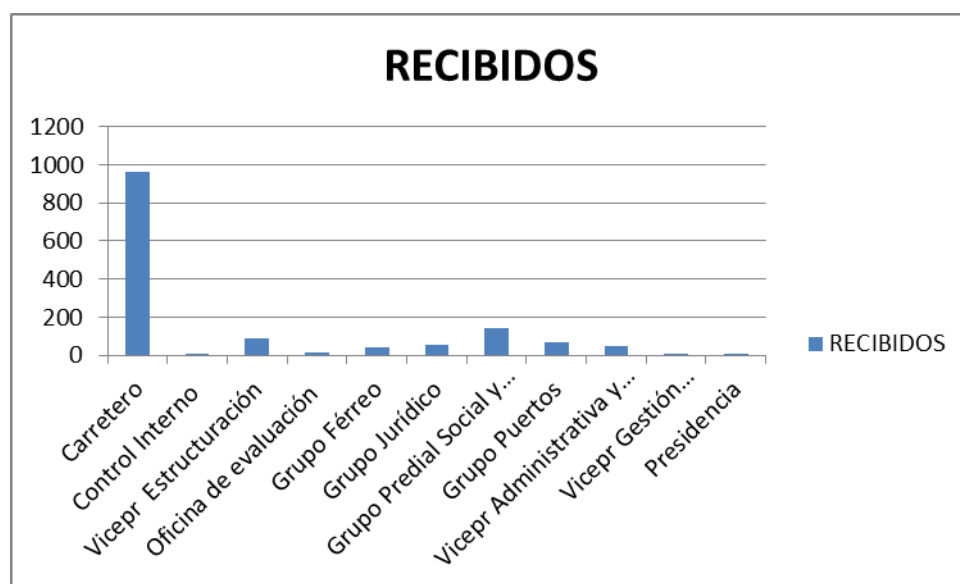


A continuación se presenta el informe del primer trimestre del año 2012 así:

1. PQRS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA

PQRS POR DEPENDENCIA	TOTAL
Carretero	961
Control Interno	1
Vicepresidencia de Estructuración	91
Oficina de evaluación	17
Grupo Férreo	44
Grupo Jurídico	55
Grupo Predial Social y ambiental (Territorio)	142
Grupo Puertos	66
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	51
Vicepresidencia de Gestión Contractual	12
Presidencia	10
TOTAL	1450



Las áreas con el mayor número de solicitudes fueron en su orden Grupo Carretero, Grupo Predial Social y Ambiental, Vicepresidencia de Estructuración, Grupo Puertos y Vicepresidencia Administrativa y Financiera.

2. CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RECIBIDOS	NO VENCIDO	TOTAL	A TIEMPO	DESPUES	NO RESPTA	% CUMPTO
Carretero	961	72	889	484	220	185	0,54
Control Interno	1	0	1	1	0	0	100
Vicepresidencia de Estructuración	91	6	85	35	19	31	0,41
Oficina de evaluación	17	2	15	11	3	1	0,73
Grupo Férreo	44	7	37	28	6	3	0,75
Grupo Jurídico	55	7	48	7	6	35	0,14
Grupo Predial Social y ambiental (Territorio)	142	28	114	61	15	38	0,53
Grupo Puertos	66	10	56	36	12	8	0,64
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	51	9	42	18	16	8	0,42
Vicepresidencia de Gestión Contractual	12	1	11	1	3	7	0,09
Presidencia	10	3	7	0	0	7	0
TOTAL	1450	145	1305	682	300	323	0,52

A 31 de marzo de 2012, de 1.450 solicitudes tipificadas en el trimestre, 146 no están vencidas. El cumplimiento total fue del 52%:

3. SOLICITUDES DE ORGANISMOS DE CONTROL

ENTIDADES DE CONTROL	RECIBIDOS	NO VENCIDO	TOTAL	A TIEMPO	DESPUES	NO RESPTA	% CUMPTO
CONGRESO DE LA REPUBLICA	9	0	9	4	3	2	0,45
PROCURADURIA	10	0	10	5	2	3	0,5
DEFENSORIA DEL PUEBLO	1	0	1	1	0	0	100
PERSONERIA	11	0	11	0	9	2	0
CONTRALORIA	114	4	110	27	17	66	0,24
TOTAL	145	4	141	37	31	73	0,26

De 145 solicitudes, 37 fueron respondidas a tiempo y 73 sin respuesta.

4. MEDIOS POR LOS QUE SE RECEPCIONARON LAS SOLICITUDES

FORMA DE RECEPCION	TOTAL
WEB	176
VENTANILLA	1274
TOTAL	1450