

**FEDERACION NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**

**INFORME EJECUTIVO**



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , DENUNCIAS Y FELICITACIONES  
(PQRSDF)**

**PRIMER SEMESTRE**

**BOGOTÁ**

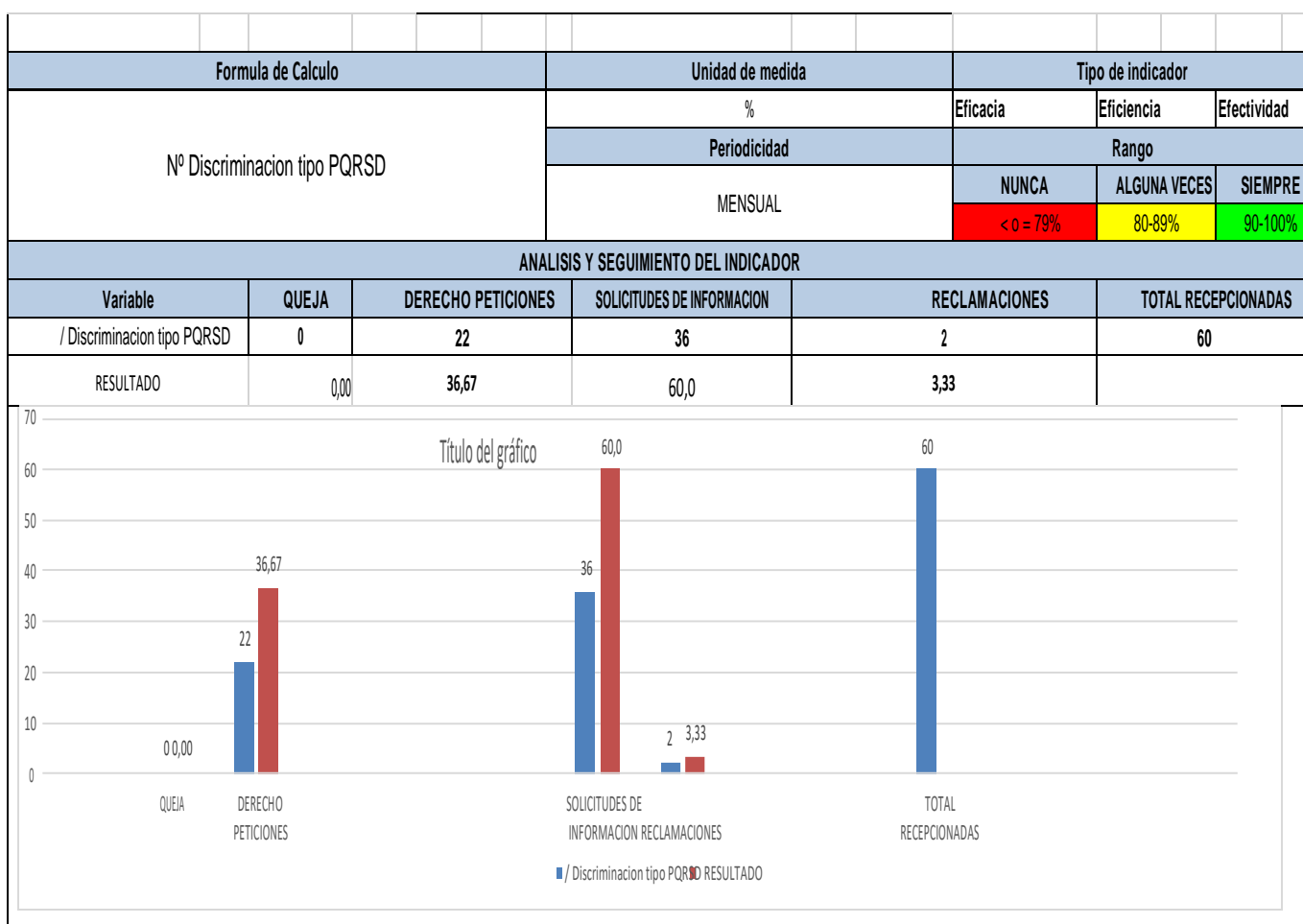
**2020**

## - NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS (PQRSDF)

### 1.1. PQRSDF RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020.

Entre el 2 de enero al 30 de junio de 2020, fueron recibidas un total de sesenta (60) PQRSDF, distribuidas así: treinta y seis (36) solicitudes de información, veintidós (22) derechos de petición, dos (2) reclamaciones, cero (0) quejas.

Durante el primer semestre no fueron formuladas quejas, sugerencias ni denuncias.

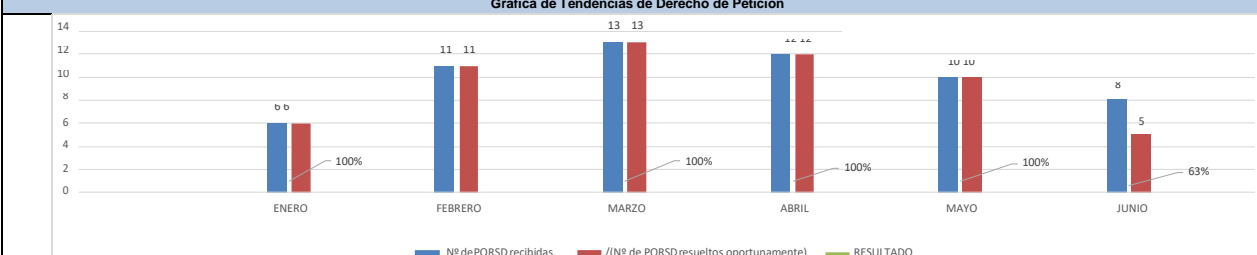


Gráfica No. 1 Total PQRSDF en el primer semestre de 2020, discriminadas por modalidad de petición.

### 1.2. PQRSDF RECIBIDAS ENTRE EL MES DE ENERO A JUNIO.

Entre el 2 de enero al 30 de junio de 2020, fueron recibidas un total de sesenta (60) PQRSDF, distribuidas así:

en el mes de enero fueron seis (6) PQRSD, en el mes de febrero fueron once (11), en el mes de marzo fueron trece (13), en el mes de abril fueron once (12), en el mes de mayo fueron diez (10) y en el mes de junio ocho (8) PQRSD.

Formula de Calculo		Unidad de medida		Tipo de indicador			
Nº de PQRSD recibidas / (Nº de PQRSD resueltos oportunamente)		%		Eficacia	Eficiencia	Efectividad	
		Periodicidad		Rango			
		SEMESTRAL		NUNCA	Acepta	Sobresaliente	
				< 0 = 79%	80-89%	90-100%	
RESULTADO DEL INDICADOR							
Variable		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Nº de PQRSD recibidas		6	11	13	12	10	8
/(Nº de PQRSD resueltos oportunamente)		6	11	13	12	10	5
RESULTADO		100%		100%	100%	100%	63%
Gráfica de Tendencias de Derecho de Petición							
							
ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DEL INDICADOR							
Fecha	Resultado	Análisis de datos	Acciones de mejoramiento requeridas		Responsable	Fecha límite	
ENERO	100%	los datos indican que las PQRSD recepcionadas en el mes de enero, fueron en su totalidad contestados oportunamente.			Asesora PQRSD		
FEBRERO	100%	los datos indican que las PQRSD recepcionados en el mes de febrero, fueron totalmente resueltos dentro del término de Ley			Asesora PQRSD		
MARZO	100%	los datos indican que las PQRSD recepcionadas en el mes de marzo, fueron en su totalidad contestados oportunamente.			Asesora PQRSD		
ABRIL	100%	los datos indican que las PQRSD recepcionadas en el mes de abril, fueron en su totalidad contestados oportunamente.			Asesora PQRSD		
MAYO	100%	los datos indican que las PQRSD recepcionadas en el mes de mayo, fueron en su totalidad contestados oportunamente.			Asesora PQRSD		
JUNIO	63%	se recibieron 8 PQRSD, los datos indican que las PQRSD recepcionadas en el mes de junio, se han dado respuesta a 5 de manera oportuna y tres está corriendo el termino para dar contestación.			Asesora PQRSD		

Grafica N° 2, descripción de PQRSDf recibidas en el primer semestre de 2020.

## **2. Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias con los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema. I SEMESTRE 2020.**

Entre el 2 de enero al 30 de junio de 2020, fueron recibidas un total de sesenta (60) PQRSDf, las cuales todas fueron contestadas oportunamente dentro del término que estable la norma.

## **3.PQRSDf QUE FUERON TRASLADAS A OTRA ENTIDAD**

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución fueron cuatro (4) son las siguientes:

- 1.El día 27 de abril del presente año se trasladó a Migración Colombia, solicitud de información de la señora Joselianny Lara, sobre los Protocolo para el traslado de Migrante Venezolano, el correo se envió desde la Secretaria General.
- 2.El día 15 de marzo del presente año, se trasladó a la Alcalde de Soacha la petición del señor Alexandra Lozano Rodríguez, grupo de colombianos que ayudan a los Ciudadano venezolano a regresar a su País, correo enviado desde la Secretaria General.
- 3.El 18 de marzo del presente año, se trasladó a la UNP, la petición de la Gobernación de Cauca Elías Larrahondo, solicitud urgente de asignación de vehículo blindado, correo enviado desde la Dirección Ejecutiva
- 4.El día 06 de junio del presente año, se trasladó a Secretaria Hacienda Casanare y Min Cultura, la solicitud de información de la Señora Gerlein Liliana Peralta Pérez, sobre Giro Gestores Culturales Decreto 475 De 2020, oficios enviados desde el correo de la Secretaria General.

## **4.PQRSDf QUE SE LE NEGARON EL ACCESO A LA INFORMACION**

No se le negó el acceso a la información a ningún petionario.

## **CONCLUSIONES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO**

En el seguimiento realizado por la Secretaria General, se evidencia que la entidad gestiona y tramita todas las PQRSDf, Derechos de Petición y demás, a través de los diferentes canales y que todas las Subdirecciones están comprometidas con la respuesta oportuna y eficaz hacia nuestros grupos de valor.

De igual manera, permite concluir que es necesario para la mejora continua la implementación de Procedimiento de Atención a la Ciudadanía ( PQRSDf), con nuevos canales de atención con los petionarios.

Elaboró: Ruby Milena Jiménez Parra- Asesora Secretaria General FND.