**DEPENDENCIA:** **Despecho del Director General**

**PROCESO:** **Gestión Gerencial**

**LÍDER DEL PROCESO:** **Uriel Enoc Ortiz Diaz**

**RESPONSABLE DE DILIGENCIAR EL INFORME:** **Natalia Andrea Casanova García**

**AÑO REPORTADO: 2024**

| **NOMBRE DE LA ACTIVIDAD** | **FECHA DE LA ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN (Incluir una breve descripción de la actividad realizada con número de personas impactadas o cantidad impactada, municipio de ejecución, entre otros aspectos.)** | **FOTO Y/O EVIDENCIA (Incluir foto de la actividad o grafico o pantallazo o Numero del consecutivo, Ej Contrato No. XX)** |
| --- | --- | --- | --- |
| Plataforma de correspondencia Intraweb /PQRSD | 04 de junio 2024 | Se realizo la implementación de la plataforma de Intraweb, para crear, recibir, asignar y contestar PQRSD de todo tipo de usuario, incluyendo un campo de correspondencia interna para los funcionarios con el fin de reciclar y crear documentos cero papel. | + |
| Capacitación Plataforma de correspondencia Intraweb | 29 de mayo 2024 | Se desarrollo capacitación con los lideres de cada proceso, con el fin de promover el uso de la plataforma Intraweb, explicando los términos establecidos de cada petición y el medio de envió de toda la correspondencia de la entidad. |  |
| Líneas Telefónicas | 10 de octubre 2024 | Implementación de dos líneas telefónicas para acceder a los servicios de la entidad y mejorar la atención al usuario, en el área administrativa y técnica |  |
| PQRSD | AÑO 2024 | Se han recibido 4.528 PQR, de los cuales el 1% se encuentran vencidos, a el 75% se les dio respuesta en el tiempo establecido, el 20% se encuentran ya finalizados, pero su respuesta fue dada después de la fecha de vencimiento, el 4% se encuentran cancelados y el 0% se encuentran esperando respuesta del ciudadano e igualmente el 0% finalizados vencidos justificados. |  |
| PQRSD | AÑO 2024 | Tipos de Solicitudes Recibidas:   * Peticiones Derechos de Petición * Peticiones entre Autoridades * Solicitud información General de la entidad * Reclamo * Tutela * Queja * Desacato * Denuncia * Solicitud Cargue de vehículo al runt * Solicitud Certificado de Tradición * Recurso * Solicitud Cargue licencia conducción * Peticiones Incompletas * Acompañamientos agentes * Solicitud copia historial vehículo * Novedades Comparendos * Certificado tiempo laborado * Información licencias de conducción * Información de matriculas |  |
| PQRSD | AÑO 2024 | PETICIONES POR PROCESO   * Gestión Financiera * Gestión tramites y servicios * Área Técnica * Gestión Gerencial * Gestión Jurídica * Gestión de Contravenciones * Gestión de control * Gestión de las tecnologías * Subdirección Administrativa * Control y verificación * Gestión del Talento Humano * Planeación estratégica |  |