

Bogotá D.C.
OCI-231

SNR2017IE023839

Doctor
JAIRO ALFONSO MESA GUERRA
Superintendente de Notariado y Registro (e)
E. S. D.

Asunto: Informe de seguimiento de las PQRS del primer semestre de 2017.


Respetado Doctor Mesa:

En cumplimiento a lo dispuesto especialmente por la Ley 87 de 1993, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, se presentan los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresaron a la Superintendencia de Notaria y Registro, en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2017.

Copia de las observaciones contenidas en este Informe, serán remitidas a cada uno de los líderes de procesos involucrados, para efectos de que sean formuladas las acciones de mejoramiento correspondientes, a fin de mejorar la prestación del servicio al ciudadano, en términos de calidad y oportunidad.

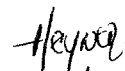
Cordialmente,


RITA CECILIA COTES COTES
Jefe de la Oficina de Control Interno.


3 Agosto
11:19 am

CC: Dr. OSCAR ANDRES NUÑEZ PARRA, Jefe de la Oficina Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano.

Proyectó: Luis Alejandro Rosario Martínez
Se anexa lo anunciado en cincuenta (50) folios


03 Agosto /2017.
11:20 am.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2017

OBETIVO.

El presente informe tiene como propósito verificar el cumplimiento de los principios consagrados en la NTCGP1000:2009 y los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, mediante la cual se dictaron normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en lo relacionado con el trámite y solución de quejas, sugerencias y reclamos expuestos por los ciudadanos.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, realizará la verificación de las PQRS, presentadas en el primer semestre del año en curso, a fin de evidenciar el nivel de calidad y confiabilidad de la información y oportunidad en la respuesta que se les da a las mismas.

NORMATIVIDAD.

- Constitución política de Colombia de 1991, Artículo 23.
- Ley 87 de 1993, artículo 12; funciones de la Oficina de Control Interno
- Ley 1474 de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 2641 de 2012. "por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, relacionada con las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

METODOLOGÍA

Conforme con la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se pudo establecer que durante el periodo de estudio (enero – junio 2017), se radicó a través del Gestor Documental IRIS, **mil setecientos noventa y dos (1.792) PQRSD y tres mil ochocientas cuarenta y tres (3843)**, a través de la plataforma electrónica, **para un total de cinco mil seiscientos treinta y cinco PQRSD (5635)**; con base en esta información, se desarrollará de manera detallada, el presente informe de seguimiento.

Se contó con la base de datos consolidada y suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano de las peticiones que se radicaron en la entidad a través del IRIS, con corte al 30 de junio de 2017; igualmente, se realizaron mesas de trabajo con el funcionario designado por dicha Oficina, para cumplir con este cometido.

La información relacionada con los radicados de la plataforma, fueron obtenidos directamente por la Oficina de Control Interno, a través del usuario entregado por el proveedor del Sistema (Certicámara).

CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA SNR 2017.

Los canales de comunicación con que cuenta la SNR, para la debida recepción de las PQRSD son: E-mail, teléfono, atención personalizada, chat, línea 018000, correspondencia y plataforma certigestor pqrs; con el propósito de generar alternativas a los usuarios para sus peticiones y realizar el seguimiento correspondiente de las mismas.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR EL GESTOR DOCUMENTAL (IRIS), EN CADA UNO DE LOS MESES DEL PRIMER SEMESTRE DE 2017.

Tabla No. 1

Numero de PQRSD, por mes del primer semestre 2017 SNR.

PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2016.	
Mes	Total Numero PQRSD.
Enero	225
Febrero	294
Marzo	258
Abril	356
Mayo	509
Junio	150
TOTAL PRIMER SEMESTRE	1792

Fuente: página web SNR, Estadísticas Atención al Ciudadano.

En la tabla No.1 muestra el número de PQRSD, que fueron recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano a través del Sistema Iris, en los meses que componen el primer semestre de 2017.

CUADRO COMPARATIVO ENTRE EL NÚMERO DE PETICIONES RADICADAS EN EL IRIS, EN EL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017.

Tabla No. 2

Número de PQRSD en los trimestres correspondientes al primer semestre 2017 SNR.

PQRSD RECIBIDAS POR TRIMESTRE DEL PRIMER SEMESTRE 2017.	
Primer trimestre	777
Segundo Trimestre	1015
TOTAL PQRSD RADICADAS PRIMER SEMESTRE 2017	1792

Fuente: página web SNR, Estadísticas Atención al Ciudadano.

Para el primer trimestre, se recibió un total de seis mil ciento cuarenta y siete (777) PQRSD que corresponde al 43% y para el segundo trimestre un total de mil quince (1015) PQRSD que equivale al 57%, para un total de mil setecientos noventa y dos (1792) PQRSD radicadas a través del sistema Iris, reportadas por la Oficina de Atención al Ciudadano en el primer semestre de 2016.

CUADRO COMPARATIVO ENTRE EL NÚMERO DE PETICIONES RADICADAS A TRAVÉS DE LOS DISTINOS SISTEMAS DE LA ENTIDAD, ENTRE EL PRIMER SEMESTRE DE, 2016 Y 2017.

Tabla No. 3

Cuadro comparativo del número de PQRSD en el primer semestre 2016 y 2017 radicado por los distintos sistemas de la entidad.

NÚMERO DE PQRSD POR EL PRIMER SEMESTRE 2016 Y 2017.					
Primer Semestre 2016	Iris Documental	16.323	Primer Semestre 2017	Iris Documental	1.792
	No se contaba con Plataforma Electrónica	0		Plataforma Electrónica	3.843
	Número de pqrs	16.323		Número de pqrs	5.635
Total de pqrs 2016		16.323	Diferencia	10.688	
Total de pqrs 2017		5.635			

Fuente: Informe de seguimiento primer semestre 2016 publicado en la página web.

Grafica 1.

Comparativo del número de pqr radicadas en el primer semestre de los años 2016 y 2017.



Elaboración propia de OCI.

De acuerdo con el análisis realizado por la Oficina de Control interno, se muestra que para el primer semestre del 2016 se radicaron por el sistema Iris documental un total de dieciséis mil trescientos veinte y tres (16.323) pqr y para el primer semestre de 2017 se radico un total de mil setecientos noventa y dos (1.792) pqr por el Iris documental y un total de tres mil ochocientos cuarenta y tres (3.843) pqr por la plataforma electrónica; para un total de pqr en el primer semestre de 2017 de cinco mil seiscientos treinta y cinco (5.635).

Conforme a lo anterior se puede concluir que la diferencia con el número de pqr recibidas en el primer semestre de 2016 y 2017 es de diez mil seiscientos ochenta y ocho (10.688) que corresponde al 65% menos de pqr radicadas en el primer semestre de 2017.

PETICIONES ATENDIDAS O RESPONDIDAS DIRECTAMENTE POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2017.

Tabla No. 4

PQRSD Atendidas directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano primer semestre 2017 SNR.

PQRSD ATENDIDAS DIRECTAMENTE POR LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDANO SEGUNDO SEMESTRE 2017.				
TOTAL PQRSD PRIMER SEMESTRE 2017	PQRSD ATENDIDAS POR LA OAC	PORCENTAJE	DIFERENCIA	PORCENTAJE
1792	1417	79%	375	21%

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De 1792 peticiones que ingresaron a la entidad, la Oficina de Atención al Ciudadano contestó directamente un total de 1417 PQRSD que corresponde al 79% del total de PQRSD radicadas a través del IRIS, en el primer semestre de la vigencia 2017; y 375 PQRSD, que corresponde al 21% del total de PQRSD radicadas a través de este mismo sistema, fueron asignadas a: Notarias, Orips, Dependencias del nivel Central y otras entidades según su competencia.

PETICIONES ASIGNADAS POR COMPETENCIA.

Tabla No. 5

PQRSD Asignadas primer semestre por competencia 2017 SNR.

PQRSD ASIGNADAS A ORIPS, NOTARIAS, DEPENDENCIAS NIVEL SENTRAL Y OTRAS ENTIDADES				
NOTARIAS	ORIPS	SEDE CENTRAL	OTRAS ENTIDADES	Total
92	168	5	110	375

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De las 375 peticiones que fueron en la entidad a través del IRIS, la Oficina la Oficina de Atención al Ciudadano para el primer semestre de 2017 envió por competencia a: Notarias un total de 92 PQRSD que corresponde al 25%, Oficinas de registro un total de 168 PQRSD que corresponde al 45%, Sede Central un total de 5 PQRSD que corresponde al 1% y para otras entidades un total de 110 PQRSD que corresponde al 29%.

ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN LAS PQRSD RADICADAS POR IRIS, CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2017

Tabla No. 5

Estado de las PQRSD Asignadas por competencia primer semestre 2016 SNR.

ESTADO DE PQRSD, ASIGNADAS POR COMPETENCIA.					
Estado	Notarias	Orips	Sede Central	Otras Entidades	Total Abiertas
Abiertas	40	122	4	0	166
Cerradas	52	46	1418	110	Total Cerradas
Total	92	168	1422	110	1626

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De las 1792 peticiones radicadas en la entidad, a través del IRIS, se cerró un total de 1626 PQRSD que corresponde al 90,7% y se encuentran abiertas un total de 166 PQRSD que corresponde al 9,3%, para el primer semestre de 2017.

QRSD POR DEPENDENCIAS ABIERTAS AL 30 DE JUNIO DE 2017, EN RELACIÓN CON EL NÚMERO DE QRSD RADICADAS A TRAVÉS DEL IRIS

SEDE CENTRAL

Tabla No. 7

QRSD, Abiertas por Dependencia del Nivel Central al 30 de junio de 2017.

DEPENDENCIAS – SNR	CANTIDAD DE QRSD ABIERTAS
SNR - GRUPO DE RECAUDOS Y SUBSIDIOS	1
SNR - DELEGADA DE TIERRAS	2
SNR - DIRECCIÓN TÉCNICA VUR	1
TOTAL	4

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De las 1422 QRSD que cuentan con número de radicado en el IRIS, y fueron enviadas por la Oficina de Atención al Ciudadano a las dependencias del nivel central, están abiertas un total de 4 QRSD que corresponde al 0,28% y 1418 QRSD que corresponde al 99,72% se encuentran cerradas en el primer semestre del 2017.

QRSD, POR REGIONAL- ORIPS ABIERTAS AL 30 DE JUNIO DE 2017, EN RELACIÓN CON EL NÚMERO DE QRSD RADICADAS A TRAVÉS DEL IRIS

Tabla No. 8

QRSD, asignadas a la Regional Andina abiertas al 30 de junio 2017.

REGIONAL	ORIPS	CANTIDAD
ANDINA	Medellín Sur	3
TOTAL	3	

Tabla No. 9

QRSD, asignadas a la Regional Caribe abiertas al 30 de junio 2017.

REGIONAL	ORIPS	CANTIDAD
CARIBE	Barranquilla	1
	Cartagena	2
	Sabanalarga	1
	Santa Marta	1
	Sincelejo	1
TOTAL	6	

Tabla No. 10
PQRSD, asignadas a la Regional Central abiertas al 30 de junio 2017.

REGIONAL	ORIPS	CANTIDAD
CENTRAL	Bogotá Centro	79
	Bogotá Norte	9
	Bogotá Sur	8
	Bucaramanga	1
	Fresno	1
	Fusagasugá	1
	Soacha	5
	Zipaquirá	1
TOTAL	150	

Tabla No. 11
PQRSD, asignadas abiertas de la Regional Orinoquia al 30 de junio 2016.

REGIONAL	ORIPS	CANTIDAD
ORINOQUIA	Villavicencio	4
TOTAL	4	

Tabla No. 12
PQRSD, asignadas abiertas de la Regional Pacífica al 31 de diciembre 2017.

REGIONAL	ORIPS	CANTIDAD
PACIFICA	Cali	3
TOTAL	3	

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.
Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De las 168 peticiones que cuenta con número de radicado en el IRIS, y enviadas por la Oficina de Atención al Ciudadano a las ORIPS por competencia, un total de 122 PQRSD se encuentran abiertas que corresponde al 72,6% y 46 PQRSD que corresponde al 27,4% se encuentran cerradas para la vigencia anteriormente mencionada.

PQRSD, POR NOTARIAS ABIERTAS AL 30 DE JUNIO DE 2017, EN RELACIÓN CON EL NÚMERO DE PQRSD RADICADAS A TRAVÉS DEL IRIS

Tabla No. 13

PQRSD, Asignadas a notarias abiertas al 30 de junio de 2017.

NUMERO	NOTARIA	RADICADO	RADICADO REMISORIO (EE)
1	BOGOTA 51	SNR2017ER001301	EE002188
2	MEDELLIN 19	SNR2017ER008487	EE004922
3	UNICA DE URIBE	SNR2017ER001268	EE002060
4	BOGOTA 38	SNR2017ER005245	EE002936
5	BOGOTA 60	SNR2017ER003975	EE002560
6	BOGOTA 60	SNR2017ER004359	EE002764
7	MEDELLIN 16	SNR2017ER001591	EE002016
8	BARRANQUILLA 3	SNR2017ER004826	EE002959
9	BARRANQUILLA 11	SNR2017ER010164	EE006112
10	CALI 17	SNR2017ER004368	EE006511
11	MEDELLIN 23	SNR2017ER004822	EE002801
12	SANTA MARTA 4	SNR2017ER011195	EE006528
13	BOGOTA 3	SNR2017ER011193	EE006522
14	CARTAGENA 1	SNR2017ER012224	EE007213
15	CALI 9	SNR2017ER012472	EE006799
16	BOGOTA 3	SNR2017ER012688	EE006934
17	CALI 9	SNR2017ER013571	EE006941
18	BOGOTA 69	SNR2017ER015810	EE008223
19	SOLEDAD 1	SNR2017ER018103	EE009292
20	BOGOTA 76	SNR2017ER018081	EE009310
21	BOGOTA 56	SNR2017ER018088	EE009316
22	SINCELEJO 2	SNR2017ER018865	EE010105
23	BOGOTA 10	SNR2017ER020852	EE010690
24	SEVILLA 1	SNR2017ER020898	EE010573
25	BOGOTA 53	SNR2017ER021646	EE010963
26	SEVILLA 1	SNR2017ER021825	EE011044
27	MEDELLIN 27	SNR2017ER022952	EE012344
28	FLORENCIA 2	SNR2017ER024167	EE012644
29	FLORIDABLANCA 1	SNR2017ER024700	EE012656
30	FLORIDABLANCA 1	SNR2017ER027468	EE013956
31	BOGOTA 3	SNR2017ER028635	EE014332
32	CARTAGENA 4	SNR2017ER028630	EE014318
33	UNICA DE ANDES	SNR2017ER029913	EE015754

34	BOGOTA 15	SNR2017ER029914	EE015775
35	UNICA DE TALIAGUA	SNR2017ER031981	EE016379
36	BOGOTA 74	SNR2017ER032000	EE016383
37	MEDELLIN 19	SNR2017ER035631	EE0018774
38	MANIZALES 4	SNR2017ER033401	EE018059
39	CUCUTA 3	SNR2017ER034108	EE018097
40	VILLAVICENCIO 2	SNR2017ER033414	EE018065

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De las 92 peticiones que se radicaron en la entidad y enviadas por la Oficina de Atención al Ciudadano a las notarías por competencia, 40 PQRSD que corresponde al 43,5% se encuentran abiertas y 52 PQRSD que corresponde al 56,5% se encuentran cerradas en el primer semestre de 2017.

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD, PRIMER SEMESTRE 2017.

Conforme al análisis de tiempos de respuesta realizado a la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se muestran los siguientes datos relacionados con el número de PQRSD radicadas y cerradas a través del IRIS:

De las 1626 peticiones cerradas mencionadas anteriormente y descontando las 110 PQRSD que se enviaron a otras entidades por su competencia, se encuentra un total de 1516 PQRSD contestadas por: Notarias, Orips y dependencias del Nivel Central, de las cuales un total de 1488 PQRSD que corresponde al 98,2% se contestaron en términos y 28 PQRSD que corresponde al 1,8% fueron contestadas fuera de termino con un promedio de 21 días de más en responder durante el primer semestre de 2017.

PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS (EXTEMPORANEAMENTE) POR PARTE DE LAS REGIONALES-ORIPS, EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2017, POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO Y OFICIOS, RADICADOS A TRAVÉS DEL IRIS.

Tabla No. 14.

PQRSD, Contestadas fuera de términos REGIONAL - ORIPS SNR Primer semestre 2017.

PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS			
RADICADO	REGIONAL	ORIP	Días de más vencido el termino de Respuesta
SNR2017ER003157	ANDINA	RIOSUCIO	11
SNR2017ER001259	ANDINA	MANIZALES	58
SNR2017ER008935	ANDINA	RIOSUCIO	16
SNR2017ER001265	ANDINA	MANIZALES	18

TOTAL PQRS		4	
RADICADO	REGIONAL	ORIP	Días de más vencido el termino de Respuesta
SNR2017ER001016	CENTRAL	BOGOTA CENTRO	16
SNR2017ER001040	CENTRAL	BOGOTA CENTRO	16
SNR2017ER002137	CENTRAL	BOGOTA CENTRO	32
SNR2017ER003156	CENTRAL	BOGOTA CENTRO	11
SNR2017ER001261	CENTRAL	BOGOTA NORTE	16
SNR2017ER001255	CENTRAL	BOGOTA SUR	51
SNR2017ER007827	CENTRAL	BOGOTA SUR	18
TOTAL PQRS		7	
RADICADO	REGIONAL	ORIP	Días de más vencido el termino de Respuesta
SNR2017ER001267	ORINOQUIA	VILLAVICENCIO	16
SNR2017ER003138	ORINOQUIA	VILLAVICENCIO	11
TOTAL PQRS		2	

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

SEDE CENTRAL

Tabla No. 15

PQRS, Contestadas fuera de términos por dependencias nivel central SNR Primer semestre 2017.

PQRS CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS		
Número de radicado	Dependencia	Días de más vencido el termino de Respuesta.
SNR2017ER001730	SNR - OFICINA ASESORA JURIDICA	17
SNR2017ER018418	SNR - OFICINA ATENCION AL CIUDADANO	13
SNR2017ER023544	SNR - OFICINA ATENCION AL CIUDADANO	15
TOTAL PQRS		3

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

PQRSD, MÁS FRECUENTES O RECURRENTE QUE CUENTAN CON NÚMERO RADICADO EN EL PRIMER SEMESTRE 2017, CORRESPONDIENTE AL 11% DEL TOTAL DE PQRSD RECIBIDAS EN LA ENTIDAD, A TRAVÉS DEL IRIS.

Tabla No. 16

PQRSD, clasificadas por asunto recurrente radicadas por Iris Documental primer semestre 2017.

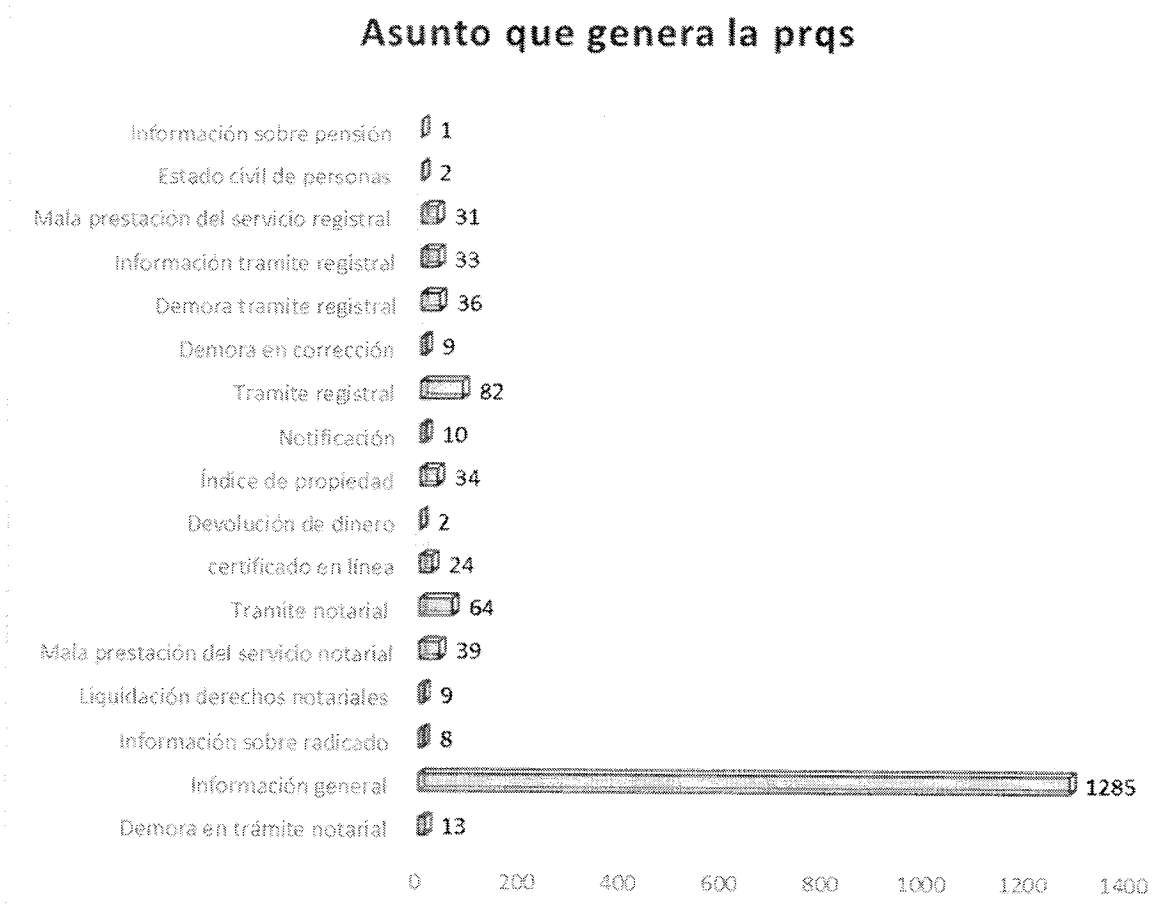
ASUNTO QUE GENERA LA PQRSD	TOTAL
Demora en trámite notarial	13
Información general	1285
Información sobre radicado	8
Liquidación derechos notariales	9
Mala prestación del servicio notarial	39
Tramite notarial	64
certificado en línea	24
Devolución de dinero	2
Índice de propiedad	34
Notificación	10
Tramite registral	82
Demora en corrección	9
Demora tramite registral	36
Información tramite registral	33
Mala prestación del servicio registral	31
Estado civil de personas	2
Información sobre pensión	1
TOTAL PQRSD	1682

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

Grafica No. 2

Asunto que genera la pqrs radicadas por Iris Documental primer semestre 2017 SNR.



Elaboración propia de OCI.

Como se puede apreciar en la gráfica número dos, los asuntos recurrentes que generan las PQRSD radicadas en la Entidad por Iris, con respecto de los servicios que presta la entidad los mayores asuntos son: tramite registral con un total de 82 pqrs, tramite notarial con un total de 64 pqrs, mala prestación del servicio notarial con un total de 39 pqrs e información general con un total de 1285 pqrs en el primer semestre del 2017.

Tabla No. 17

PQRSD clasificadas por tipo de requerimiento radicadas por Iris Documental primer semestre 2017.

REQUERIMIENTOS	CANTIDAD
PETICION DE SOLICITUD	141
RECLAMOS	46
QUEJAS	79
DENUNCIA	6
NOTIFICACION	5
PETICIÓN INFORMACION	1405
TOTAL	1682

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

Grafica No. 3

PQRSD, por tipo de requerimiento radicadas por Iris Documental primer semestre 2017.



Elaboración propia de OCI.

Como se puede apreciar en la gráfica número dos, los tipos de requerimientos de PQRSD radicadas en la Entidad son: Peticiones de información con un total de 1405, Notificación con un total de 5, Denuncia con un total de 6, Quejas con un total de 79, Reclamos con un total de 46 y Petición de solicitud un total de 141, para el primer semestre de 2017.

SEGUIMIENTO A LA PLATAFORMA ELECTRONICA PARA LAS PQRS.

Tabla No. 18

PQRS, por tipo de requerimientos radicados en la plataforma digital primer semestre 2017.

Reporte de cantidad de PQRS según su tipo en un periodo de tiempo, descargado el 26 de julio de 2017.

Corte:

Fecha Inicial 01/01/2017 10:01:00 AM

Fecha Final 30/06/2017 10:06:00 AM

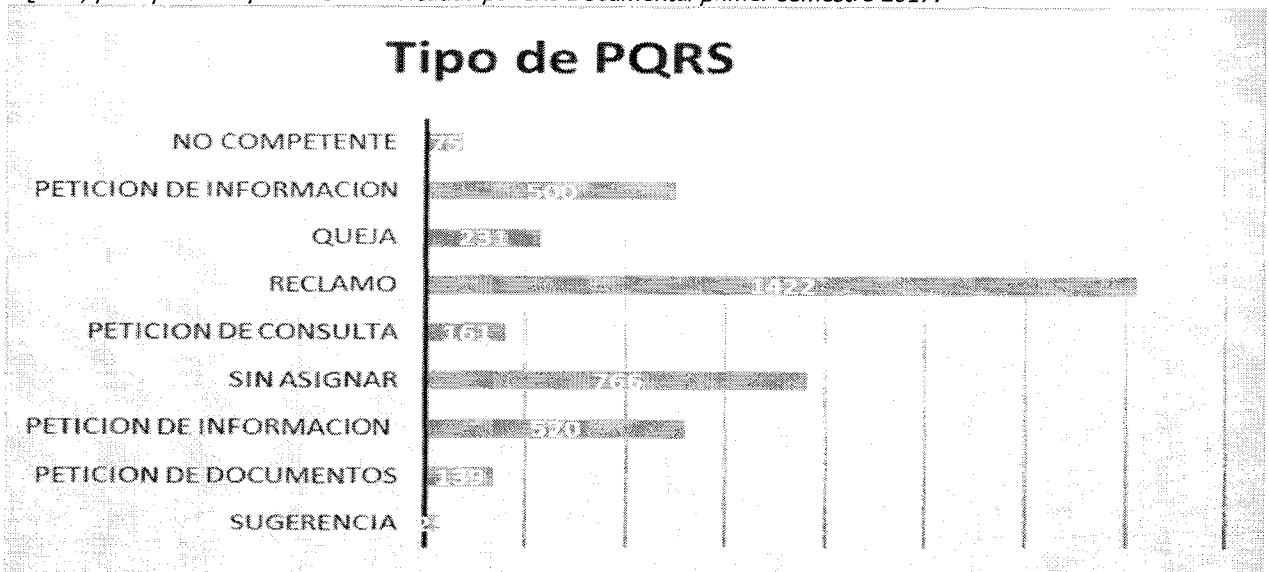
TIPO	CANTIDAD
SUGERENCIA	29
PETICION DE DOCUMENTOS	139
PETICION DE INFORMACION	520
SIN ASIGNAR	766
PETICION DE CONSULTA	161
RECLAMO	1422
QUEJA	231
PETICION DE INFORMACION	500
NO COMPETENTE	75
TOTAL TIPO DE PQRS	3843

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Plataforma electrónica.

Grafica No. 4

PQRS, por tipo de requerimiento radicadas por Iris Documental primer semestre 2017.



Elaboración propia de OCI.

Como se puede apreciar en la gráfica número tres, el tipo de PQRS más frecuente radicada por los usuarios en la plataforma electrónica de la entidad es el reclamo con un total de 1422, que corresponde al 37% para el primer semestre de 2017.

Tabla No. 19

Numero de PQRS según su estado radicadas por la plataforma para el primer semestre de 2017.

Reporte de la cantidad de PQRS según su estado, en un rango de fechas, descargado el 26 de julio de 2017.

Corte:

Fecha Inicial 01/01/2017 11:01:00 AM

Fecha Final 30/06/2017 11:06:00 AM

Estado	Cantidad
Finalizado	2266
En trámite	1581
TOTAL DE PQRS	3847

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Plataforma electrónica.

Durante el primer semestre del 2017, se radicaron por la plataforma electrónica un total de 3847 PQRS de las cuales 2266 que corresponde al 59% se encuentran finalizadas y 1581 que corresponde al 41% se encuentra en trámite.

Tabla No. 20

Tareas pendientes por dependencia nivel central radicadas por la plataforma para el primer semestre de 2017.

Reporte de las tareas pendientes por proceso seleccionado, descargado el 26 de julio de 2017.

Corte:

Fecha Inicial 01/01/2017 10:01:00 AM

Fecha Final 30/06/2017 10:06:00 AM

Nombre del proceso PQRS

Expediente	Tarea	Asignada a (Usuario o roles)	Fecha asignación	Días desde asignación
115428	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	Atención ciudadano	01/02/2017 15:38	176.0
115580	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	Atención ciudadano	01/02/2017 15:48	176.0
115700	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	Atención ciudadano	01/02/2017 15:55	176.0
116042	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	Atención ciudadano	01/02/2017 16:52	175.0
118271	Revisar y Firmar	Atención ciudadano	01/02/2017 20:22	175.0
119054	Revisar y Firmar	Atención ciudadano	01/02/2017 21:28	175.0
179826	Direccionar PQRS	Atención ciudadano	27/06/2017 18:00	29.0
184585	Direccionar PQRS	Atención ciudadano	21/06/2017	35.0

			17:18	
215113	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	03/05/2017 06:08	85.0
217530	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	Atención ciudadano	03/05/2017 06:43	85.0
222703	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	Atención ciudadano	03/05/2017 07:06	85.0
225001	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	Atención ciudadano	03/05/2017 09:34	85.0
230799	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	Atención ciudadano	04/05/2017 19:57	83.0
262924	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	29/06/2017 16:23	27.0
264200	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	23/06/2017 16:29	33.0
293052	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	06/06/2017 18:45	50.0
307801	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	22/06/2017 23:59	34.0
308042	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	21/06/2017 22:51	35.0
309356	Revisar y Firmar	Atención ciudadano	30/06/2017 15:53	27.0
309644	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	22/06/2017 15:33	35.0
312306	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 15:21	30.0
316261	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	23/06/2017 22:36	33.0
319685	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 14:40	29.0
319895	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 16:10	29.0
320129	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	Atención ciudadano	29/06/2017 20:07	27.0
320349	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	Atención ciudadano	28/06/2017 23:48	28.0
320395	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	Atención ciudadano	28/06/2017 23:49	28.0
320417	Revisar y Firmar	Atención ciudadano	27/06/2017 20:58	29.0
329482	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 22:25	28.0
332313	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	21/06/2017 17:45	35.0
332375	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	21/06/2017 17:46	35.0
332443	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	21/06/2017 17:46	35.0
332575	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	21/06/2017 17:47	35.0
332898	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:10	30.0

333291	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:14	30.0
333819	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:17	30.0
333931	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:23	30.0
334227	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:27	30.0
334364	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:30	30.0
334450	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:32	30.0
334825	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:34	30.0
335008	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:37	30.0
335118	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:44	30.0
335190	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:48	30.0
335789	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:52	30.0
335955	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:55	30.0
336086	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:58	30.0
336129	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:01	30.0
336148	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:05	30.0
337146	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:07	30.0
337195	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:09	30.0
337374	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:10	30.0
337445	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:11	30.0
337521	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:15	30.0
337540	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:17	30.0
337613	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:18	30.0
337665	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:25	30.0
338914	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 13:08	30.0
339084	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:28	30.0
339103	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:31	30.0
339134	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:33	30.0

339196	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:34	30.0
339226	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:36	30.0
339277	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:37	30.0
339307	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:41	30.0
339344	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:49	30.0
339371	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:51	30.0
339418	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:56	30.0
339471	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 14:58	30.0
339533	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 15:06	30.0
339571	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 15:14	30.0
339590	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 15:15	30.0
339679	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 15:18	30.0
340298	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 13:48	29.0
340417	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 13:49	29.0
340897	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 13:51	29.0
340963	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 13:52	29.0
341423	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 13:53	29.0
342162	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 13:54	29.0
342444	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 13:55	29.0
342503	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 13:56	29.0
342666	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 13:39	29.0
342728	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 14:00	29.0
343091	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 14:01	29.0
343131	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 14:02	29.0
343370	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	28/06/2017 14:05	29.0
343508	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 21:46	29.0
343538	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 21:49	29.0

343832	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 21:50	29.0
343954	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 21:53	29.0
344035	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 21:57	29.0
344066	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 23:16	29.0
344085	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 21:58	29.0
344119	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 23:13	29.0
344157	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 23:15	29.0
344181	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 23:18	29.0
344228	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 23:20	29.0
344287	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 23:31	29.0
344361	Verificar y direccionar solicitud	Atención ciudadano	27/06/2017 23:35	29.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	99	Con un rango de asignación de 29 hasta 176 días de más.		
124194	Validar si la solicitud es competencia del área	contratación	08/02/2017 20:51	168.0
160872	Validar si la solicitud es competencia del área	contratación	22/03/2017 14:52	127.0
166770	Validar si la solicitud es competencia del área	contratación	28/03/2017 20:17	120.0
287103	Validar si la solicitud es competencia del área	contratación	09/06/2017 21:18	47.0
287122	Validar si la solicitud es competencia del área	contratación	09/06/2017 21:16	47.0
289743	Validar si la solicitud es competencia del área	contratación	22/06/2017 15:53	35.0
292731	Validar si la solicitud es competencia del área	contratación	12/06/2017 21:32	44.0
294963	Validar si la solicitud es competencia del área	contratación	14/06/2017 20:51	42.0
299759	Validar si la solicitud es competencia del área	contratación	07/06/2017 19:30	49.0
304943	Validar si la solicitud es competencia del área	contratación	29/06/2017 21:35	27.0
319868	Validar si la solicitud es competencia del área	contratación	23/06/2017 21:55	33.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	11	Con un rango de asignación de 33 hasta 168 días de más.		
132802	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	21/02/2017 21:50	155.0
134419	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	22/02/2017 20:51	154.0
166029	Validar si la solicitud es	control interno	28/03/2017	120.0

	competencia del área	disciplinario	19:43	
166748	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	28/03/2017 20:16	120.0
253697	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	24/05/2017 19:13	63.0
253813	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	24/05/2017 16:17	63.0
253839	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	24/05/2017 16:19	63.0
254889	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	24/05/2017 19:28	63.0
257126	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	27/06/2017 21:08	29.0
264148	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	13/06/2017 15:42	44.0
265040	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	02/06/2017 16:00	55.0
268295	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	02/06/2017 16:58	54.0
281989	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	07/06/2017 19:34	49.0
282166	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	22/06/2017 15:58	35.0
282932	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	07/06/2017 21:12	49.0
282976	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	07/06/2017 21:10	49.0
282995	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	09/06/2017 15:36	48.0
284205	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	09/06/2017 15:38	48.0
290740	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	16/06/2017 23:04	40.0
294795	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	13/06/2017 21:23	43.0
295056	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	14/06/2017 20:29	42.0
296182	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	14/06/2017 20:47	42.0
298950	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	15/06/2017 19:32	41.0
317057	Validar si la solicitud es competencia del área	control interno disciplinario	23/06/2017 20:23	33.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	24	Con un rango de asignación de 33 hasta 155 días de más.		
128997	Validar si la solicitud es competencia del área	delegada tierras	14/02/2017 13:35	163.0
162247	Validar si la solicitud es competencia del área	delegada tierras	23/03/2017 20:19	125.0
198120	Validar si la solicitud es competencia del área	delegada tierras	17/04/2017 22:17	100.0
257082	Validar si la solicitud es competencia del área	delegada tierras	26/05/2017 17:23	61.0

294315	Validar si la solicitud es competencia del área	delegada tierras	23/06/2017 15:35	34.0
309151	Validar si la solicitud es competencia del área	delegada tierras	16/06/2017 23:06	40.0
312025	Validar si la solicitud es competencia del área	delegada tierras	21/06/2017 20:11	35.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	7	Con un rango de asignación de 35 hasta 163 días de más.		
103912	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	20/04/2017 20:44	97.0
106174	Asignar Funcionario	dirección talento humano	17/04/2017 19:23	100.0
106201	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:43	35.0
106761	Asignar Funcionario	dirección talento humano	07/04/2017 19:26	110.0
108503	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:44	35.0
112454	Asignar Funcionario	dirección talento humano	28/02/2017 20:20	148.0
120889	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	03/02/2017 19:47	173.0
123048	Asignar Funcionario	dirección talento humano	24/02/2017 20:09	152.0
123346	Asignar Funcionario	dirección talento humano	28/02/2017 16:50	148.0
132623	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	21/02/2017 21:29	155.0
133057	Asignar Funcionario	dirección talento humano	23/02/2017 20:16	153.0
134248	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	27/02/2017 17:15	149.0
138314	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	20/04/2017 20:44	97.0
138333	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	27/02/2017 14:26	150.0
161695	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	22/03/2017 16:48	126.0
162458	Asignar Funcionario	dirección talento humano	17/04/2017 16:31	100.0
255378	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 16:00	34.0
255818	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:48	35.0
258390	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	30/05/2017 16:52	57.0
265341	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 16:07	34.0
270035	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	29/06/2017 17:30	27.0
274760	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 16:02	34.0
281866	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017	35.0

			15:56	
282166	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:58	35.0
289743	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:53	35.0
290682	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:52	35.0
292178	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:46	35.0
292699	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	14/06/2017 17:37	42.0
293977	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	14/06/2017 20:25	42.0
294568	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:50	35.0
294842	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:47	35.0
295029	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	14/06/2017 20:48	42.0
301623	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	15/06/2017 19:42	41.0
302401	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:30	35.0
303203	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:36	35.0
303864	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:33	35.0
303883	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:32	35.0
306198	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	20/06/2017 19:15	36.0
307839	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:29	35.0
308267	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:40	35.0
309197	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	20/06/2017 17:23	36.0
309216	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	20/06/2017 17:32	36.0
309625	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	20/06/2017 19:12	36.0
309882	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	20/06/2017 20:55	36.0
310034	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:41	35.0
310160	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:39	35.0
312287	Asignar Funcionario	dirección talento humano	22/06/2017 15:38	35.0
314941	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	22/06/2017 16:34	34.0
315188	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	22/06/2017 21:26	34.0

315250	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	22/06/2017 21:36	34.0
316425	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	23/06/2017 15:52	34.0
316449	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	23/06/2017 15:53	34.0
319666	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	28/06/2017 15:39	29.0
319742	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	23/06/2017 19:59	33.0
319943	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	27/06/2017 16:18	29.0
320048	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	27/06/2017 17:08	29.0
320067	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	27/06/2017 17:12	29.0
320254	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	27/06/2017 20:03	29.0
330313	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección talento humano	28/06/2017 21:14	28.0
99805	Asignar Funcionario	dirección talento humano	07/04/2017 19:33	110.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	60	Con un rango de asignación de 28 hasta 173 días de más.		
107100	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/02/2017 15:20	152.0
108396	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 21:09	27.0
109322	Firmar Documento	dirección técnica registral	20/04/2017 20:39	97.0
111446	Firmar Documento	dirección técnica registral	31/05/2017 19:19	56.0
113229	Firmar Documento	dirección técnica registral	26/04/2017 17:18	91.0
113704	Firmar Documento	dirección técnica registral	15/03/2017 14:54	134.0
123127	Firmar Documento	dirección técnica registral	26/04/2017 17:07	91.0
124753	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/02/2017 15:40	152.0
126147	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/02/2017 15:44	152.0
131030	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	01/03/2017 21:16	147.0
133686	Firmar Documento	dirección técnica registral	16/03/2017 15:11	133.0
134132	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	24/02/2017 20:53	152.0
135148	Firmar Documento	dirección técnica registral	21/03/2017 14:21	128.0
136153	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/02/2017 16:03	151.0
139003	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	01/03/2017	147.0

			21:14	
140883	Firmar Documento	dirección técnica registral	26/04/2017 16:44	91.0
158009	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	15/03/2017 16:44	133.0
161632	Firmar Documento	dirección técnica registral	25/05/2017 15:32	63.0
179433	Firmar Documento	dirección técnica registral	25/05/2017 15:57	63.0
183808	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	05/04/2017 16:24	112.0
195840	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 20:03	62.0
199484	Firmar Documento	dirección técnica registral	24/05/2017 15:11	64.0
206795	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/04/2017 22:26	92.0
231355	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	24/05/2017 17:06	63.0
234996	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 20:00	62.0
235021	Reasignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 16:01	62.0
238812	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	20/05/2017 16:16	67.0
240317	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 20:01	62.0
245819	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 00:25	28.0
246613	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 17:02	27.0
252762	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	12/06/2017 21:13	44.0
252814	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 20:06	62.0
252895	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 20:05	62.0
252933	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	12/06/2017 21:08	44.0
253036	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	24/05/2017 15:48	64.0
253115	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	24/05/2017 15:46	64.0
253493	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	24/05/2017 15:47	64.0
253512	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	24/05/2017 15:45	64.0
253531	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	24/05/2017 15:43	64.0
253550	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	24/05/2017 15:42	64.0
253936	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 20:07	62.0

253955	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 20:08	62.0
255622	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 19:57	62.0
255780	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 20:11	62.0
255990	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 19:58	62.0
257419	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	08/06/2017 17:00	48.0
257600	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	08/06/2017 17:04	48.0
257657	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	01/06/2017 22:15	55.0
257676	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	01/06/2017 22:14	55.0
258230	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	01/06/2017 22:27	55.0
258759	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	01/06/2017 22:13	55.0
259512	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	14/06/2017 14:54	43.0
261271	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	01/06/2017 22:10	55.0
261411	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	25/05/2017 20:04	62.0
261430	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	01/06/2017 22:28	55.0
264461	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	14/06/2017 14:43	43.0
264533	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	06/06/2017 20:58	50.0
264565	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	14/06/2017 14:42	43.0
264656	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	01/06/2017 22:29	55.0
264675	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	01/06/2017 22:30	55.0
264694	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	01/06/2017 22:30	55.0
264713	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	06/06/2017 21:00	50.0
264732	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	06/06/2017 21:00	50.0
265157	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	06/06/2017 20:59	50.0
268176	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	06/06/2017 21:02	50.0
273163	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	06/06/2017 21:08	50.0
274252	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	06/06/2017 21:06	50.0
274423	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	06/06/2017 21:03	50.0

274478	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	06/06/2017 21:05	50.0
280061	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	06/06/2017 21:13	50.0
280219	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	06/06/2017 21:11	50.0
281257	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	07/06/2017 20:23	49.0
281276	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	07/06/2017 20:24	49.0
281364	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	14/06/2017 14:45	43.0
281651	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	07/06/2017 20:22	49.0
283521	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	12/06/2017 21:07	44.0
284164	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	12/06/2017 21:14	44.0
284479	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	29/06/2017 21:18	27.0
286140	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 21:04	27.0
287902	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	21/06/2017 17:30	35.0
287944	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	12/06/2017 21:17	44.0
290892	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	12/06/2017 21:29	44.0
295075	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	23/06/2017 22:44	33.0
295397	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	13/06/2017 20:08	43.0
295445	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	15/06/2017 15:20	42.0
298143	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	15/06/2017 21:37	41.0
298623	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	15/06/2017 21:38	41.0
300522	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	15/06/2017 21:39	41.0
300702	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	15/06/2017 21:39	41.0
301811	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	16/06/2017 19:28	40.0
301833	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	16/06/2017 16:46	40.0
302083	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	27/06/2017 17:05	29.0
302136	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	16/06/2017 19:30	40.0
302335	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 20:51	27.0
303255	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	16/06/2017 15:41	41.0

305365	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	21/06/2017 17:27	35.0
309089	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	21/06/2017 17:12	35.0
309356	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	30/06/2017 15:53	27.0
309708	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	20/06/2017 19:23	36.0
310703	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	27/06/2017 16:44	29.0
310722	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	21/06/2017 17:34	35.0
310751	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	21/06/2017 17:34	35.0
310776	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	21/06/2017 17:35	35.0
310795	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	21/06/2017 17:35	35.0
311761	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	23/06/2017 22:27	33.0
312965	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	23/06/2017 22:28	33.0
314491	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	23/06/2017 22:47	33.0
316347	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	23/06/2017 22:38	33.0
316376	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	23/06/2017 22:38	33.0
317346	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	23/06/2017 22:45	33.0
317534	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	27/06/2017 21:17	29.0
318141	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	23/06/2017 22:41	33.0
318670	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	23/06/2017 22:43	33.0
319556	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	27/06/2017 21:36	29.0
319704	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	28/06/2017 14:38	29.0
319780	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	28/06/2017 13:42	29.0
320086	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	27/06/2017 17:24	29.0
320235	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	27/06/2017 20:00	29.0
320600	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	28/06/2017 15:31	29.0
320919	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	28/06/2017 15:23	29.0
321560	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	28/06/2017 14:50	29.0
321815	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	28/06/2017 16:00	28.0

322097	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	28/06/2017 16:03	28.0
324037	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 15:05	28.0
324221	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 15:06	28.0
325573	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 15:15	28.0
325645	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 15:17	28.0
326248	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 15:20	28.0
326504	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 15:27	28.0
326523	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 15:44	28.0
326647	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 15:46	28.0
326966	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	28/06/2017 17:28	28.0
329004	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 15:59	28.0
330039	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 16:29	27.0
330332	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 20:01	27.0
330514	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	28/06/2017 21:25	28.0
330732	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 21:02	27.0
331207	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 21:06	27.0
332216	Validar si la solicitud es competencia del área	dirección técnica registral	29/06/2017 21:07	27.0
338823	Asignar Funcionario	dirección técnica registral	23/06/2017 22:30	33.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	140	Con un rango de asignación de 33 hasta 152 días de más.		
100044	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	27/02/2017 21:02	149.0
103553	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	27/02/2017 21:02	149.0
104110	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	27/02/2017 17:01	149.0
108878	Firmar Documento	financiera	23/02/2017 21:09	153.0
109265	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	27/02/2017 21:03	149.0
112751	Firmar Documento	financiera	02/02/2017 20:52	174.0
125730	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	08/03/2017 14:17	141.0
135948	Validar si la solicitud es	financiera	01/03/2017	147.0

	competencia del área		17:42	
139146	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	27/02/2017 17:00	149.0
147653	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	07/03/2017 21:46	141.0
164828	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	27/03/2017 20:46	121.0
164847	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	27/03/2017 20:48	121.0
165659	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	27/03/2017 21:29	121.0
196913	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	16/06/2017 16:59	40.0
200212	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	20/04/2017 21:25	97.0
206254	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	25/04/2017 16:34	92.0
208149	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	26/04/2017 15:43	92.0
230229	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	02/06/2017 15:14	55.0
255525	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	24/05/2017 21:41	63.0
256284	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	25/05/2017 17:59	62.0
257995	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	30/05/2017 14:25	58.0
258740	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	31/05/2017 16:32	56.0
264637	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	29/06/2017 16:31	27.0
268089	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	02/06/2017 16:39	54.0
274515	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	29/06/2017 21:28	27.0
277288	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	06/06/2017 15:55	51.0
281866	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	22/06/2017 15:56	35.0
296028	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	14/06/2017 20:30	42.0
296406	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	14/06/2017 20:53	42.0
297829	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	14/06/2017 19:59	42.0
301722	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	15/06/2017 19:45	41.0
303203	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	22/06/2017 15:36	35.0
304633	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	16/06/2017 15:39	41.0
307782	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	20/06/2017 17:37	36.0

307946	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	20/06/2017 20:10	36.0
309579	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	20/06/2017 18:00	36.0
310305	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	20/06/2017 14:56	37.0
312731	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	21/06/2017 16:51	35.0
316185	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	23/06/2017 15:05	34.0
317425	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	15/06/2017 19:47	41.0
327639	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	28/06/2017 17:46	28.0
329926	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	28/06/2017 21:07	28.0
330583	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	29/06/2017 20:09	27.0
332019	Validar si la solicitud es competencia del área	financiera	29/06/2017 14:25	28.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	44	Con un rango de asignación de 28 hasta 149 días de más.		
119450	Asignar Funcionario	gestión documental	02/03/2017 14:16	147.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 147 días de más.		
110921	Firmar Documento	oficina asesora planeación	05/06/2017 18:38	51.0
137455	Firmar Documento	oficina asesora planeación	16/03/2017 20:25	132.0
147820	Firmar Documento	oficina asesora planeación	16/03/2017 20:27	132.0
194135	Firmar Documento	oficina asesora planeación	24/04/2017 21:57	93.0
214302	Firmar Documento	oficina asesora planeación	05/06/2017 18:06	51.0
260622	Firmar Documento	oficina asesora planeación	05/06/2017 18:30	51.0
312231	Validar si la solicitud es competencia del área	oficina asesora planeación	29/06/2017 19:32	27.0
315547	Validar si la solicitud es competencia del área	oficina asesora planeación	23/06/2017 14:30	34.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	8	Con un rango de asignación de 34 hasta 51 días de más.		
139812	Verificar y firmar respuesta	oficina jurídica	23/05/2017 20:46	64.0
165755	Verificar y firmar respuesta	oficina jurídica	29/06/2017 23:02	27.0
182012	Verificar y direccionar	oficina jurídica	03/04/2017 15:21	115.0
184814	Verificar y firmar respuesta	oficina jurídica	21/06/2017 18:32	35.0
187718	Verificar y firmar respuesta	oficina jurídica	27/04/2017	91.0

			15:29	
203416	Verificar y direccionar	oficina jurídica	24/04/2017 21:16	93.0
209968	Verificar y firmar respuesta	oficina jurídica	29/06/2017 15:26	28.0
211617	Verificar y direccionar	oficina jurídica	02/05/2017 21:45	85.0
212752	Verificar y direccionar	oficina jurídica	04/05/2017 13:29	84.0
233816	Verificar y firmar respuesta	oficina jurídica	22/06/2017 20:20	34.0
236933	Verificar y firmar respuesta	oficina jurídica	21/06/2017 15:47	36.0
237753	Verificar y firmar respuesta	oficina jurídica	14/06/2017 15:16	43.0
238793	Verificar y firmar respuesta	oficina jurídica	14/06/2017 20:55	42.0
255092	Verificar y direccionar	oficina jurídica	24/05/2017 20:33	63.0
255641	Verificar y direccionar	oficina jurídica	25/05/2017 17:36	62.0
255761	Verificar y direccionar	oficina jurídica	25/05/2017 17:26	62.0
256063	Verificar y direccionar	oficina jurídica	25/05/2017 17:53	62.0
257228	Verificar y direccionar	oficina jurídica	30/05/2017 20:57	57.0
257785	Verificar y direccionar	oficina jurídica	30/05/2017 16:17	57.0
257919	Verificar y direccionar	oficina jurídica	30/05/2017 16:44	57.0
258014	Verificar y direccionar	oficina jurídica	30/05/2017 15:19	58.0
258875	Verificar y direccionar	oficina jurídica	31/05/2017 20:56	56.0
260870	Verificar y direccionar	oficina jurídica	31/05/2017 21:11	56.0
261309	Verificar y direccionar	oficina jurídica	01/06/2017 14:18	56.0
262924	Verificar y direccionar	oficina jurídica	29/06/2017 16:23	27.0
263752	Verificar y direccionar	oficina jurídica	01/06/2017 15:32	56.0
268389	Verificar y direccionar	oficina jurídica	02/06/2017 17:09	54.0
269546	Verificar y direccionar	oficina jurídica	03/06/2017 15:26	54.0
271593	Verificar y direccionar	oficina jurídica	03/06/2017 16:59	53.0
273135	Verificar y direccionar	oficina jurídica	06/06/2017 19:41	50.0
274779	Verificar y direccionar	oficina jurídica	03/06/2017 17:52	53.0

275631	Verificar y direccionar	oficina jurídica	05/06/2017 19:44	51.0
280976	Verificar y direccionar	oficina jurídica	06/06/2017 20:52	50.0
281345	Verificar y direccionar	oficina jurídica	07/06/2017 19:38	49.0
282281	Verificar y direccionar	oficina jurídica	01/06/2017 17:24	55.0
282554	Verificar y direccionar	oficina jurídica	07/06/2017 19:45	49.0
282877	Verificar y direccionar	oficina jurídica	07/06/2017 21:15	49.0
283067	Verificar y direccionar	oficina jurídica	07/06/2017 21:08	49.0
290581	Verificar y direccionar	oficina jurídica	12/06/2017 15:57	45.0
294440	Verificar y direccionar	oficina jurídica	13/06/2017 20:06	43.0
294654	Verificar y direccionar	oficina jurídica	13/06/2017 21:20	43.0
294684	Verificar y direccionar	oficina jurídica	13/06/2017 20:04	43.0
294711	Verificar y direccionar	oficina jurídica	13/06/2017 21:21	43.0
295378	Verificar y direccionar	oficina jurídica	14/06/2017 19:38	42.0
296583	Verificar y direccionar	oficina jurídica	13/06/2017 21:46	43.0
300651	Verificar y direccionar	oficina jurídica	15/06/2017 19:40	41.0
300851	Verificar y direccionar	oficina jurídica	07/06/2017 21:02	49.0
302651	Verificar y direccionar	oficina jurídica	16/06/2017 15:34	41.0
303419	Verificar y direccionar	oficina jurídica	15/06/2017 21:26	41.0
303462	Verificar y direccionar	oficina jurídica	15/06/2017 21:26	41.0
303902	Verificar y direccionar	oficina jurídica	16/06/2017 15:57	41.0
304200	Verificar y direccionar	oficina jurídica	16/06/2017 15:28	41.0
304676	Verificar y direccionar	oficina jurídica	28/06/2017 17:20	28.0
304758	Verificar y direccionar	oficina jurídica	16/06/2017 15:47	41.0
305716	Verificar y direccionar	oficina jurídica	16/06/2017 15:25	41.0
308114	Verificar y direccionar	oficina jurídica	20/06/2017 20:32	36.0
308466	Verificar y direccionar	oficina jurídica	20/06/2017 21:24	36.0
308485	Verificar y direccionar	oficina jurídica	21/06/2017 13:51	36.0

308504	Verificar y direccionar	oficina jurídica	20/06/2017 21:46	36.0
309021	Verificar y direccionar	oficina jurídica	21/06/2017 14:33	36.0
309294	Verificar y direccionar	oficina jurídica	16/06/2017 23:05	40.0
310362	Verificar y direccionar	oficina jurídica	20/06/2017 15:16	37.0
310588	Verificar y direccionar	oficina jurídica	20/06/2017 16:09	36.0
312087	Verificar y direccionar	oficina jurídica	21/06/2017 20:15	35.0
312438	Verificar y direccionar	oficina jurídica	13/06/2017 20:02	43.0
312457	Verificar y direccionar	oficina jurídica	21/06/2017 21:23	35.0
312653	Verificar y direccionar	oficina jurídica	22/06/2017 14:14	35.0
312907	Verificar y direccionar	oficina jurídica	21/06/2017 18:03	35.0
313066	Verificar y direccionar	oficina jurídica	21/06/2017 15:28	36.0
314185	Verificar y direccionar	oficina jurídica	22/06/2017 16:30	34.0
314922	Verificar y direccionar	oficina jurídica	22/06/2017 15:47	35.0
315291	Verificar y direccionar	oficina jurídica	23/06/2017 16:28	33.0
316744	Verificar y direccionar	oficina jurídica	23/06/2017 17:14	33.0
318072	Verificar y direccionar	oficina jurídica	27/06/2017 21:34	29.0
319440	Verificar y direccionar	oficina jurídica	23/06/2017 20:13	33.0
319914	Verificar y direccionar	oficina jurídica	23/06/2017 20:04	33.0
320292	Verificar y direccionar	oficina jurídica	27/06/2017 20:32	29.0
320676	Verificar y direccionar	oficina jurídica	28/06/2017 15:38	29.0
326771	Verificar y direccionar	oficina jurídica	29/06/2017 15:50	28.0
327095	Verificar y direccionar	oficina jurídica	29/06/2017 15:53	28.0
330261	Verificar y direccionar	oficina jurídica	28/06/2017 21:11	28.0
331152	Verificar y direccionar	oficina jurídica	29/06/2017 21:04	27.0
332057	Verificar y direccionar	oficina jurídica	29/06/2017 14:41	28.0
92710	Verificar y firmar respuesta	oficina jurídica	16/03/2017 21:17	132.0
94846	Verificar y firmar respuesta	oficina jurídica	21/06/2017 15:51	36.0

95122	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	oficina jurídica	07/06/2017 15:24	50.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	86	Con un rango de asignación de 50 hasta 115 días de más.		
288217	Validar si la solicitud es competencia del área	secretaria general	28/06/2017 17:51	28.0
304563	Validar si la solicitud es competencia del área	secretaria general	23/06/2017 16:23	33.0
316602	Validar si la solicitud es competencia del área	secretaria general	23/06/2017 16:48	33.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	3	Con un rango de asignación de 28 hasta 33 días de más.		
205560	Elegir área para transferencia de la PQRS	Tecnología	10/05/2017 19:46	77.0
212733	Elegir área para transferencia de la PQRS	Tecnología	10/05/2017 19:21	77.0
319799	Validar si la solicitud es competencia del área	Tecnología	28/06/2017 14:45	29.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	3	Con un rango de asignación de 29 hasta 77 días de más.		

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Plataforma electrónica.

Tabla No. 21

Tareas pendientes por Orip radicadas por la plataforma para el primer semestre de 2017.

Reporte de las tareas pendientes por proceso seleccionado, descargado el 26 de julio de 2017.

Corte:

Fecha Inicial 01/01/2017 10:01:00 AM

Fecha Final 30/06/2017 10:06:00 AM

Nombre del proceso PQRS

Expediente	Tarea	Asignada a (Usuario o roles)	Fecha asignación	Días desde asignación
230001	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia armenia	08/05/2017 15:20	80.0
267837	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia armenia	02/06/2017 16:28	54.0
270863	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia armenia	03/06/2017 16:10	53.0
270882	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia armenia	03/06/2017 16:47	53.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	4	Con un rango de asignación de 53 hasta 80 días de más.		
292652	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia armenia	14/06/2017 15:51	43.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 43 días de más.		

247284	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia ayapel	17/05/2017 20:39	70.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 70 días de más.		
207331	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia barranquilla	25/04/2017 21:39	92.0
212938	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia barranquilla	04/05/2017 13:39	84.0
256437	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia barranquilla	25/05/2017 21:00	62.0
257063	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia barranquilla	26/05/2017 16:46	61.0
293014	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia barranquilla	12/06/2017 20:23	44.0
294126	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia barranquilla	13/06/2017 19:56	43.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	6	Con un rango de asignación de 92 hasta 80 días de más.		
113422	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	01/02/2017 14:29	176.0
118340	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	02/02/2017 21:25	174.0
118755	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	02/02/2017 21:27	174.0
121106	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	03/02/2017 19:55	173.0
128963	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	13/02/2017 20:40	163.0
130499	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	15/02/2017 14:02	162.0
130711	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	15/02/2017 13:52	162.0
130976	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	15/02/2017 13:45	162.0
132318	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	15/02/2017 14:26	162.0
132480	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	15/02/2017 14:30	162.0
132945	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	21/02/2017 21:55	155.0
133988	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	22/02/2017 19:52	154.0
134045	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	22/02/2017 20:02	154.0

137607	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	24/02/2017 16:44	152.0
138352	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	27/02/2017 14:25	150.0
141734	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	28/02/2017 15:14	149.0
142921	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	01/03/2017 20:11	147.0
143182	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	01/03/2017 18:02	147.0
143507	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	01/03/2017 20:29	147.0
145460	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	03/03/2017 15:33	146.0
147596	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	03/03/2017 20:10	145.0
152066	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	08/03/2017 21:40	140.0
157197	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	14/03/2017 16:34	134.0
158482	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	15/03/2017 20:57	133.0
161770	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	23/03/2017 19:51	125.0
163695	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	27/03/2017 16:21	121.0
165291	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	27/03/2017 21:03	121.0
167105	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	22/03/2017 21:39	126.0
167523	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	29/03/2017 19:20	119.0
169472	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	30/03/2017 16:43	118.0
169518	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	28/03/2017 14:13	121.0
178660	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	31/03/2017 16:22	117.0
184677	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	04/04/2017 15:57	114.0
185823	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	04/04/2017 20:33	113.0
196168	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	17/04/2017 16:37	100.0

203378	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	21/04/2017 22:18	96.0
203484	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	24/04/2017 21:20	93.0
206235	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	25/04/2017 16:33	92.0
212771	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	04/05/2017 13:31	84.0
231761	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	08/05/2017 20:39	79.0
232807	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	09/05/2017 20:05	78.0
235256	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	10/05/2017 16:52	77.0
246226	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	17/05/2017 17:10	70.0
254293	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	14/06/2017 15:45	43.0
254373	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	24/05/2017 21:43	63.0
254946	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	24/05/2017 19:16	63.0
255173	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	13/06/2017 13:54	44.0
255198	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	24/05/2017 19:18	63.0
255435	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	24/05/2017 19:48	63.0
255570	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	25/05/2017 14:14	63.0
255596	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	25/05/2017 16:46	62.0
257619	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	30/05/2017 13:13	58.0
257839	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	30/05/2017 21:05	57.0
266589	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	24/05/2017 21:05	63.0
266754	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	24/05/2017 20:14	63.0
270057	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	02/06/2017 16:48	54.0
271987	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	03/06/2017 16:54	53.0

273047	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	26/05/2017 21:49	61.0
274660	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	03/06/2017 17:58	53.0
277860	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	05/06/2017 19:17	51.0
281608	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	07/06/2017 19:19	49.0
283919	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	07/06/2017 20:45	49.0
285599	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	09/06/2017 20:32	47.0
289582	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	21/06/2017 15:15	36.0
294497	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	13/06/2017 19:45	43.0
294749	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	13/06/2017 19:53	43.0
295260	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	14/06/2017 15:28	43.0
299381	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	15/06/2017 17:45	41.0
302696	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	16/06/2017 14:38	41.0
303591	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	16/06/2017 14:32	41.0
303921	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	16/06/2017 14:11	41.0
307820	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	20/06/2017 19:08	36.0
309065	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	20/06/2017 16:13	36.0
309727	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	16/06/2017 23:19	40.0
309746	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	20/06/2017 20:22	36.0
312333	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	21/06/2017 21:06	35.0
312547	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	21/06/2017 21:41	35.0
312794	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	21/06/2017 16:58	35.0
313028	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	22/06/2017 15:22	35.0

316676	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	23/06/2017 16:53	33.0
319761	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	28/06/2017 13:38	29.0
320524	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	28/06/2017 15:28	29.0
323926	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	28/06/2017 16:32	28.0
332294	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	29/06/2017 14:44	28.0
334095	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona centro	29/06/2017 20:54	27.0
78437	Notificar respuesta al ciudadano	mesa correspondencia Bogotá zona centro	24/03/2017 15:14	125.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	86	Con un rango de asignación de 29 hasta 176 días de más.		
191495	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	06/04/2017 21:07	111.0
191660	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	05/04/2017 17:08	112.0
196462	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	17/04/2017 17:14	100.0
202192	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	21/04/2017 19:22	96.0
208631	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	26/04/2017 16:36	91.0
237654	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	11/05/2017 16:31	76.0
255894	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	25/05/2017 17:47	62.0
279870	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	05/06/2017 21:49	51.0
292266	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	12/06/2017 20:50	44.0
308180	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	20/06/2017 20:26	36.0
308832	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	21/06/2017 14:28	36.0
319602	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	27/06/2017 21:39	29.0
320311	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona norte	27/06/2017 20:36	29.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	13	Con un rango de asignación de 29 hasta 112 días de más.		

293445	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona sur	14/06/2017 17:29	42.0
302032	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona sur	16/06/2017 15:00	41.0
307858	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona sur	20/06/2017 19:16	36.0
312046	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona sur	21/06/2017 14:35	36.0
322116	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona sur	28/06/2017 15:58	29.0
328660	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona sur	28/06/2017 20:25	28.0
333912	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bogotá zona sur	29/06/2017 19:28	27.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	7	Con un rango de asignación de 27 hasta 42 días de más.		
234152	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bucaramanga	10/05/2017 21:08	77.0
260913	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bucaramanga	01/06/2017 14:36	56.0
264751	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bucaramanga	02/06/2017 14:33	55.0
282957	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bucaramanga	07/06/2017 20:59	49.0
289762	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bucaramanga	09/06/2017 21:05	47.0
294528	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bucaramanga	13/06/2017 19:44	43.0
312520	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bucaramanga	21/06/2017 21:38	35.0
316328	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Bucaramanga	23/06/2017 15:38	34.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	8	Con un rango de asignación de 34 hasta 77 días de más.		
122707	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cali	08/02/2017 20:04	168.0
127071	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cali	14/02/2017 13:15	163.0
133198	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cali	22/02/2017 15:24	155.0
137626	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cali	24/02/2017 16:46	152.0
147875	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cali	03/03/2017 21:51	145.0

151982	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cali	08/03/2017 21:38	140.0
164641	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cali	27/03/2017 20:28	121.0
180314	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cali	31/03/2017 22:29	117.0
186756	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cali	05/04/2017 17:45	112.0
255544	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cali	24/05/2017 21:38	63.0
312628	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cali	22/06/2017 14:10	35.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	11	Con un rango de asignación de 35 hasta 168 días de más.		
113818	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	05/05/2017 20:07	82.0
135167	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	13/06/2017 16:35	43.0
159054	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	06/06/2017 20:40	50.0
207119	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	25/04/2017 21:36	92.0
213678	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	05/05/2017 20:07	82.0
213743	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	05/05/2017 20:47	82.0
222829	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	03/05/2017 07:12	85.0
235040	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	09/05/2017 22:10	78.0
258033	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	30/05/2017 13:19	58.0
274714	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	03/06/2017 17:54	53.0
283753	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	09/06/2017 15:49	48.0
298545	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cartagena	21/06/2017 14:58	36.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	12	Con un rango de asignación de 36 hasta 92 días de más.		
253417	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Caucasia	23/05/2017 20:49	64.0
308974	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Caucasia	21/06/2017 14:30	36.0

TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	2	Con un rango de asignación de 36 hasta 64 días de más.		
259829	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia chimichanga	31/05/2017 17:21	56.0
264430	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia chimichanga	01/06/2017 21:21	55.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	2	Con un rango de asignación de 55 hasta 56 días de más.		
246098	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Chinacota	16/06/2017 22:55	40.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 40 días de más.		
241547	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cúcuta	15/05/2017 19:43	72.0
313798	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Cúcuta	22/06/2017 14:28	35.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	2	Con un rango de asignación de 32 hasta 72 días de más.		
251832	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Girardot	23/05/2017 19:36	64.0
294730	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Girardot	13/06/2017 20:59	43.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	2	Con un rango de asignación de 43 hasta 64 días de más.		
304257	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia guaduas	16/06/2017 14:46	41.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 41 días de más.		
308337	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia guapi	20/06/2017 21:15	36.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 36 días de más.		
290701	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia guateque	13/06/2017 20:53	43.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 34 días de más.		
316924	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia la mesa	27/06/2017 21:14	29.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 29 días de más.		
217736	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Leticia	03/05/2017 06:53	85.0
220001	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Leticia	03/05/2017 07:03	85.0
220020	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Leticia	03/05/2017 07:03	85.0

220039	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Leticia	03/05/2017 07:02	85.0
220058	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Leticia	03/05/2017 07:02	85.0
222501	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Leticia	03/05/2017 07:01	85.0
222520	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Leticia	03/05/2017 07:01	85.0
222539	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Leticia	03/05/2017 07:00	85.0
277762	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Leticia	05/06/2017 21:46	51.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	2	Con un rango de asignación de 51 hasta 85 días de más.		
231195	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia loricá	08/05/2017 19:39	79.0
251636	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia loricá	23/05/2017 19:33	64.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	2	Con un rango de asignación de 64 hasta 79 días de más.		
230568	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Medellín zona norte	21/06/2017 15:09	36.0
305133	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Medellín zona norte	16/06/2017 13:25	41.0
320368	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Medellín zona norte	23/06/2017 20:09	33.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	3	Con un rango de asignación de 33 hasta 41 días de más.		
282604	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Moniquira	07/06/2017 19:14	49.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 49 días de más.		
232539	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Palmira	09/05/2017 19:22	78.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 78 días de más.		
255875	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia pasto	25/05/2017 17:49	62.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 62 días de más.		
200491	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Popayan	21/04/2017 16:05	96.0
236719	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Popayan	10/05/2017 21:02	77.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	3	Con un rango de asignación de 77 hasta 96 días de más.		

283361	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Pereira	07/06/2017 20:53	49.0
309269	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Pereira	16/06/2017 22:58	40.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	3	Con un rango de asignación de 40 hasta 49 días de más.		
251447	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia puerto tejada	23/05/2017 19:21	64.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 64 días de más.		
320208	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Quibdó	27/06/2017 19:57	29.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 29 días de más.		
131130	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Ramiriquí	15/02/2017 14:17	162.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 162 días de más.		
261999	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Riosucio	01/06/2017 15:59	56.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 56 días de más.		
303744	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia san Martin	16/06/2017 14:29	41.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 41 días de más.		
304998	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia san marcos	16/06/2017 14:10	41.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 41 días de más.		
193919	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia santa marta	07/04/2017 20:31	110.0
211595	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia santa marta	02/05/2017 21:43	85.0
213452	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia santa marta	04/05/2017 22:04	83.0
233138	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia santa marta	09/05/2017 20:29	78.0
275478	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia santa marta	14/06/2017 15:44	43.0
307755	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia santa marta	20/06/2017 17:46	36.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	6	Con un rango de asignación de 36 hasta 110 días de más.		
255359	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia santa bárbara	24/05/2017 19:59	63.0

TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 63 días de más.		
255073	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia santa rosa de cabal	24/05/2017 19:06	63.0
255111	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia santa rosa de cabal	24/05/2017 19:05	63.0
255154	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia santa rosa de cabal	24/05/2017 19:05	63.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	3	Con un rango de asignación de 36 días de más.		
281219	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia santa rosa de Viterbo	07/06/2017 19:21	49.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 49 días de más.		
274006	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Santafé de Antioquia	03/06/2017 15:39	54.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 54 días de más.		
305266	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Sincelejo	16/06/2017 13:22	41.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 41 días de más.		
115561	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia soledad	01/02/2017 19:33	175.0
117501	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia soledad	01/02/2017 19:41	175.0
158504	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia soledad	15/03/2017 20:58	133.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	3	Con un rango de asignación de 133 hasta 175 días de más.		
122656	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Soacha	09/02/2017 21:36	167.0
124929	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Soacha	08/02/2017 21:41	168.0
153353	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Soacha	10/03/2017 16:31	138.0
153716	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Soacha	10/03/2017 19:56	138.0
182914	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Soacha	03/04/2017 19:53	114.0
196546	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Soacha	17/04/2017 17:31	100.0
263628	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Soacha	01/06/2017 17:27	55.0
309111	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Soacha	16/06/2017 23:02	40.0

TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	8	Con un rango de asignación de 40 hasta 167 días de más.		
279546	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Tunja	06/06/2017 17:10	50.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 41 días de más.		
297035	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Tuquerres	15/06/2017 17:30	41.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 41 días de más.		
209987	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Velez	26/04/2017 21:09	91.0
268276	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Velez	02/06/2017 17:00	54.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	2	Con un rango de asignación de 54 hasta 91 días de más.		
287504	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Valledupar	09/06/2017 16:24	47.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	1	Con un rango de asignación de 47 días de más.		
257374	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Zipaquirá	15/06/2017 21:10	41.0
267777	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Zipaquirá	02/06/2017 16:44	54.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	2	Con un rango de asignación de 54 hasta 41 días de más.		
319531	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Villavicencio	23/06/2017 19:58	33.0
327968	Verificar Nueva Solicitud	mesa correspondencia Villavicencio	28/06/2017 20:03	28.0
TOTAL DE PQRS ASIGNADAS	2	Con un rango de asignación de 28 hasta 33 días de más.		

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Plataforma electrónica.

VERIFICACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRS RADICADAS POR LA PLATAFORMA ELECTRONICA.

Se observó que existe acumulación de documentos físicos de PQRS en Gestión Documental, sin ser distribuidos (Fotografía del 21 de julio 2017). Así mismo, se encontró que en el manual denominado "Manual funcionario de ventanilla de radicación de PQRS", cuyo objetivo consiste en documentar a los usuarios en el uso de la herramienta Plataforma Electrónica PQRS, en aspectos técnicos y funcionales, no se contempló el destino final que se dará a los documentos físicos recibidos por ventanilla como se aprecia en la fotografía.

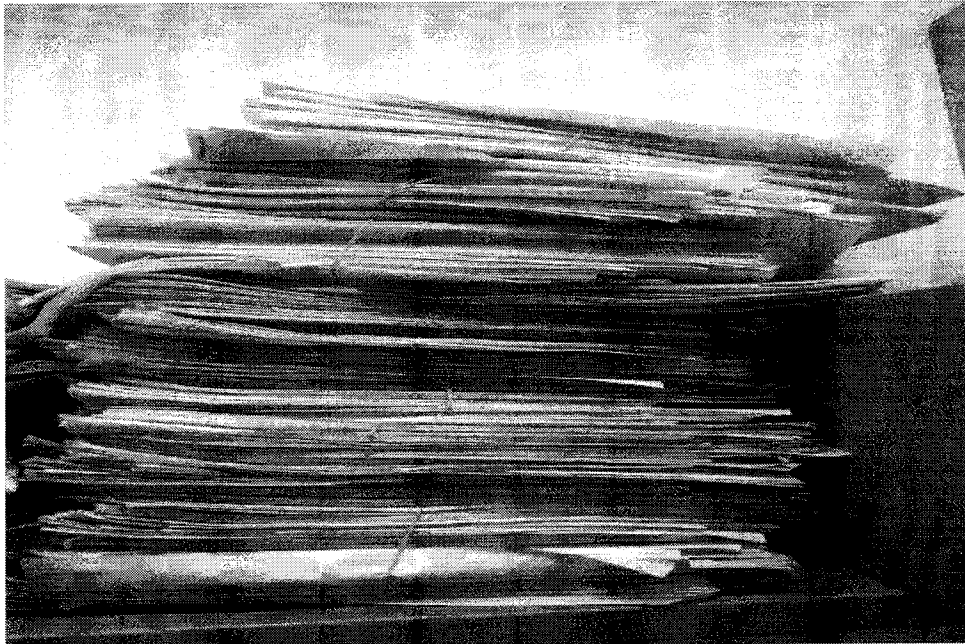


Foto tomada el 21 de julio de 2017 a las 9:40 a.m. En la oficina de gestión documental

TUTELAS POR PQRS NO CONTESTADAS O CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2017.

Conforme al informe presentado por la Oficina Asesora Jurídica de fecha 27 de julio del año en curso, con número de radicado SNR2017IE023738 – OAJ 1955 para el primer semestre de 2017, se reportó 4 tutelas originadas por PQRS no contestadas dentro de los términos que ordena la normatividad vigente en esta materia. Se informa que la Tutela con número de radicado SNR2017ER026148 promovida por la Señora **Lida Esther Pinto Pinto** *"fue una pqrs que se radicó mientras el sistema de Certicámaras estaba en el plan piloto y que por ello no estaba asignada a ninguna oficina dentro de la SNR es por esto que cuando llegó la tutela a esta Oficina Asesora Jurídica se procedió a contestar la solicitud y la tutela"*, también es importante precisar que este sistema tiene un error en el término de vencimiento de las peticiones y para una mejor ilustración debo indicar que según la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 parágrafo 2 expresa:

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

TABLA 22
Numero de tutelas por pqrs no contestadas dentro de los términos.

Radicado	Tutela promovida por	Oficina a cargo de la respuesta
SNR2017ER026148	Lida Esther Pinto Pinto	Oficina Asesora Jurídica
SNR2017ER045251	Sthepania Zapata Ochoa	Oficina Asesora Jurídica
SNR2017ER047988	Juan Pablo Elorza Morales	Oficina Asesora Jurídica
SNR2017ER054210	Jesús Alberto Bermúdez	Oficina Asesora Jurídica

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI
Fuente Oficina Asesora Jurídica.

REPORTES POR LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA.

Realizado el seguimiento a la plataforma electrónica para la recepción de las pqrs de los ciudadanos; con respecto a los distintos reportes que arroja el sistema la Oficina de Control Interno detecto:

- El sistema no cuenta con una parametrización de acuerdo a las causas que origina los tipos de pqrs radicadas por los usuarios.
- El reporte denominado **"Reporte de las tareas pendientes por proceso"** no cuenta con fecha de radicación.
- El reporte denominado **"PQRS según su estado de alerta y área"** no se encuentran incluidas las dependencias del nivel central.

A continuación, se detalla de manera discriminada las No Conformidades Reales y observaciones identificadas en el desarrollo del presente informe:

MATRIZ DE RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2017.				
DESCRIPCIÓN	NC	OBS	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE
Se observó que existe acumulación de documentos físicos de PQRS en Gestión Documental, sin ser distribuidos (Fotografía 21 de julio 2017). Así mismo, se encontró que en el manual denominado "Manual funcionario de ventanilla de radicación de PQRS", (cuyo objetivo consiste en documentar a los usuarios en el uso de la herramienta Plataforma Electrónica PQRS, en aspectos técnicos y		X	Se recomienda incluir en el Manual el destino final que se le dará a los documentos recibidos en físico por ventanilla para el trámite de las PQRSd que se radican por la plataforma electrónica.	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental.

<p>funcionales), no se contempló el destino final que se dará a los documentos físicos recibidos por ventanilla. Esta situación genera el riesgo de pérdida documental y/o de la trazabilidad de las mismas.</p>				
<p>Se observó que las peticiones que ingresan por la plataforma electrónica no cuentan con un reporte que detalle la clasificación de cada uno de las causas por las cuales se originan los tipos de PQRSD, radicados en la entidad, por parte de los ciudadanos.</p>		X	<p>Estudiar la posibilidad de gestionar la parametrización de la plataforma electrónica, de tal manera que permita realizar la clasificación de cada uno de los asuntos o causas que generan los tipos de PQRSD en la Entidad; insumo requerido a fin de diseñar mecanismos orientados a disminuir el número de PQRSD, garantizar las respuestas dentro de los términos legales, e incrementar una mayor satisfacción ciudadana, cumplir con la normatividad vigente sobre la materia y propender por el logro de la misión institucional.</p>	<p>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Certicamaras.</p>
<p>A pesar de que la Oficina de Atención al Ciudadano, genera alertas tempranas a los líderes de procesos, con el fin de recordar el cumplimiento de los términos de respuesta, con el propósito de responder de manera oportuna las PQRSD que presenten los ciudadanos, se sigue obserbando el incumplimiento de los terminos de respuesta. Ley 1755 de 2015.</p>	X		<p>Establecer puntos de control en los procedimientos, Manual, Guías que se hallan definido orientados a evitar la materialización de los riesgos: Incumplimiento de términos de respuesta, Tutelas generadas por pqrds, sin respuestas o contestadas en términos vencidos. pqrds recibidas por fuera del sistema (ventanilla) sin la correspondiente radicación en la plataforma y de más que sean necesarios para garantizar el cumplimiento efectivo de este proceso</p>	<p>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Lideres de los Macroprocesos.</p>

<p>En oficio de fecha de 27 de julio de 2017, con número de radicado SNR2017IE023738 – OAJ 195, de la Oficina Asesora Jurídica, en respuesta a lo solicitado por la Oficina de Control interno; informa que para el primer semestre de 2017 se han radicado cuatro (4) Tutelas originadas por pqr's no contestadas dentro de los terminos que ordena la normatividad vigente; igualmente, una de estas tutelas no havia sido asignada al interior de la entidad. Tambien se reporto por parte de esta misma oficina el error en el sistema con respecto al termino de vencimiento de las peticiones de las cuales se eleva una consulta.</p>	X		<p>Establecer puntos de control en los procedimientos, Manual, Guías que se hallan definido orientados a evitar la materialización de los riesgos: Incumplimiento de términos de respuesta, Tutelas generadas por pqr'sd, sin respuestas o contestadas en términos vencidos. pqr'sd recibidas por fuera del sistema (ventanilla) sin la correspondiente radicación en la plataforma y de más que sean necesarios para garantizar el cumplimiento efectivo de este proceso</p>	<p>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Líderes de los Macroprocesos.</p>
<p>Se observo en los reportes que suministra la plataforma electronica, con respecto al "Reporte de las tareas pendientes por proceso" hace falta incluir la columna de fecha de radicación y para el Reporte de "PQRS según su estado de alerta y área" no se incluye las dependencias del nivel central.</p>		X	<p>Se recomienda tener en cuenta lo ordenado por la Ley 1755 de 2015, con respecto a la fecha de radicación de las pqr's que ingresan a la entidad, para no generar confusiones con respecto a los términos de respuesta.</p>	<p>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Certicamaras.</p>

Cordialmente,



RITA CECILIA COTES COTES
Jefe de la Oficina de Control Interno.

Proyectó: Luis Alejandro Rosario Martinez
Tecnico Administrativo SNR. 02/Agosto/2017.