos y contratistas que apoyan a la administración tengan claro que toda la correspondencia se debe radicar en la Unidad de Correspondencia, sea ésta recibida o despachada, lo cual permite que el control existente en esta área sea efectivo, por lo que se recomienda que se realice una socialización y sensibilización por parte de la funcionaria responsable y/o el profesional responsable del proceso de planeación.
- Hacer las capacitaciones correspondientes para el uso del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Tipo	Número
Peticiones	291
Quejas	0
Reclamos	1
Sugerencias	4
Total	296

**ISABEL NUÑEZ RINCON**  
Asesora Control Interno  
Julio 2020