INFORME DE PQRSD

SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL - JUNIO) DE 2024

Se recibió un total de 218 PQRSD.

El total de PQRSD se encuentran discriminadas así:

* Peticiones: 199
* Consultas: 6
* Denuncias: 4
* Reclamos: 2
* Quejas: 1
* Solicitudes Externas: 4
* Sugerencias: 2

Las 218 peticiones se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

* Petición general: 171
* Petición de información: 13
* Petición de documentos: 15
* Consulta: 7
* Denuncias: 4
* Quejas: 1
* Reclamos: 1
* Solicitudes Externas: 4
* Sugerencias: 2

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

* Respuestas: 211
* En trámite: 7

De las 218 peticiones respuesta requirieron el trámite interno de:

* Peticiones trasladadas por competencia: 51
* Peticiones incompletas: 12
* Peticiones Reiterativas: 23

Los canales usados por los usuarios son:

* Página Web: 182
* Correo Electrónico: 36

Por lo tanto, se puede concluir que el medio más usado es la página web con un porcentaje del 83,48%.

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

* GIT de Talento Humano: 2
* GIT de Estadísticas y Análisis Financiero: 2
* Secretaria General: 160
* Subcontaduría de Centralización de información: 14
* Subcontaduría de consolidación de información: 25
* Subcontaduría General y de Investigación: 8
* Archivo: 7

Además, es importante informar que de las 218 PQRD que fueron atendidas son: se clasifican por dentro y fuera de los términos:

* Dentro: 216 con un 99.08%
* Fuera: 2 con 0.92%

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: 2 días
* GIT de Estadísticas y Análisis Financiero: 9 días
* Secretaria General: 3 días
* Subcontaduría de Centralización de información: 2,6 días
* Subcontaduría de consolidación de información: 4 días
* Subcontaduría General y de Investigación: 4 días
* Archivo: 3,75 días

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

Proyecto: Tatiana Caliz Tovar

Reviso: Freddy Armando Castaño Pineda.