**INFORME DE PQRSD**

**CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE - DICIEMBRE) DE 2024**

Se recibió un total de 188 PQRSD.

El total de PQRSD se encuentran discriminadas así:

* Peticiones: 167
* Consultas: 10
* Denuncias: 3
* Reclamos: 1
* Quejas: 2
* Sugerencias: 3
* Felicitaciones: 1
* Agradecimientos: 1

Las 191 peticiones se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

* Petición general: 159
* Petición de información: 6
* Petición de documentos: 2
* Quejas: 2
* Consulta: 10
* Sugerencias: 3
* Reclamos: 1
* Denuncias: 3
* Felicitaciones: 1
* Agradecimientos: 1

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

• Respuestas: 188

• En trámite: 0

De las 188 peticiones respuesta requirieron el trámite interno de:

• Peticiones Reiterativas: 14

• Peticiones Reasignadas: 1

• Peticiones No Requieren Respuesta: 1

Los canales usados por los usuarios son:

• Página Web: 158

• Correo Electrónico: 30

Por lo tanto, se puede concluir que el medio más usado es la página web con un porcentaje del 82,72%.

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

• GIT de Talento Humano: 2

• GIT de Estadísticas y Análisis Financiero: 1

• Secretaria General: 153

• Subcontaduría de Centralización de información: 6

• Subcontaduría de Consolidación de información: 12

• Subcontaduría General y de Investigación: 10

• Archivo: 3

• GIT de Doctrina y Capacitación: 1

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

• Dentro: 188 con un 100%

• Fuera: 0 con 0.00%

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: N/A días

• Secretaria General: 3 días

• Subcontaduría de Centralización de información: 2,9 días

• Subcontaduría de consolidación de información: 3,4 días

• Subcontaduría General y de Investigación: 5 días

• Archivo: 1 días

• GIT de Doctrina y Capacitación: N/A días

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

Proyectó: Yoice Michel Cocoma Gonzalez

Revisó: Freddy Armando Castaño Pineda.