



Estadísticas PQRS Enero a diciembre 2013



En el periodo de enero a diciembre del año 2013, la ANH recibió y atendió 1415 requerimientos de derechos de petición, solicitudes de información, reclamos y solicitud de copias y certificaciones.

Los temas más frecuentes se relacionan con la Gerencia de Seguridad Comunidades y Medio Ambiente y la Gerencia de seguimiento a contratos.

Con relación a los tipos de requerimientos se observa que se recibieron 1167 entre solicitud de información y derechos de petición, 199 reclamos a terceros y 47 solicitudes de copias y certificaciones.

El canal que más utilizan los ciudadanos para enviar sus requerimientos es la radicación física, donde se recibieron 989 solicitudes y por medios electrónico 426 requerimientos.



Estadísticas de PQRs Enero a diciembre de 2013

PQRS (Enero a Marzo de 2013)

Clase de requerimiento	No.
Solicitud de información	819
Derecho de Petición	348
Reclamo Terceros	199
Copias y Certificaciones	47
Consulta	1
Anónimo	1
Totales	1415

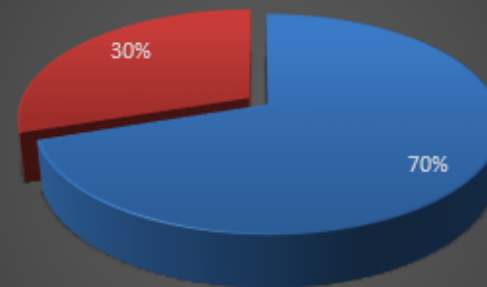
Canal de atención	No.	%
Correspondencia	989	70%
Electrónica	426	30%
Totales	1415	100%

Clase de Requerimiento



■ Solicitud de información
 ■ Derecho de Petición
 ■ Reclamo Terceros
■ Copias y Certificaciones
 ■ Consulta
 ■ Anónimo

Canal de atención



■ Correspondencia
 ■ Electrónica



Análisis de requerimientos recibidos durante el año 2013

- Durante el año 2013 cabe resaltar que de los 1415 requerimientos recibidos y atendidos se observa que 226 son de competencia de la Gerencia de Seguridad, Comunidades y Medio Ambiente, 161 de la Gerencia de Gestión de la Información Técnica y 133 de la Gerencia de Seguimiento a Contratos.

Unos de los temas a destacar por la ciudadanía son las solicitudes de las comunidades dirigidas a la ANH donde solicitan la intervención de la Agencia ante las empresas operadoras para que cumplan con los compromisos adquiridos frente a terceros.



Recomendaciones:

- ❖ En coordinación con las Gerencias de Seguridad Comunidades y Medio Ambiente, Gestión de la Información Técnica y Seguimiento a Contratos proponer la realizaciones de foros, reuniones y encuentros para propiciar diálogos y encuentros con las comunidades donde están ubicadas las empresas operadoras. Lo anterior ayudará a la disminución de las solicitudes de los ciudadanos que buscan la intervención de la ANH para resolver este tipo de inquietudes.

- ❖ Mantener actualiza la página web y los canales disponibles de información para que los ciudadanos tengan respuesta inmediata a las inquietudes sobre la ANH.