**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
 |  |