



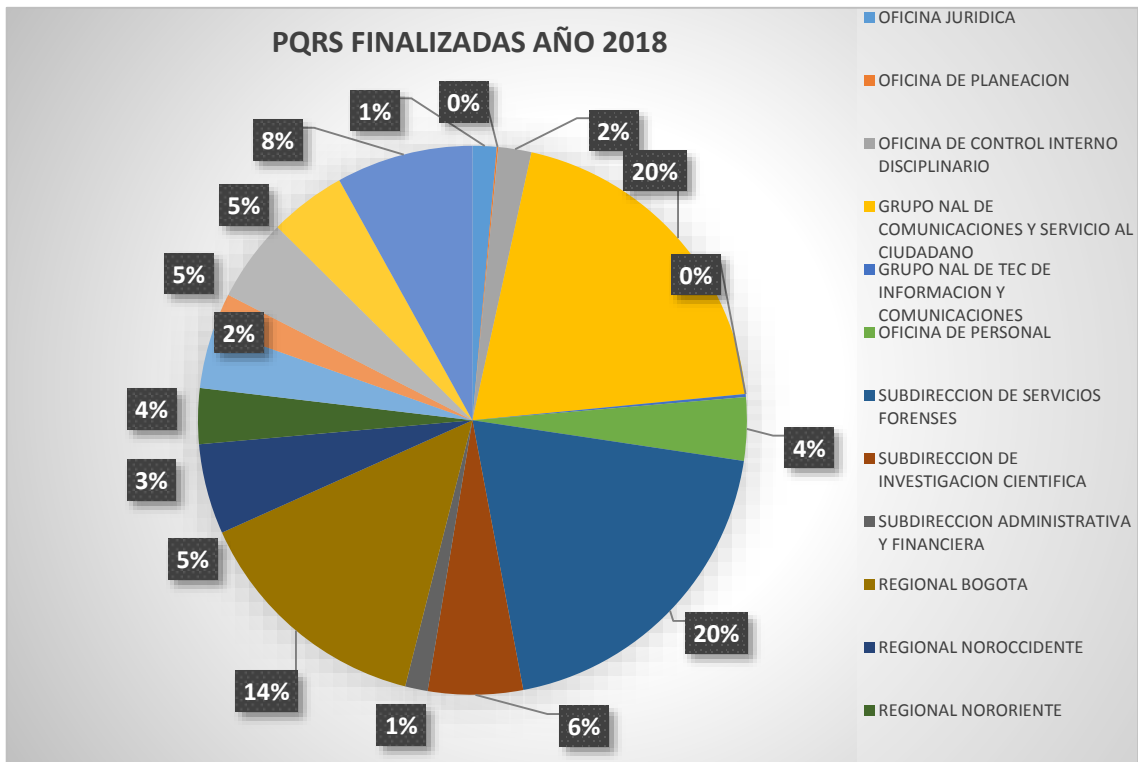
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS AÑO 2018

El Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano para el año 2018 recibió un total de 1240 quedando distribuido de la siguiente forma por porcentajes

Solicitud de Información con 71% es la que presenta mayor porcentaje del Total de Manifestaciones

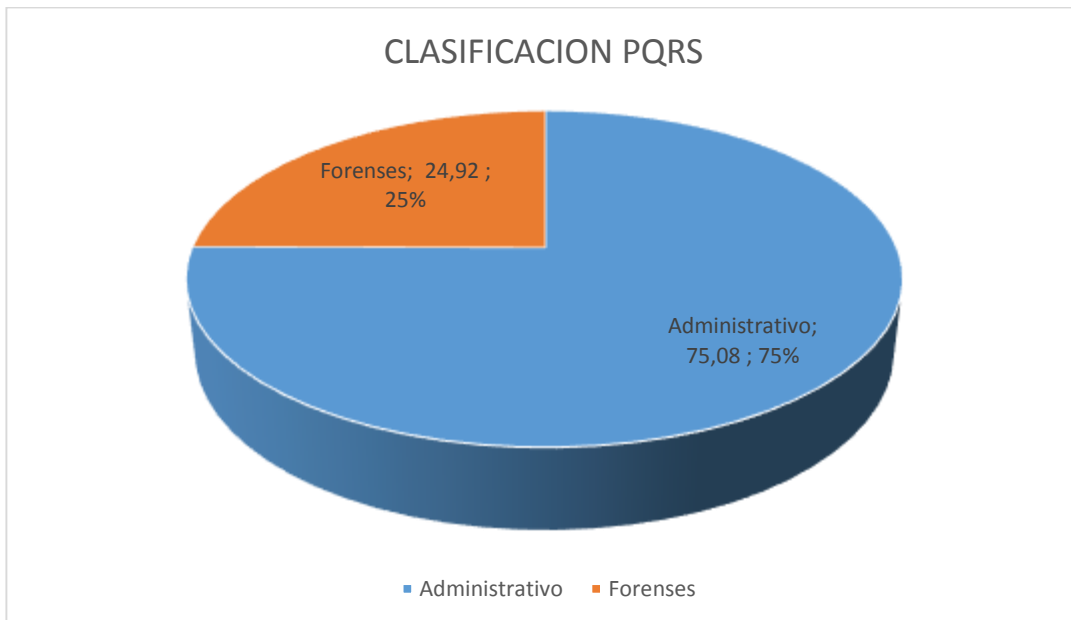


El proceso de finalización es de 1129, donde el Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano tiene el 20%.

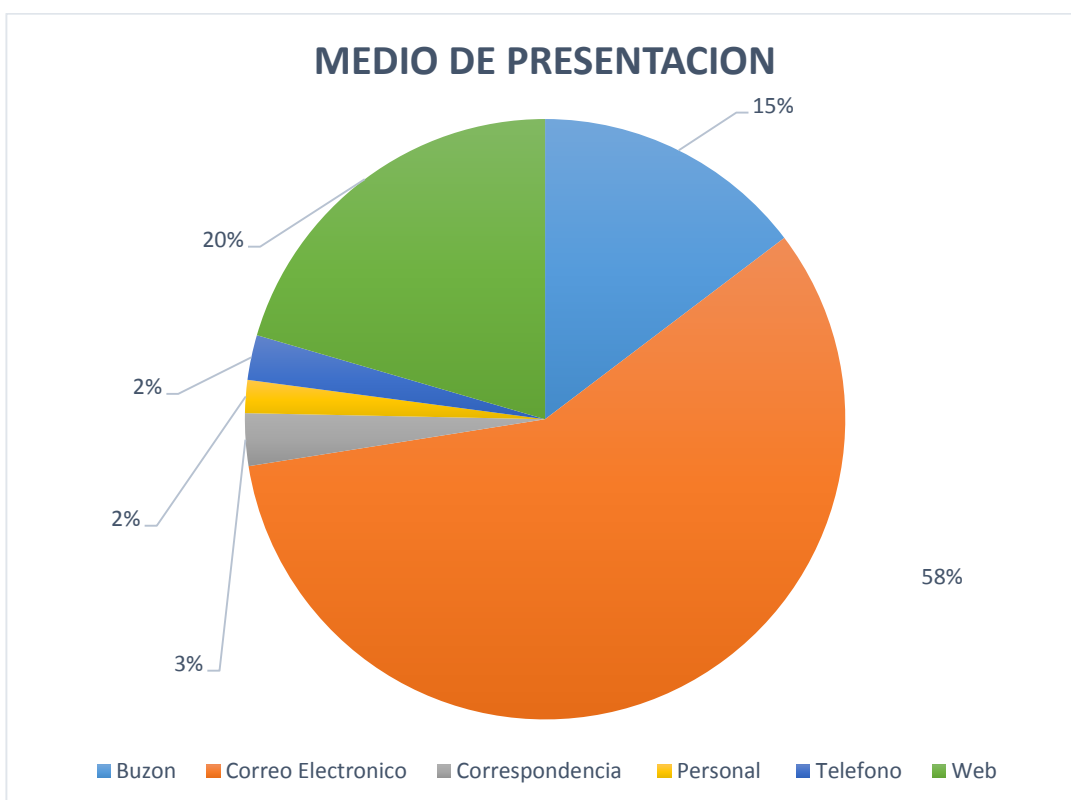




La Clasificación se realiza para Administrativo equivale a un 75% y para el área forense equivale a 25%.

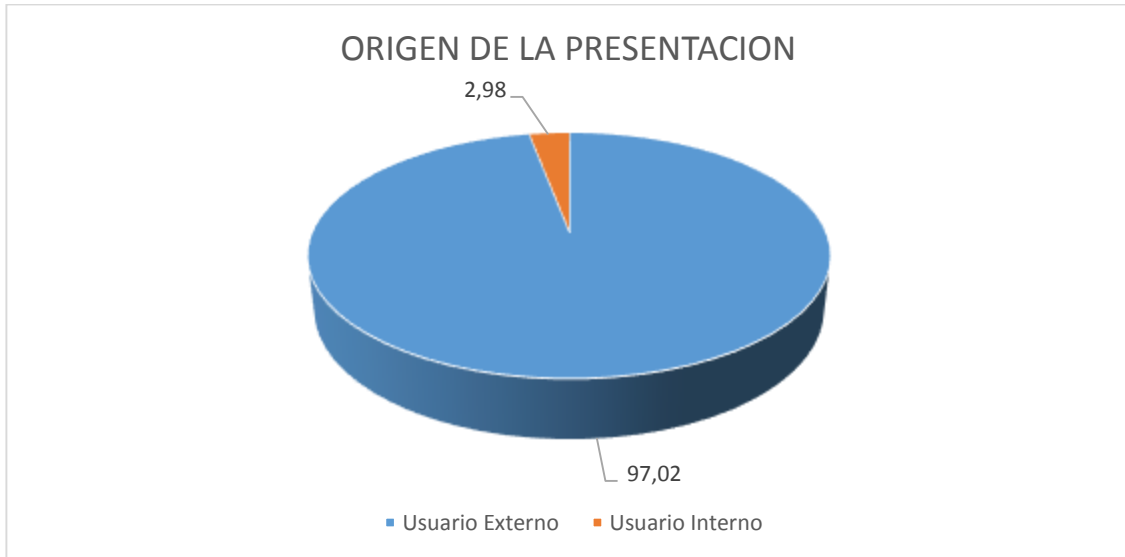


Se recibió por Buzón un total de 182, para un porcentaje de 15% para correo electrónico 717 para un porcentaje de 58%, para Correspondencia un total de 35 para un porcentaje 3%, para Personal un total de 22 para un porcentaje de 2%, para teléfono un total de 30 para un porcentaje de 2% y para la web 254 para un total de 20%.



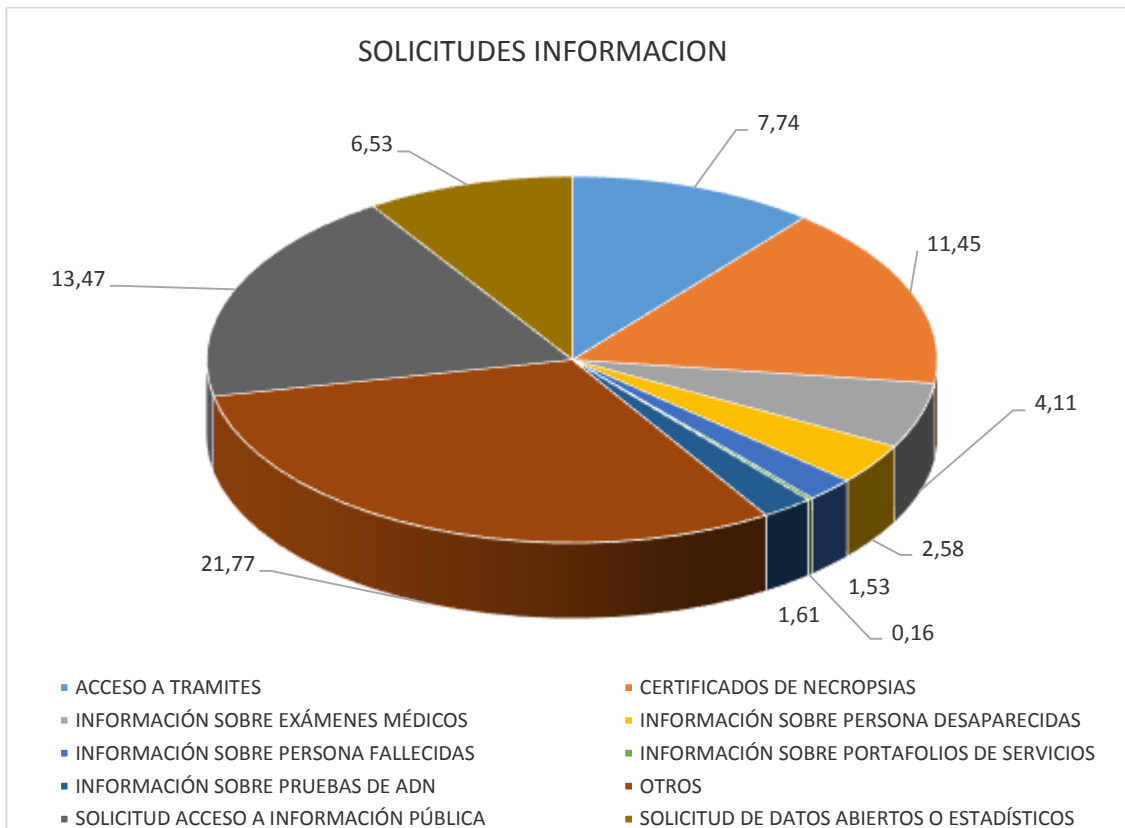


El origen de la presentación los usuarios externos fueron un total de 1203 lo cual corresponde a un porcentaje de 97.02% y para usuarios interno un total de 37 lo cual corresponde a un 2.98%



Clasificación Solicitud de Información

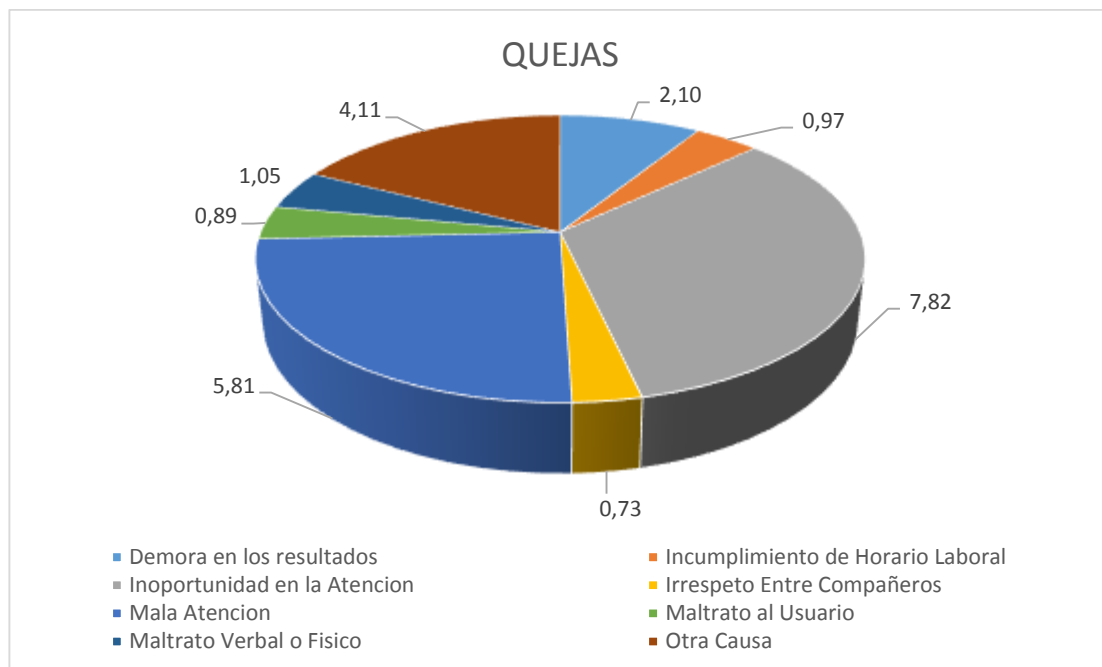
El total de quejas para el año 2018 fueron de 880, "otras" ocupa el mayor porcentaje 21.77%.





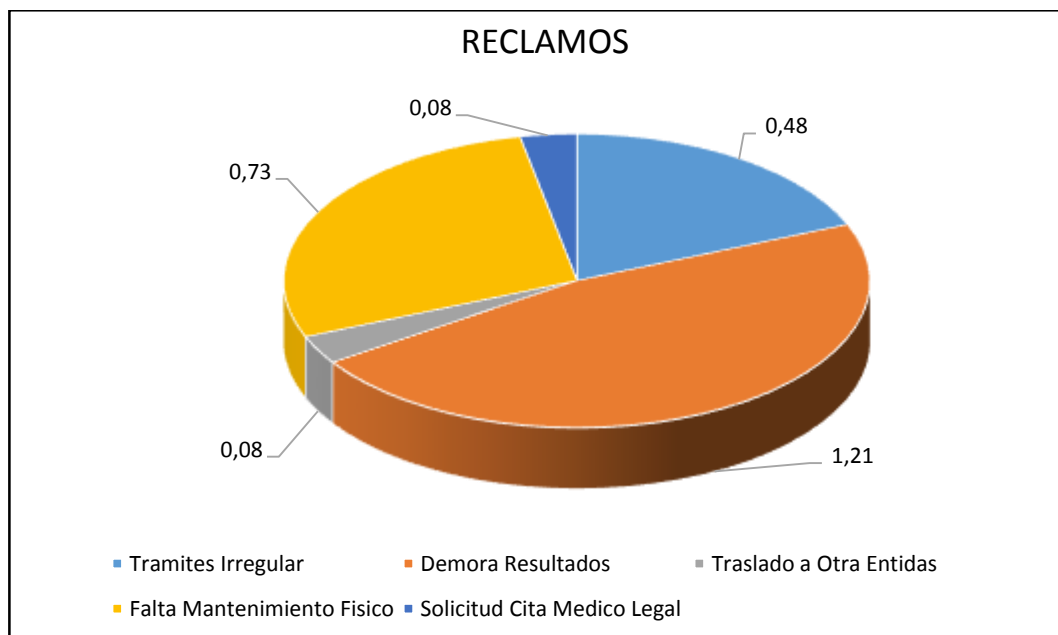
Clasificación Quejas

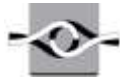
El total de quejas para el año 2018 fueron de 291, “Mala atención” ocupa el mayor porcentaje 5.81%.



Clasificación Reclamos

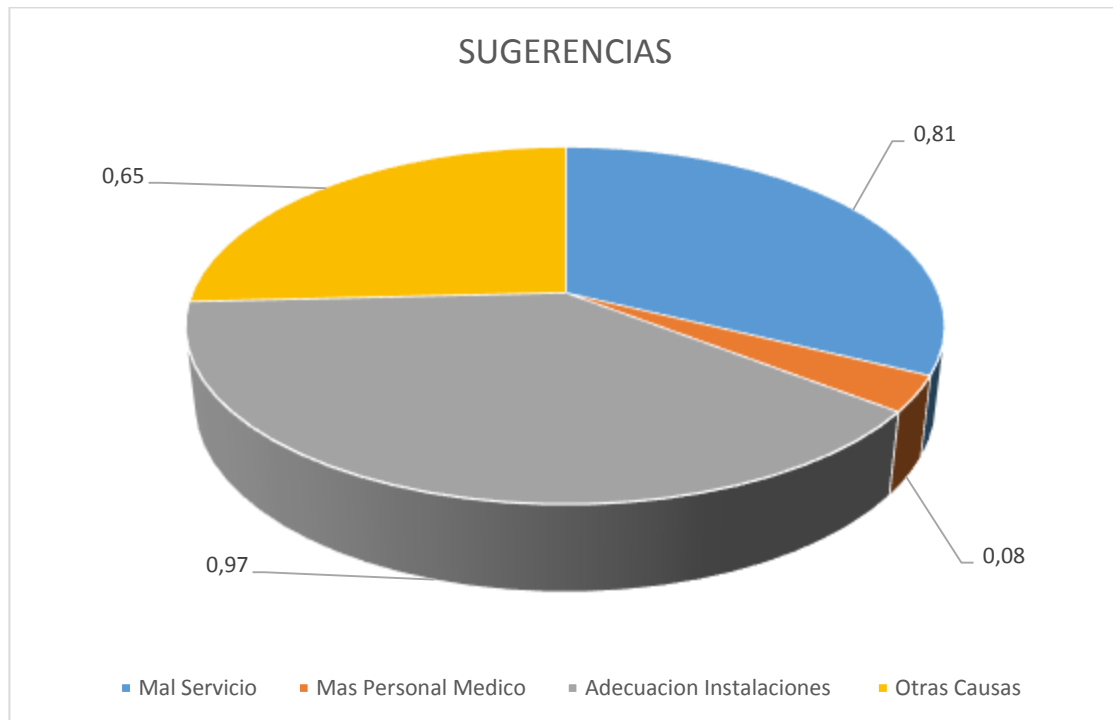
Se recibieron un total de 32 Reclamos, “Demora Resultados” 1.21% ocupa el mayor porcentaje





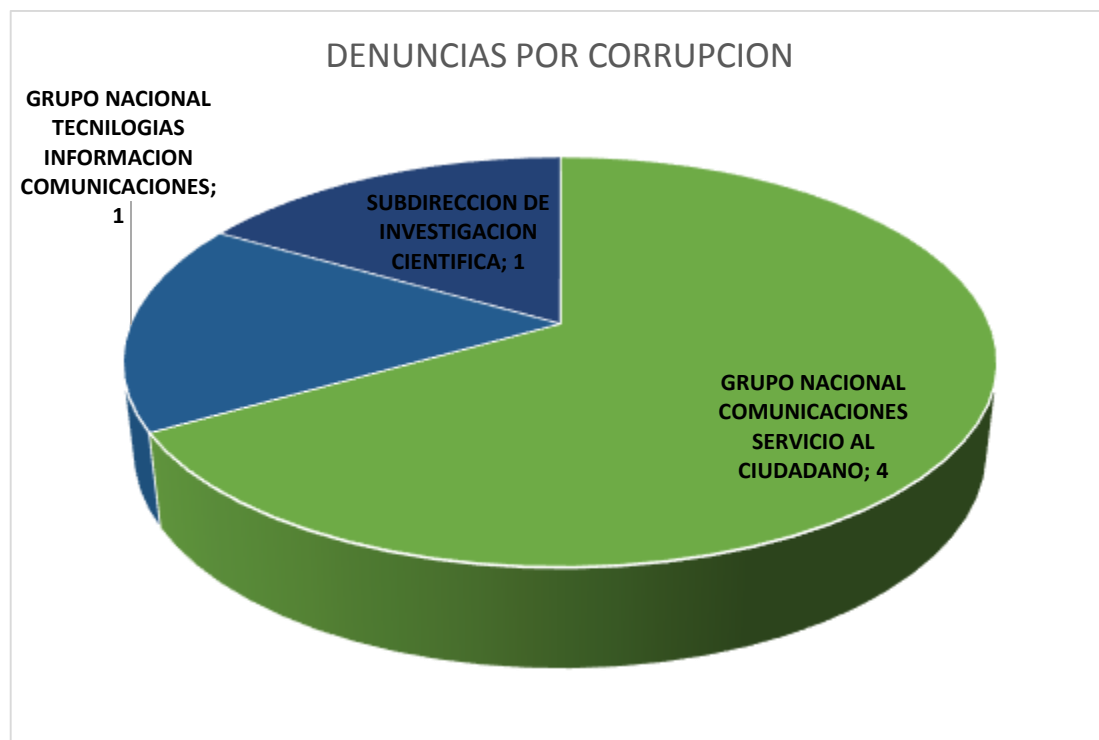
Clasificación Sugerencias

Se recibe para el año 2018 un total de 31 Sugerencias, "Mal Servicio" ocupa el mayor porcentaje 0.81%



DENUNCIAS POR CORRUPCION

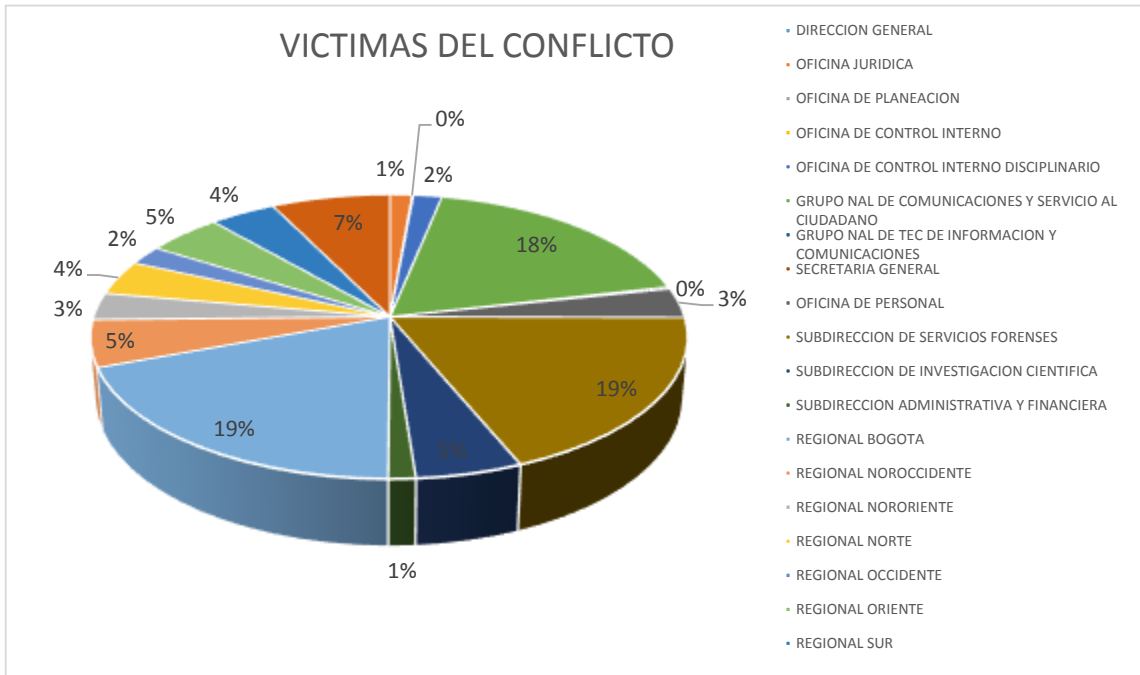
Se reciben para el año 2018, seis 6 denuncias por corrupción, las cuales fueron trasladadas a la oficina de Control Interno Disciplinario, para que realice el correspondiente tramite.





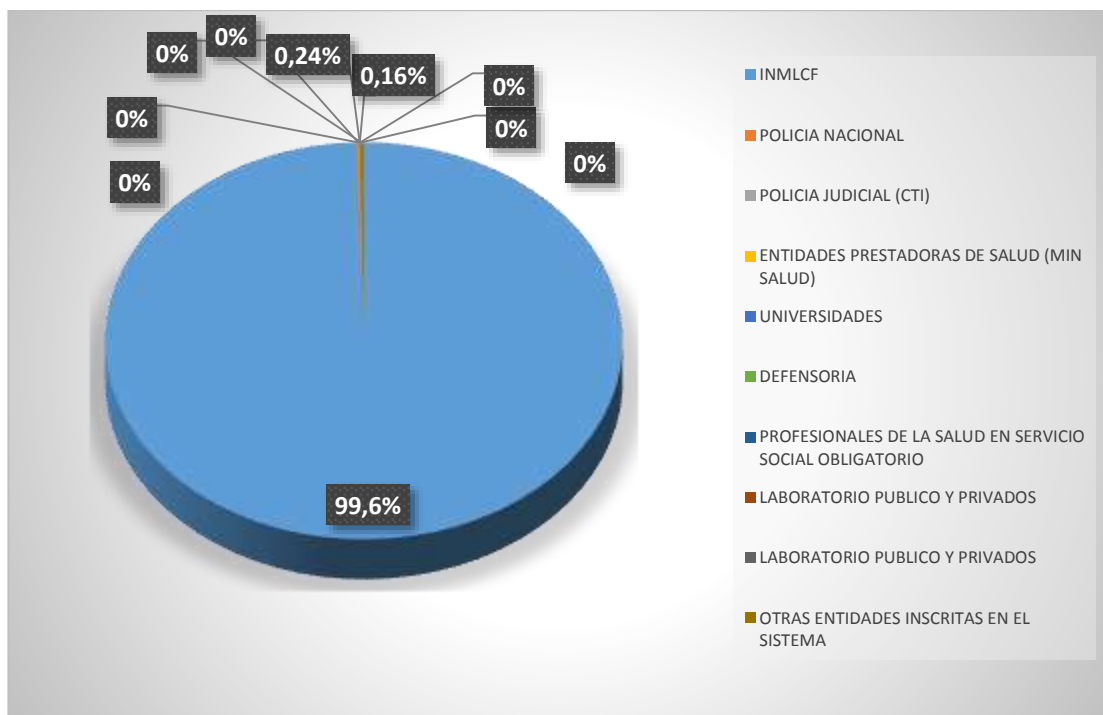
VICTIMAS DEL CONFLICTO

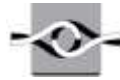
Se reciben para el año 2018, manifestaciones 1240, de los cuales los peticionarios no se registran como "víctimas del conflicto", por tanto, se relaciona los porcentajes por área y por Regional.



SISTEMA NACIONAL DE MEDICINA LEGAL

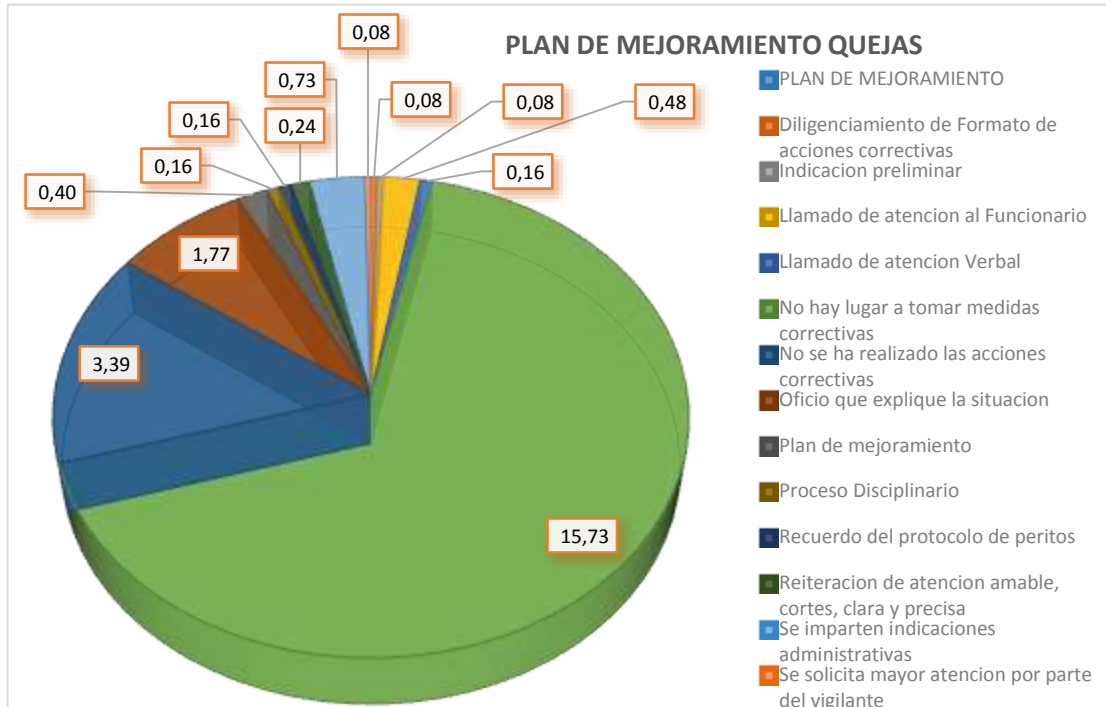
Para el Sistema Nacional de Medicina Legal se reciben 1240 las cuales el 99.6% corresponde al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, a la Policía Nacional se trasladan 2 solicitud que equivale a un 0.16% y a otras Entidades Inscritas en el Sistema 3 que equivalen a un 0.24%.





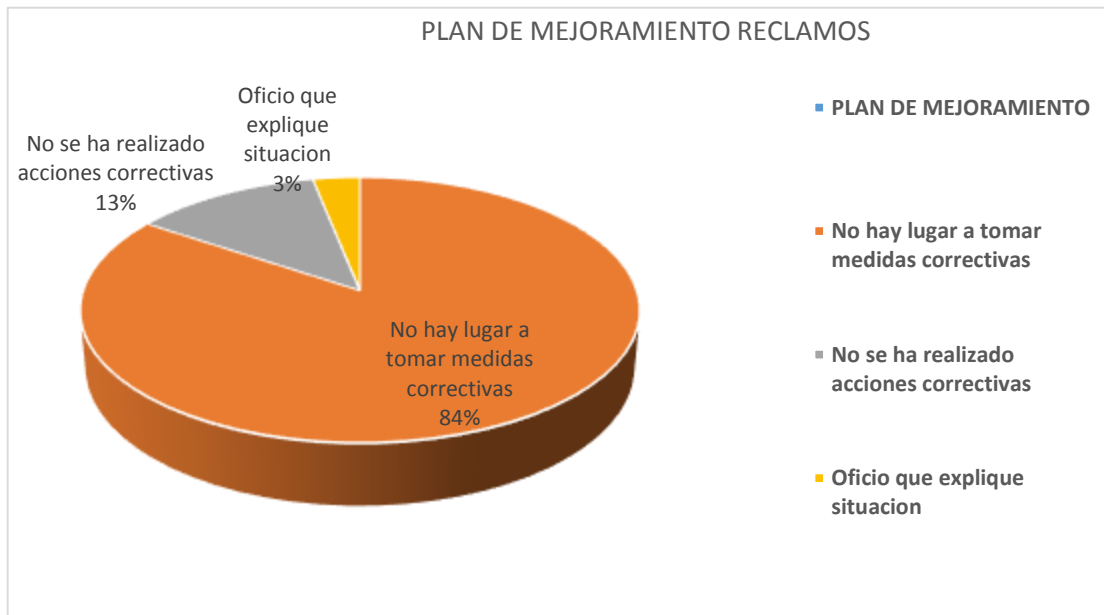
PLAN DE MEJORAMIENTO QUEJAS

Para el Plan de Mejoramiento Quejas se reciben un total de 291, de las cuales “No hay lugar a tomar medidas correctivas con 15.73% con el mayor porcentaje.



PLAN DE MEJORAMIENTO RECLAMOS

Para mejoramiento reclamos se reciben un total de 32 de las cuales “No hay lugar a tomar medidas correctivas, tiene un 84%



Realizo: Jose Gregorio Ballesteros, Técnico GNCSC
Reviso y Aprobó: Doctora Yamile Romero Vanegas, Coordinadora GNCSC