**INFORME DE PQRSD**

**PRIMER TRIMESTRE (ENERO - MARZO) DE 2025**

Se recibió un total de 277 PQRSD.

El total de PQRSD se encuentran discriminadas así:

* Peticiones: 269
* Consultas: 6
* Quejas: 2

Las 269 peticiones se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

* Petición general: 242
* Petición de información: 16
* Petición de documentos: 11

El trámite de las PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2025 está clasificada así:

• Respuestas: 266

• En trámite: 11

De las 266 peticiones con respuesta requirieron el trámite interno de:

• Peticiones Reiterativas: 18

• Peticiones Reasignadas: 66

Los canales usados por los usuarios son:

• Página Web: 146

• Correo Electrónico: 131

Por lo tanto, se puede concluir que el medio más usado es la página web con un porcentaje de participación del 53%.

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

• GIT Jurídica: 1

• GIT SGAF: 10

• GIT Talento Humano: 8

• GIT Investigación y normas: 1

• GIT Logístico de Capacitación y prensa: 1

• Secretaria General: 211

• Subcontaduría General y de investigación: 8

• Subcontaduría de Centralización de la información: 18

• Subcontaduría de Consolidación de la información: 19

Además, es importante informar que de las 277 PQRD que fueron atendidas son: se clasifican por dentro y fuera de los términos:

• Dentro: 261 con un 94%

• Fuera: 4 con 2%

• En trámite: 12 con 4%

Dentro de estas gestiones en trámite, encontramos participación de 4 gestiones vencidas y el restante aún con tiempo de respuesta vigente.

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

• GIT Jurídica: 1 día

• GIT SGAF: 8.3 días

• GIT Talento Humano: 6.5

• GIT Investigación y normas: En trámite (tiempo hábil)

• GIT Logístico de Capacitación y prensa: 3 días

• Secretaria General: 2.34 días

• Subcontaduría General y de investigación: 9.75 días

• Subcontaduría de Centralización de la información: 4.62 días

• Subcontaduría de Consolidación de la información: 3.64 días

Número de solicitudes de acceso a la información negadas a peticionarios: 0

Proyectó: Angela Viviana Álvarez Colorado / Yoice Michel Cocoma Gonzalez

Revisó: Freddy Armando Castaño Pineda.