

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

Proyecto: Tatiana Caliz Tovar
Revisó: Freddy Armando Castaño Pineda.