

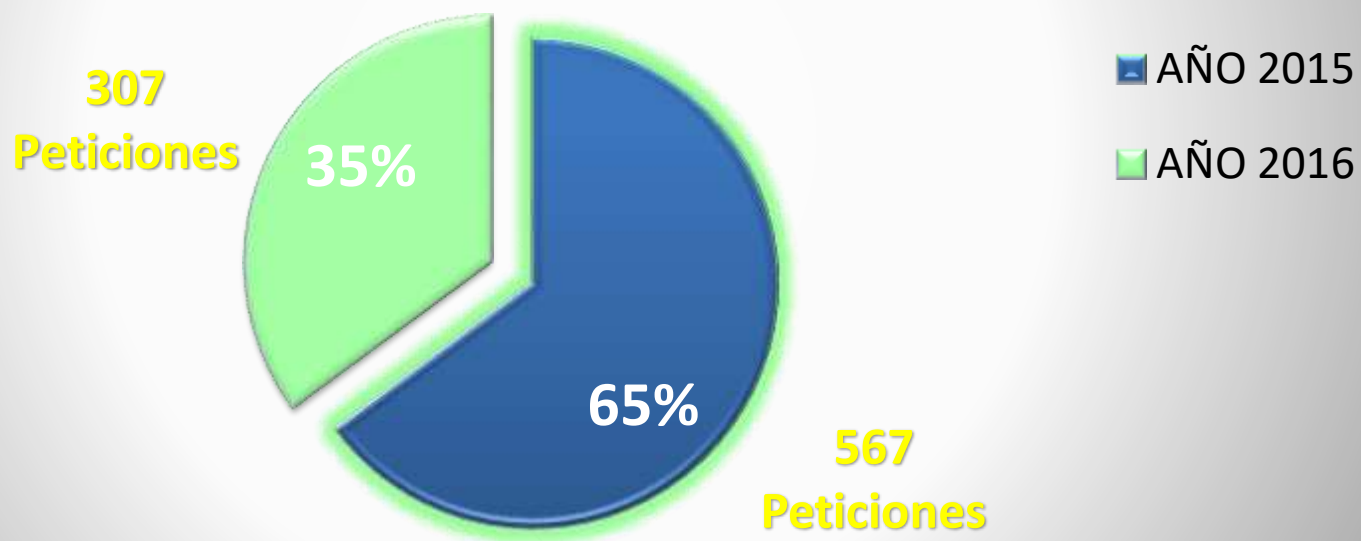
**INFORME  
COMPARATIVO  
ANUAL  
2015-2016  
PQRS**

**SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y  
SOLUCIONES**

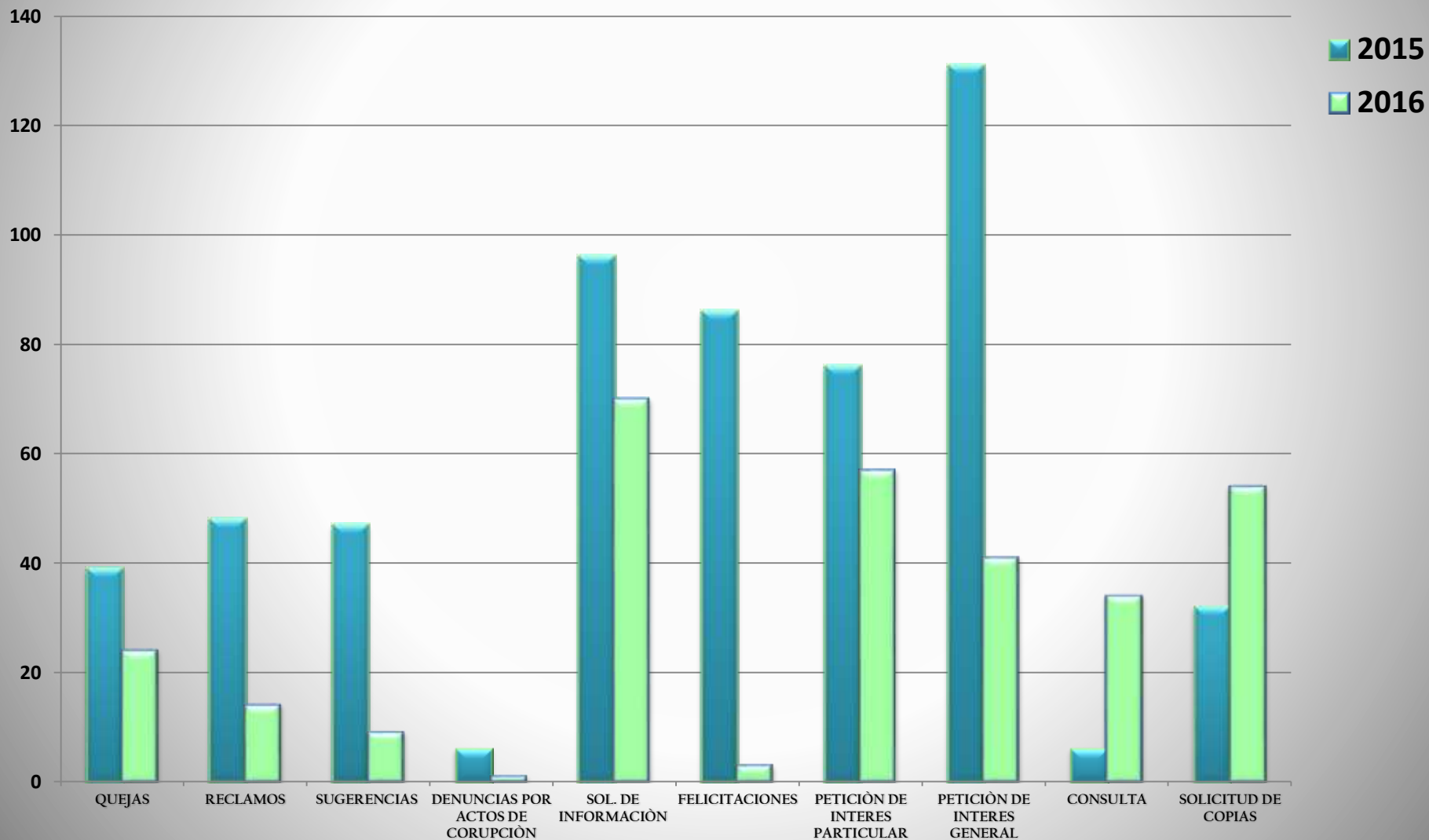


**canal  
capital**

# COMPARATIVO ANUAL POR TIPOLOGIA



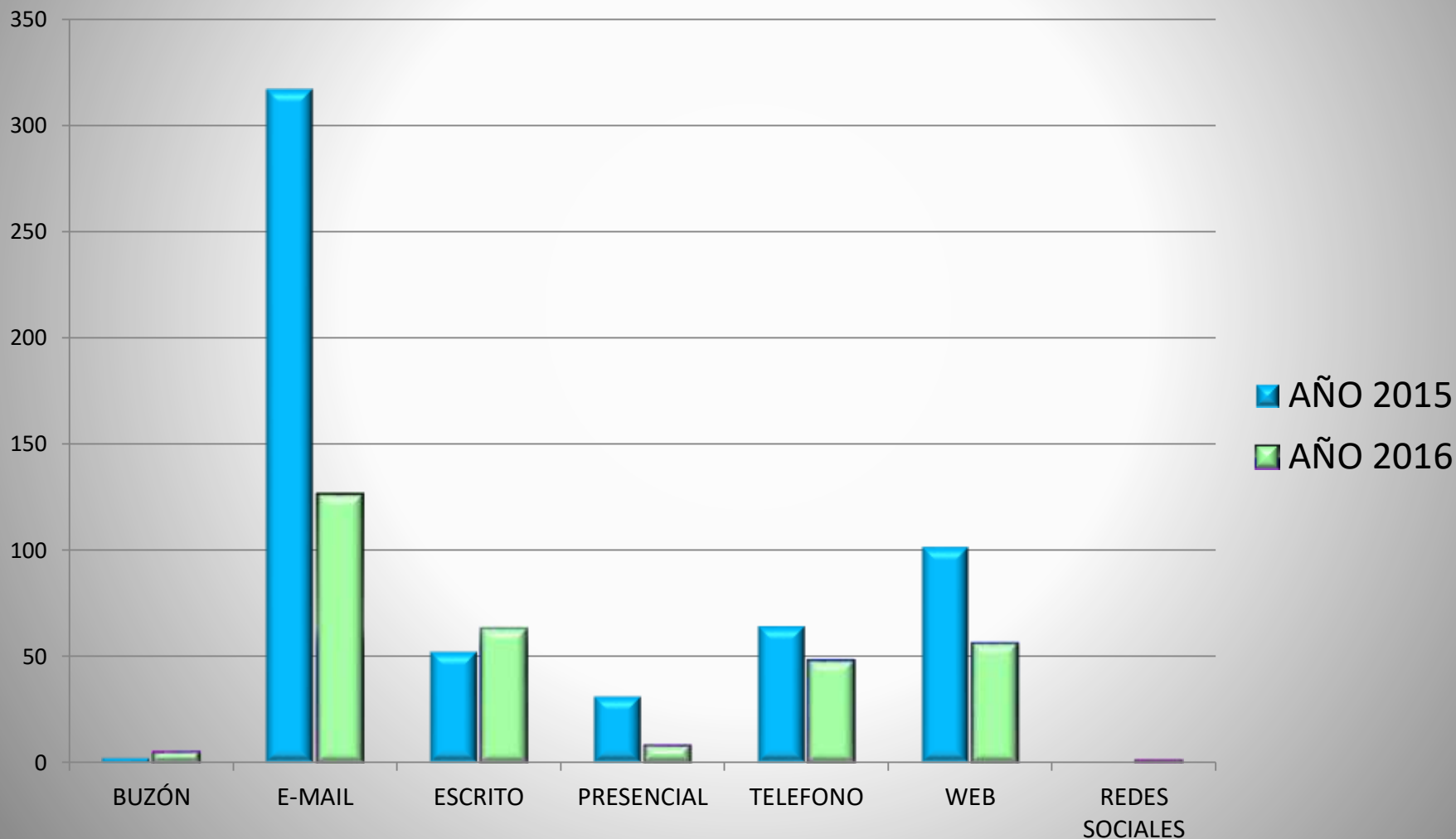
# TIPOLOGIA REQUERIMIENTOS PQRS 2015-2016



## Variación porcentual tipología PQRS 2015 - 2016

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>AÑO 2015</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>VARIACIÓN %</b>
<b>QUEJAS</b>	39	24	-38%
<b>RECLAMOS</b>	48	14	-71%
<b>SUGERENCIAS</b>	47	9	-81%
<b>DENUNCIAS POR ACTOS DE CORUP</b>	6	1	-83%
<b>SOL. DE INFORMACIÒN</b>	96	70	-27%
<b>FELICITACIONES</b>	86	3	-97%
<b>PETICIÒN DE INTERES PARTICULAR</b>	76	57	-25%
<b>PETICIÒN DE INTERES GENERAL</b>	131	41	-69%
<b>CONSULTA</b>	6	34	467%
<b>SOLICITUD DE COPIAS</b>	32	54	69%
<b>TOTAL</b>	<b>567</b>	<b>307</b>	<b>-46%</b>

# CANALES DE RECEPCIÓN



## Variación porcentual por canales de recepción PQRS 2015 - 2016

CANALES DE RECEPCIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	VARIACIÓN %
BUZÓN	2	5	150%
E-MAIL	317	126	-60%
ESCRITO	52	63	21%
PRESENCIAL	31	8	-74%
TELEFONO	64	48	-25%
WEB	101	56	-45%
REDES SOCIALES		1	
<b>TOTAL</b>	<b>567</b>	<b>307</b>	<b>-46%</b>



# DIAS GESTIONADOS

