

**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL  
DEPENDENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME DE PQR'D RECIBIDOS IV TRIMESTRE 2015**

**Bogotá D.C.  
Enero 2016**

## INFORME DE PQR'D RECIBIDOS DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2015

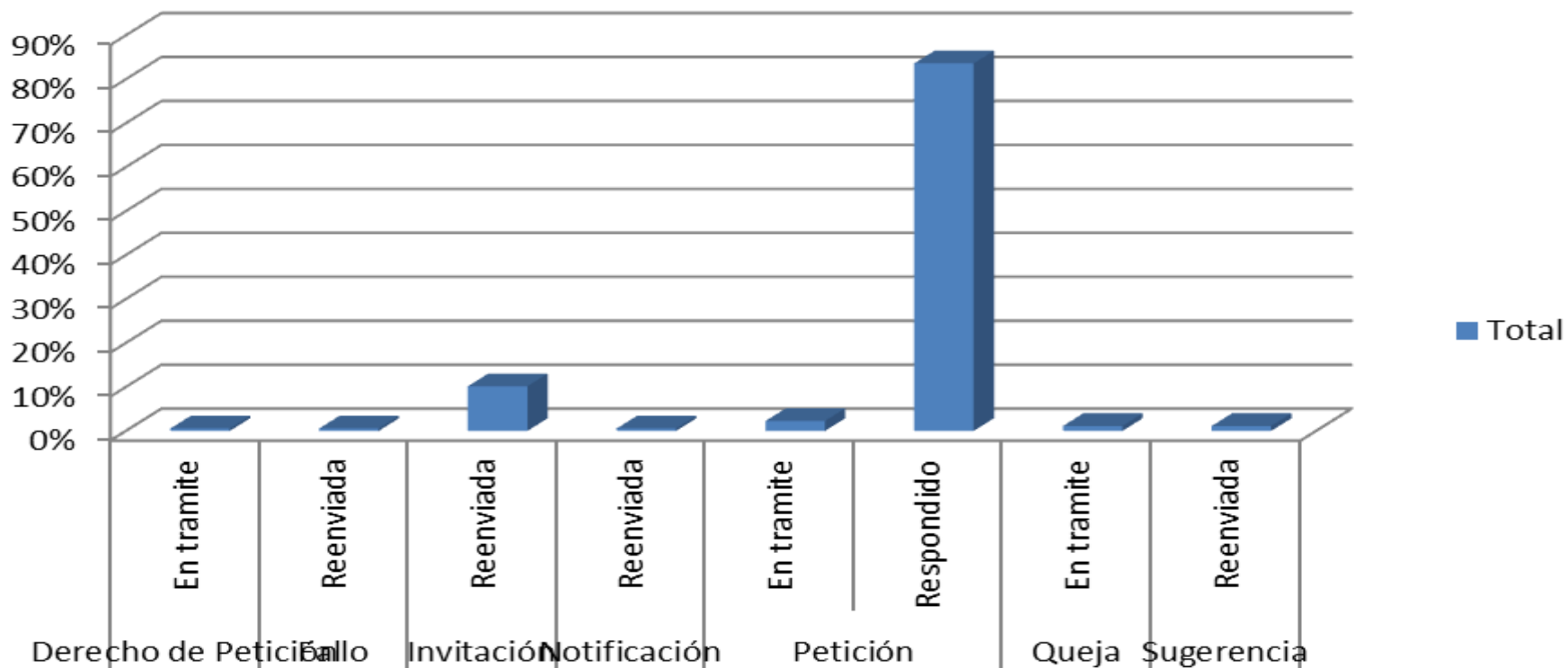
A continuación se presenta los PQR'D recibidos de los meses de Octubre a Diciembre del año 2015, clasificados por los distintos canales de recepción (correo electrónico, pagina web, por documentos en físico radicados en la recepción, por teléfono y ventanilla), por el tipo de PQR'D (Petición, Queja, Reclamo, Derecho de petición, Invitación o sugerencia) y por el Estado del PQR'D (en trámite o respondido)

### ➤ PQR'D RECIBIDOS POR CORREO ELECTRONICO

La siguiente tabla y grafico se muestra la cantidad, porcentaje y estado de los PQR'D recibidos por correo electrónico de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre.

TIPO PQR'D	ESTADO DEL PQR'D	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	En tramite	1	1%
Total Derecho de Petición		1	1%
Fallo	Reenviada	1	1%
Total Fallo		1	1%
Invitación	Reenviada	18	10%
Total Invitación		18	10%
Notificación	Reenviada	1	1%
Total Notificación		1	1%
Petición	En tramite	4	2%
	Respondido	148	84%
Total Petición		152	86%
Queja	En tramite	2	1%
Total Queja		2	1%
Sugerencia	Reenviada	2	1%
Total Sugerencia		2	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>177</b>	<b>100%</b>

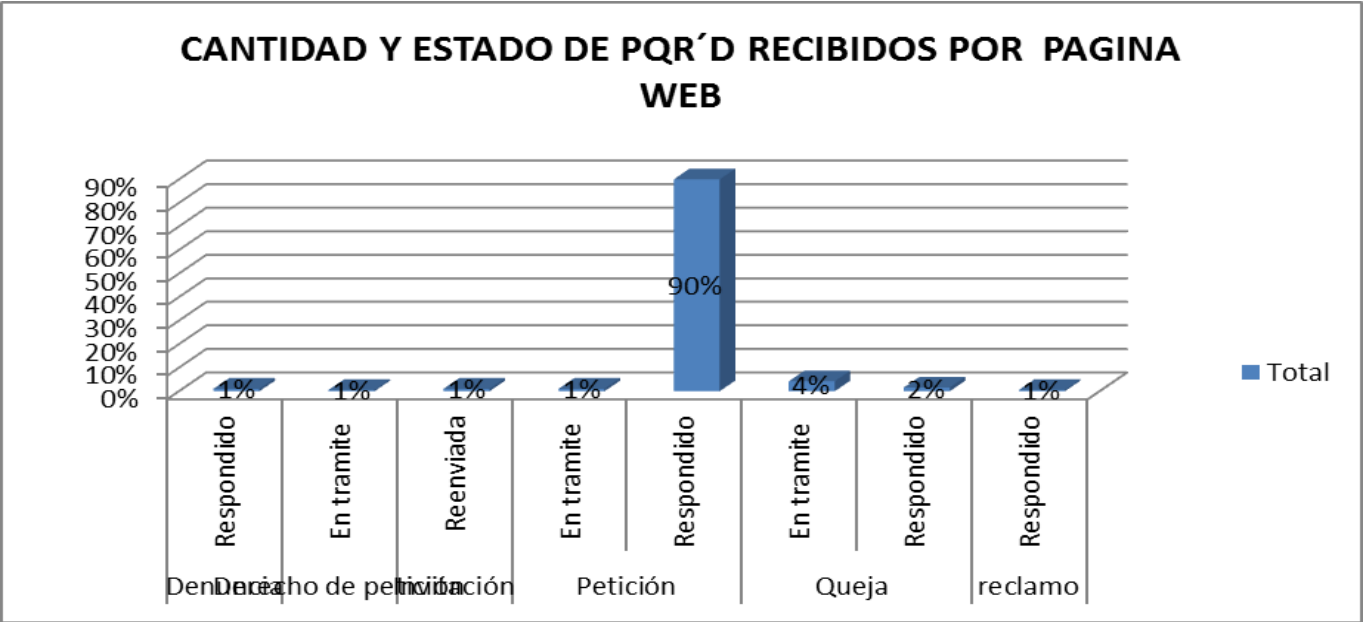
## CANTIDAD Y ESTADO DE PQR'D RECIBIDOS POR CORREO ELECTRONICO



➤ **PQR'D RECIBIDOS POR PAGINA WEB**

La siguiente tabla y grafico muestra la cantidad, porcentaje y estados de los PQR'D recibidos por **Pagina web** de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre

TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQR'D	CANTIDAD	PORCENTAJE
Denuncia	Respondido	2	
<b>Total Denuncia</b>		<b>2</b>	<b>1%</b>
Derecho de petición	En tramite	1	
<b>Total Derecho de petición</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>
Invitación	Reenviada	2	
<b>Total Invitación</b>		<b>2</b>	<b>1%</b>
Petición	En tramite	2	1%
	Respondido	171	90%
<b>Total Petición</b>		<b>173</b>	<b>91%</b>
Queja	En tramite	8	4%
	Respondido	3	2%
<b>Total Queja</b>		<b>11</b>	<b>6%</b>
reclamo	Respondido	1	
<b>Total reclamo</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>190</b>	<b>100%</b>



➤ **PQR'D RECIBIDOS POR TELEFONO**

En la siguiente tabla y grafico se muestra la cantidad y porcentaje correspondiente a los PQR'D recibidos por **correo electrónico** de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre

TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQR'D	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	Respondido	53	100%
Total PETICIÓN		53	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>53</b>	<b>100%</b>

➤ **PQR'D RECIBIDOS POR VENTANILLA (PERSONALMENTE)**

La siguiente tabla y grafico se muestra la cantidad y porcentaje correspondiente a los PQR'D recibidos por **Ventanilla** de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre

TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQR'D	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición	Respondido	115	100%
Total Petición		115	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>115</b>	<b>100%</b>

➤ **PQR'D RECIBIDOS POR VENTANILLA (EN FISICO Y RADICADOS POR SEVENET)**

En la siguiente tabla y grafico se muestra la cantidad y porcentaje correspondiente a los PQR'D recibidos por Sevenet de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre

TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQR'D	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	En tramite	34	
Total Derecho de petición		34	7%
Petición	En tramite	457	44%
	Respondido	26	2%
Total Petición		483	46%
Queja	En tramite	4	
Total Queja		4	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>521</b>	<b>100%</b>