INFORME DE PQRSD

PRIMER TRIMESTRE (ENERO - MARZO) DE 2024

Se recibió un total de 247 PQRSD.

El total de PQRSD se encuentran discriminadas así:

* Peticiones: 213
* Consultas: 10
* Denuncias: 6
* Reclamos: 4
* Quejas: 4
* Solicitudes Externas: 8
* Sugerencias: 1
* Demandas: 1

Las 247 peticiones se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

* Petición general: 182
* Petición de información: 23
* Petición de documentos: 8
* Consulta: 10
* Denuncias: 6
* Quejas: 4
* Reclamos: 4
* Solicitudes Externas: 8
* Demandas: 1
* Sugerencias: 1

El trámite de las PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2024 está clasificada así:

* Respuestas: 241
* No requieren respuesta: 6

De las 247 peticiones respuesta requirieron el trámite interno de:

* Peticiones trasladadas por competencia: 66
* Peticiones incompletas: 10
* Peticiones Reiterativas: 15
* Peticiones a las que se negó el acceso a la información: 1

Los canales usados por los usuarios son:

* Página Web: 135
* Correo Electrónico: 110
* Orfeo: 1
* Correspondencia: 1

Por lo tanto, se puede concluir que el medio más usado es la Página Web con un porcentaje del 54,66%, seguido por Correo Electrónico con un porcentaje de 44,53% y por último Orfeo y Correspondencia con un porcentaje del 0,81%.

Dentro de las estadísticas se puede diferenciar que áreas recibieron las solicitudes:

* Git de Talento Humano: 7
* GIT de Apoyo Informático: 2
* GIT de Jurídica: 2
* Secretaria General: 174
* Subcontaduría de Centralización de información: 18
* Subcontaduría de consolidación de información: 29
* Subcontaduría General y de Investigación: 9
* Archivo: 6

Además, es importante informar que de las 247 PQRD que fueron atendidas son: se clasifican por dentro y fuera de los términos:

* Dentro: 247 con un 100%

Es importante dentro de las estadísticas establecer el promedio de días en respuesta a la PQRSD por cada área: las cuales son:

* Git de Talento Humano: 7 días
* GIT de Jurídica: 6 días
* Secretaria General: 3,5 días
* Subcontaduría de Centralización de información: 5 días
* Subcontaduría de consolidación de información: 5,6 días
* Subcontaduría General y de Investigación: 4 días
* GIT de Estadísticas y Análisis Económico: 9 días
* Archivo: 1 día

Número de solicitudes de acceso a la información negadas a peticionarios: cero

Proyecto: Tatiana Caliz Tovar

Reviso: Freddy Armando Castaño Pineda.