**INFORME DE PQRSD**

**SEGUNDO TRIMESTRE (JULIO - SEPTIEMBRE) DE 2024**

Se recibió un total de 188 PQRSD.

El total de PQRSD se encuentran discriminadas así:

* Peticiones: 165
* Consultas: 14
* Denuncias: 3
* Quejas: 5
* Sugerencias: 1

Las 188 peticiones se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

* Petición general: 147
* Petición de información: 10
* Petición de documentos: 8
* Consulta: 14
* Denuncias: 3
* Quejas: 5
* Sugerencias: 1

El trámite de las PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2024 está clasificado así:

* Respuestas: 171
* En trámite: 7

De las 188 peticiones respuesta requirieron el trámite interno de:

* Peticiones trasladadas por competencia: 51
* Peticiones incompletas: 10
* Peticiones Reiterativas: 7

Los canales usados por los usuarios son:

* Página Web: 168
* Correo Electrónico: 20

Por lo tanto, se puede concluir que el medio más usado es la página web con un porcentaje 89,36%.

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

* GIT de Talento Humano: 3
* GIT de Estadísticas y Análisis Financiero: 2
* Secretaria General: 127
* Subcontaduría de Centralización de información: 21
* Subcontaduría de consolidación de información: 22
* Subcontaduría General y de Investigación: 3
* Archivo: 10

Además, es importante informar que de las 188 PQRD que fueron atendidas son: se clasifican por dentro y fuera de los términos:

* Dentro: 188
* Fuera: 0

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: 1 días
* GIT de Estadísticas y Análisis Financiero: 2 días
* Secretaria General: 2 días
* Subcontaduría de Centralización de información: 7,7 días
* Subcontaduría de consolidación de información: 4 días
* Subcontaduría General y de Investigación: 6,6 días
* Archivo: 4,1 días

Proyecto: Helmi Tatiana Caliz Tovar

Reviso: Freddy Armando Castaño Pineda.