



INFORME TRIMESTRAL PQRS PRIMER TRIMESTRE 2023

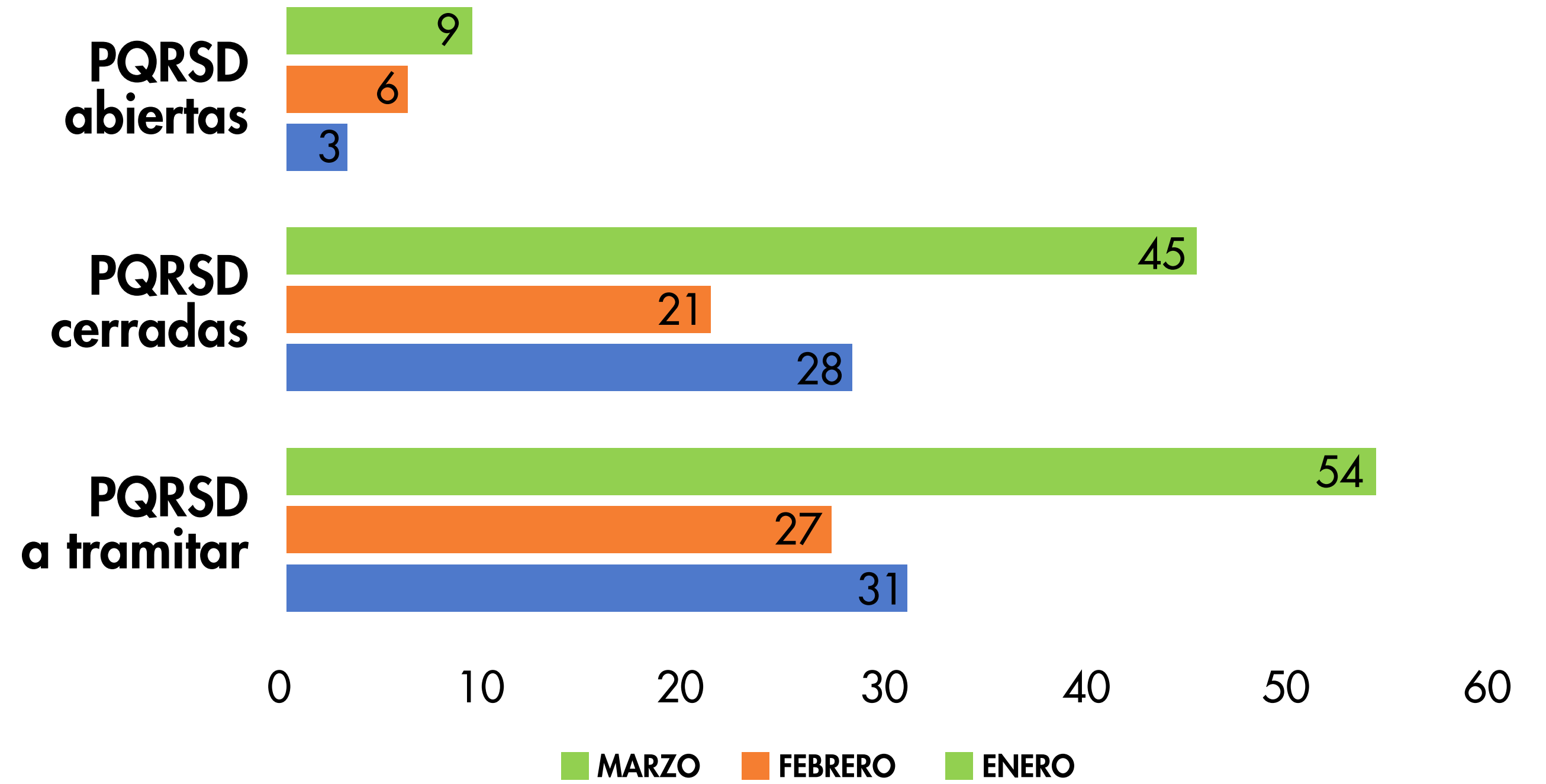


ISO 9001
LL-C (Certification)



TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD

MES	PQRSD a tramitar	PQRSD cerradas	PQRSD abiertas
ENERO	31	28	3
FEBRERO	27	21	6
MARZO	54	45	9
TOTAL	112	94	18



Al cierre del trimestre del total de PQRSD que se debían gestionar, en total se tramitaron.

112

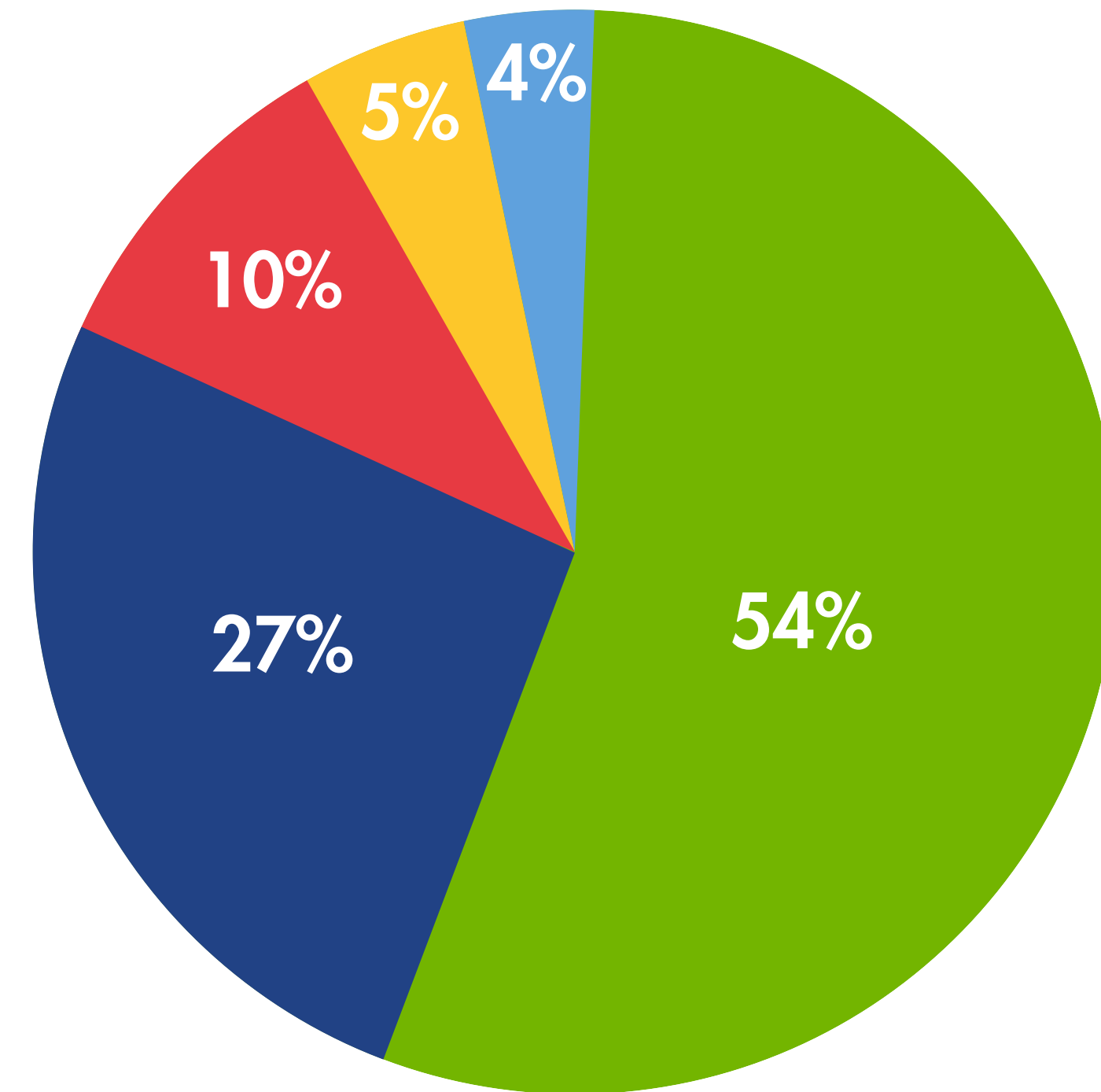


PETICIONES POR CANAL DE INGRESO

CANAL INGRESO

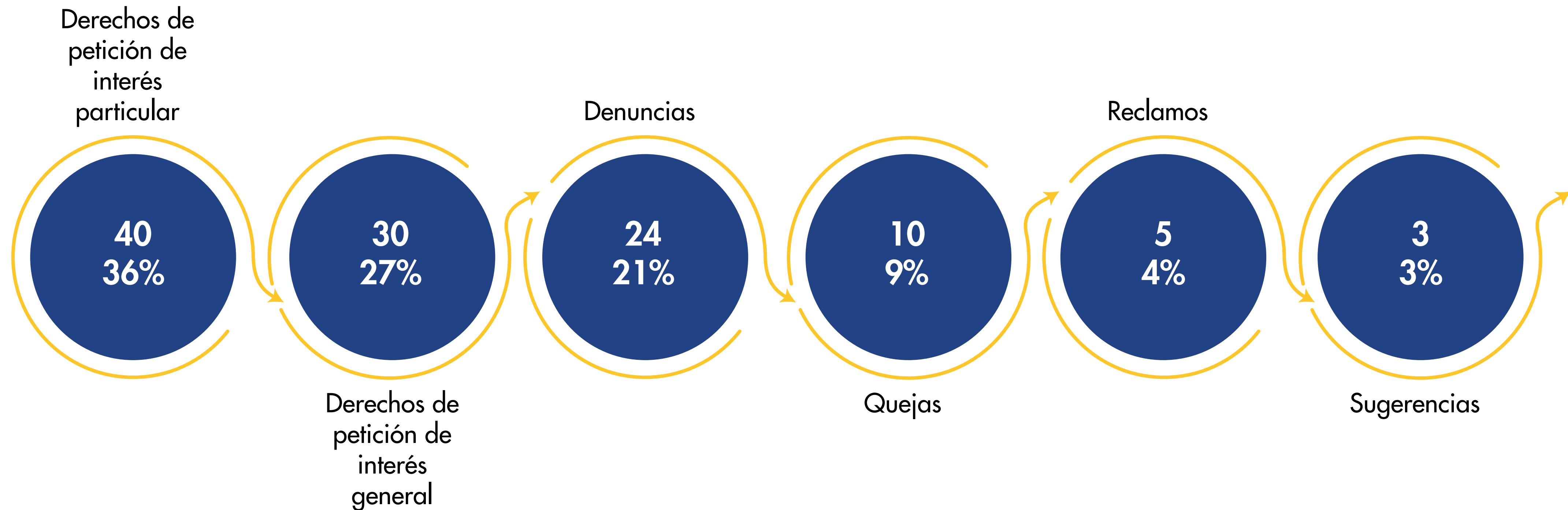
E-mail	60	54%
Página WEB	30	27%
Teléfono	11	10%
Ventanilla	6	5%
Presencial	5	4%
TOTAL	112	

El tipo de canal más utilizado por los usuarios es vía E-mail, que equivale a un 54% de las 112 PQRSD tramitadas.



E-MAIL PAG WEB TELÉFONO VENTANILLA PRESENCIAL

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



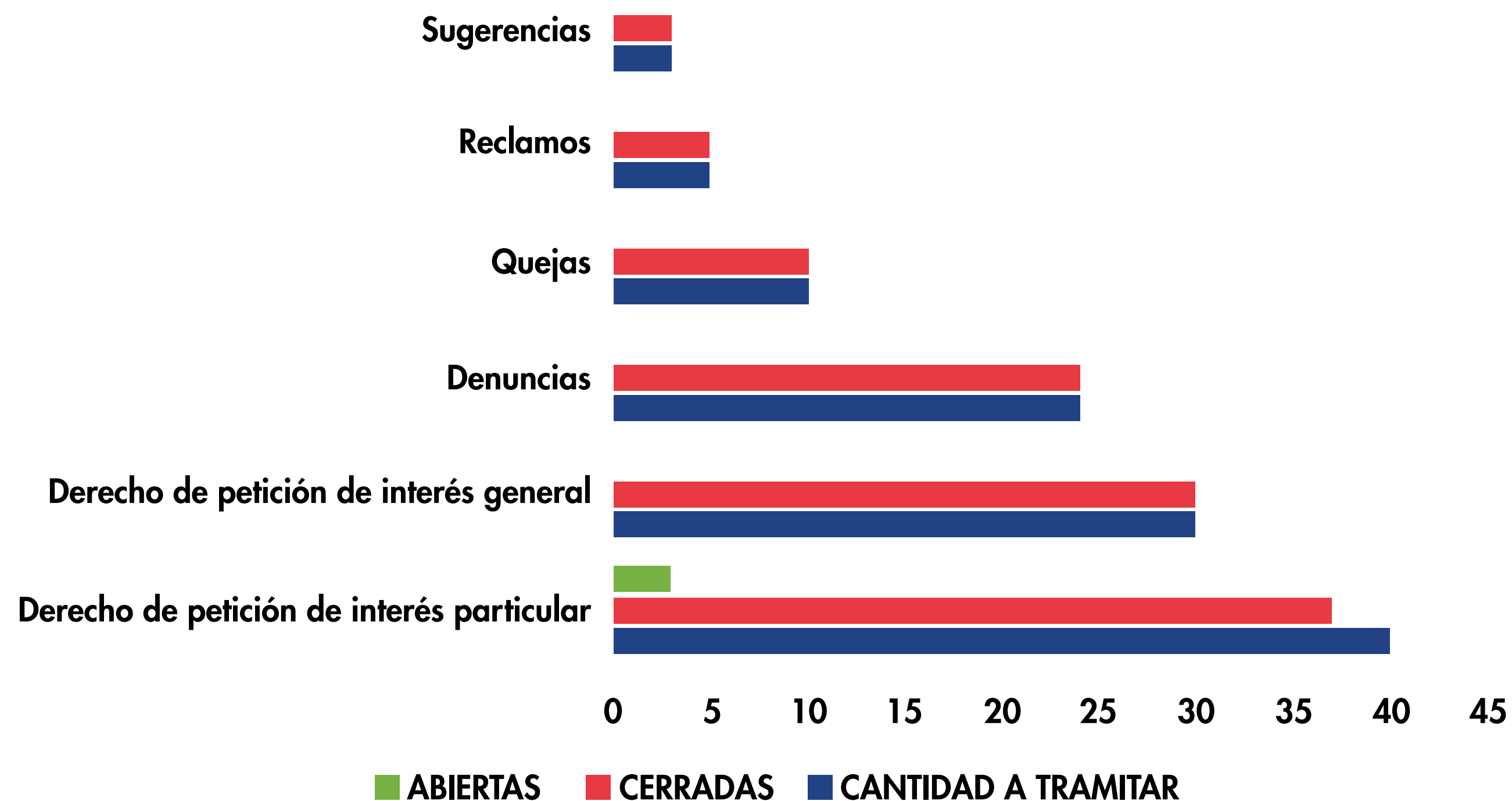
El **63%** de las comunicaciones están concentradas en los Derechos de Petición particular y general, mientras que las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias solo ocupan el **37%**

DETALLE POR TIPO DE REQUERIMIENTO

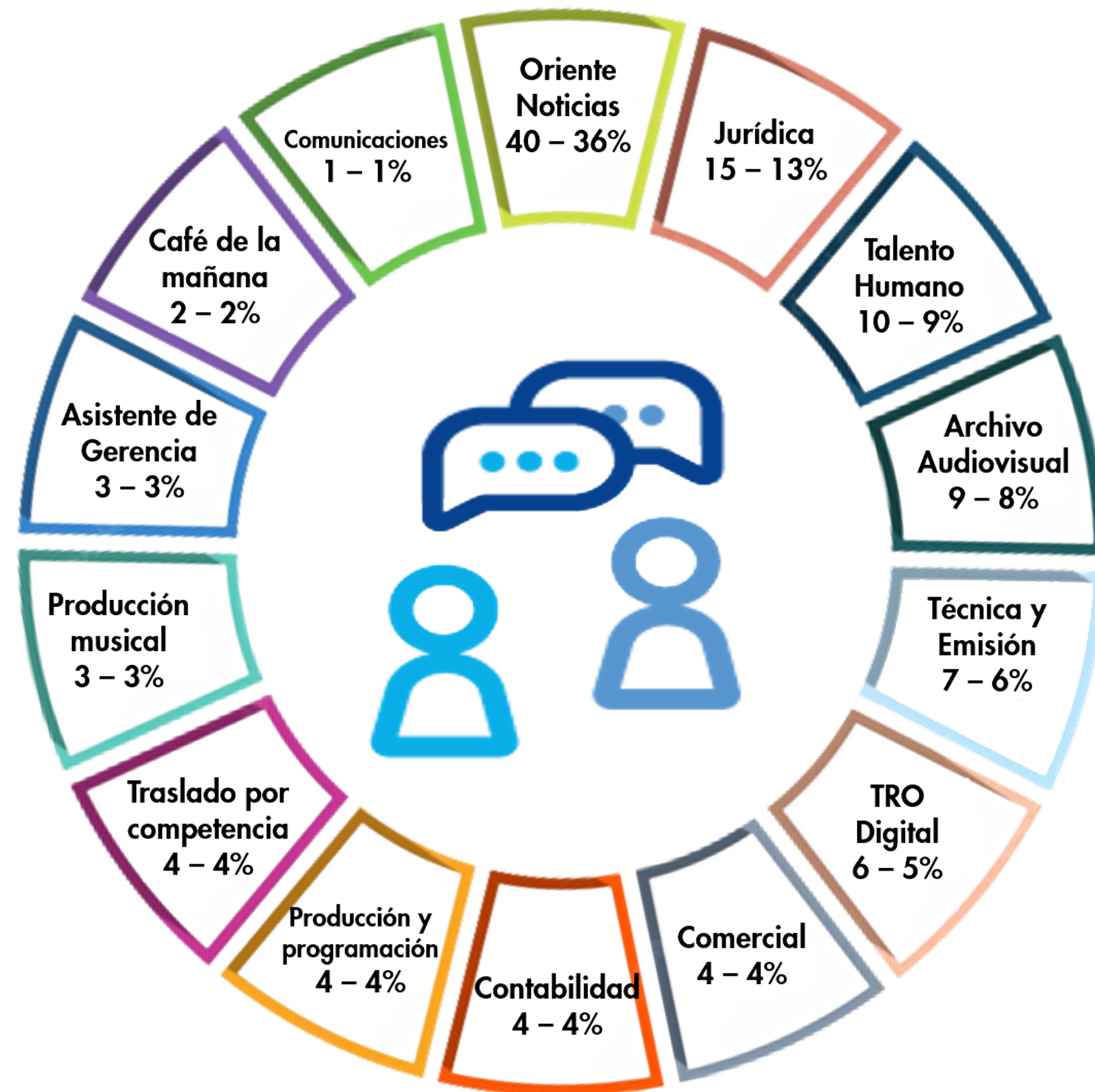


TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD A TRAMITAR	CERRADAS	ABIERTAS
Derecho de petición de interés particular	40	37	3
Derecho de petición de interés general	30	30	0
Denuncias	24	24	0
Quejas	10	10	0
Reclamos	5	5	0
Sugerencias	3	3	0
TOTAL GENERAL	112	109	3

Del total de requerimientos (112) se ha cerrado 109 en el primer trimestre del 2023, que equivale al 97%.



PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A LAS PQRSD



Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el primer trimestre de la vigencia fueron direccionadas a las áreas competentes para su análisis, trámite, respuesta o traslado al competente. Oriente Noticias es el de mayor respuesta con el 36%.



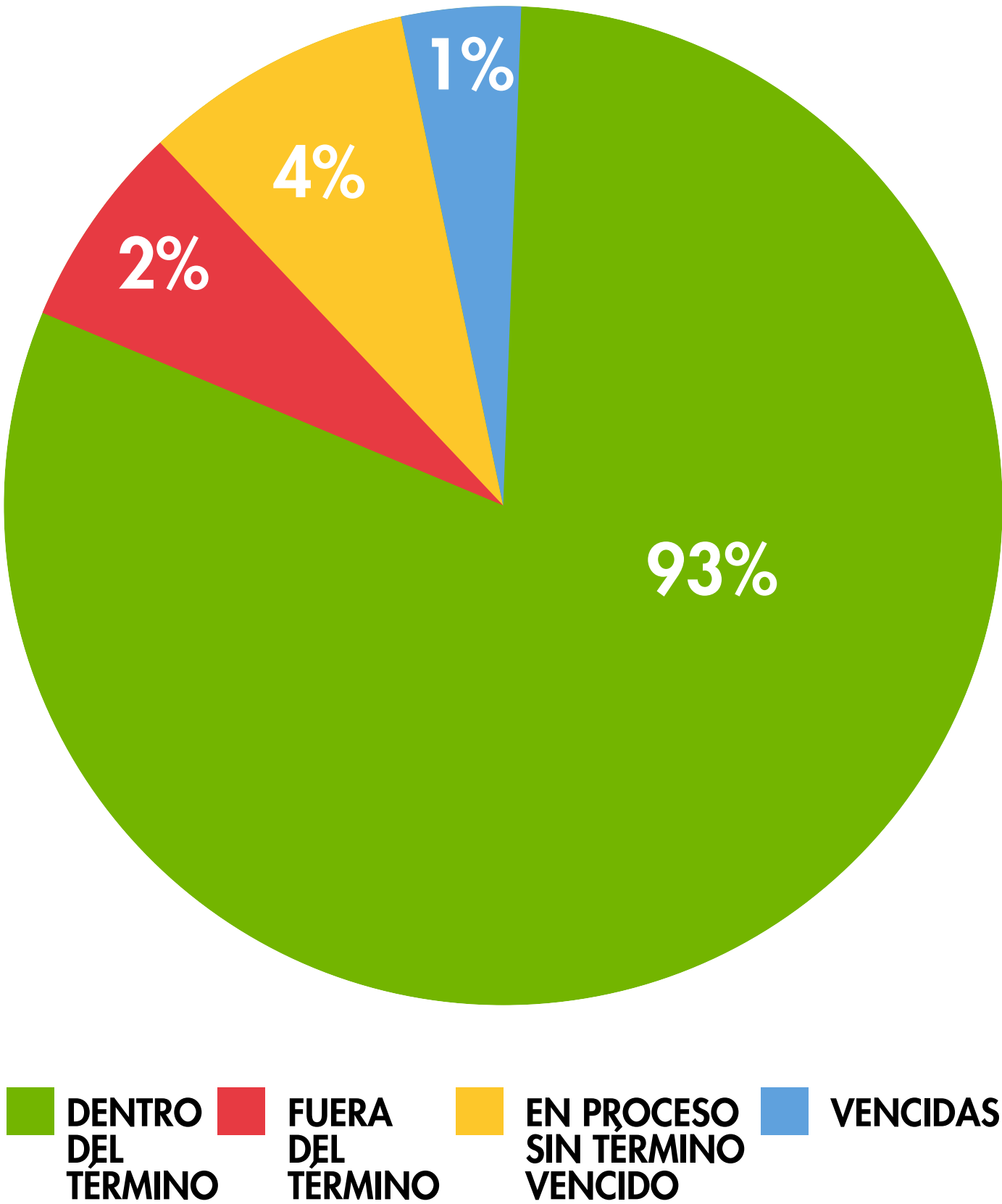
ISO 9001
LL-C (Certification)

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

No requieren respuestas los comunicados informativos, agradecimientos por parte de la ciudadanía y las copias de respuestas emitidas por otras entidades.



TÉRMINOS DE RESPUESTA



Efectuada la revisión de respuestas generadas por las diferentes áreas del Canal TRO, se evidenció que las PQRSD recibidas durante este período fueron respondidas de la siguiente manera:

En tiempo	PQRSD	%
Dentro del término	104	93
Fuera del término	2	2
En proceso sin término vencido	5	4
Vencidas	1	1
Archivado, sin respuesta	0	0
Total	112	100

CONCLUSIONES



ISO 9001
LL-C (Certification)

01

Durante el periodo del presente informe el canal virtual (e-mail y página web) tuvo predominio en términos de utilización generando el 94% de los requerimientos del período. Esto refleja su posicionamiento como canal de atención facilitando la atención de los ciudadanos Con mayor oportunidad.

02

En el primer trimestre del año 2023 se recibieron 112 PQRSD. Las tipologías corresponden a solicitudes de consultas, derechos de petición de interés general o particular, solicitud de documentos y/o información, reclamos, quejas y denuncias. El tipo de petición más recurrente es el derecho de petición de interés general o particular que corresponde al 63% del total de las solicitudes.

03

Los derechos de petición recibidos por el Canal TRO en el periodo evaluado fueron atendidos dentro del término legal.

RECOMENDACIONES



ISO 9001
LL-C (Certification)

Continuar con la ejecución de acciones de mejora respecto a las respuestas dadas por la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.

Dar cumplimiento al plan de mejoramiento formulado para la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.

Buscar mejorar el tiempo de respuesta en la atención a los requerimientos ciudadanos por el correo institucional de la entidad.

Revisar semanalmente la integración del chat de facebook para garantizar la atención del ciudadano por este medio.

Se recomienda a las áreas tener en cuenta los tiempos de respuesta para no incumplir con lo establecido por la ley en este sentido, con el fin de mejorar el índice de peticiones resueltas durante el mes.



INFORME TRIMESTRAL PQRS PRIMER TRIMESTRE 2023



ISO 9001
LL-C (Certification)