

Entidad adscrita:

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Observaciones
Número de PQRS recibidas por todos los canales	49	53	57	77	28	49	49	153	170	207	134	135	1161	
Número de PQRS recibidas redireccionadas por competencia a otras Entidades (escritas).	1	2	2	1				3	1			2	12	
1.Indicador de gestión de peticiones mensual (escrita)(peticiones contestadas/peticiones recibidas)	97.96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
PQRS recibidas por canales de atención														
Correspondencia	21	26	46	64	25	45	41	142	163	199	130	120	1022	
Presencial	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
Virtuales (página web, redes sociales, correo electrónico)	28	27	11	13	3	4	8	11	7	8	4	15	139	
Telefónicos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
Clasificación general por tipo de PQR														
Peticiones	47	53	57	77	28	49	49	153	170	207	133	135	1158	
Quejas														
Reclamos														
Denuncias														
Sugerencias														
Felicitaciones	2										1		3	
Número de PQRs respondidas														
Enuncie tres temas de mayor consulta en su Entidad que son de su competencia	1. Inclusión de veredas, municipios o departamentos como zonas de consolidación territorial 2. Cómo puedo hacer parte de Familias Guardabosques y que garantías me ofrecen 3. Donde puedo consultar el estado de un proyecto presentado ante la Unidad 4. Consolidación es lo mismo que militarismo en la zona o región													
De los temas enunciados en la pregunta anterior, discrimínelos a su vez en los subtemas y cualifíquelos.	Programa de Respuesta Rápida , Programa contra Cultivos Ilícitos, Nuevas familias Guardabosques para la prosperidad, Qué no es Consolidación Territorial, Qué es reconstruir un territorio													
De estos temas o subtemas, presente si estos tienen alguna relación geográfica y cualifíquelos	Algunas peticiones tienen relación geográfica, ya que son allegadas de los municipios en Consolidación y del Programa Contra Cultivos Ilícitos . La gran mayoría de peticiones se registran													
Cuáles son los temas más recurrentes consultados que no son competencia de la entidad	Aspersión , desplazados, víctimas													

Instrucciones para el diligenciamiento de la matriz

Con el fin de conocer los temas de consulta más recurrentes por parte de la ciudadanía que hace parte de atención del Sector de la Inclusión Social y la reconciliación y que serán el insumo para desarrollar la estrategia de rendición de cuentas (audiencias, foros, ferias etc.), cordialmente solicitamos diligenciar la matriz con información de su Entidad del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014. La matriz se presenta por mes y el total consolidado, por favor responda de acuerdo con la información disponible, es decir, si cuenta con información mensual, trimestral o anual.

A continuación se presentan los lineamientos a tener en cuenta para cada pregunta:

Número de PQRS recibidas por todos los canales: Total de peticiones recibidas el periodo de tiempo estipulado.

Número de PQRS recibidas redireccionadas por competencia a otras Entidades (adscritas): Las PQR que fueron redireccionadas por ser competencia de otra entidad, independientemente si hace parte del Sector de Inclusión Social y Reconciliación.

1. Indicador de gestión de peticiones mensual (escrita)(peticiones contestadas/peticiones recibidas)

PQRS recibidas por canales de atención

Correspondencia

Presencial

Virtuales (página web, redes sociales, correo electrónico)

Telefónicos

Clasificación general por tipo de PQR

Peticiones

Quejas

Reclamos

Denuncias

Sugerencias

Felicitaciones

Número de PQRs respondidas

Enuncie tres temas de mayor consulta en su Entidad que son de su competencia

De los temas enunciados en la pregunta anterior, discriminelos a su vez en los subtemas y cualifíquelos.

Cuáles son los temas más recurrentes consultados que no son competencia de la entidad.