



INFORME TRIMESTRAL PQRS TERCER TRIMESTRE 2023



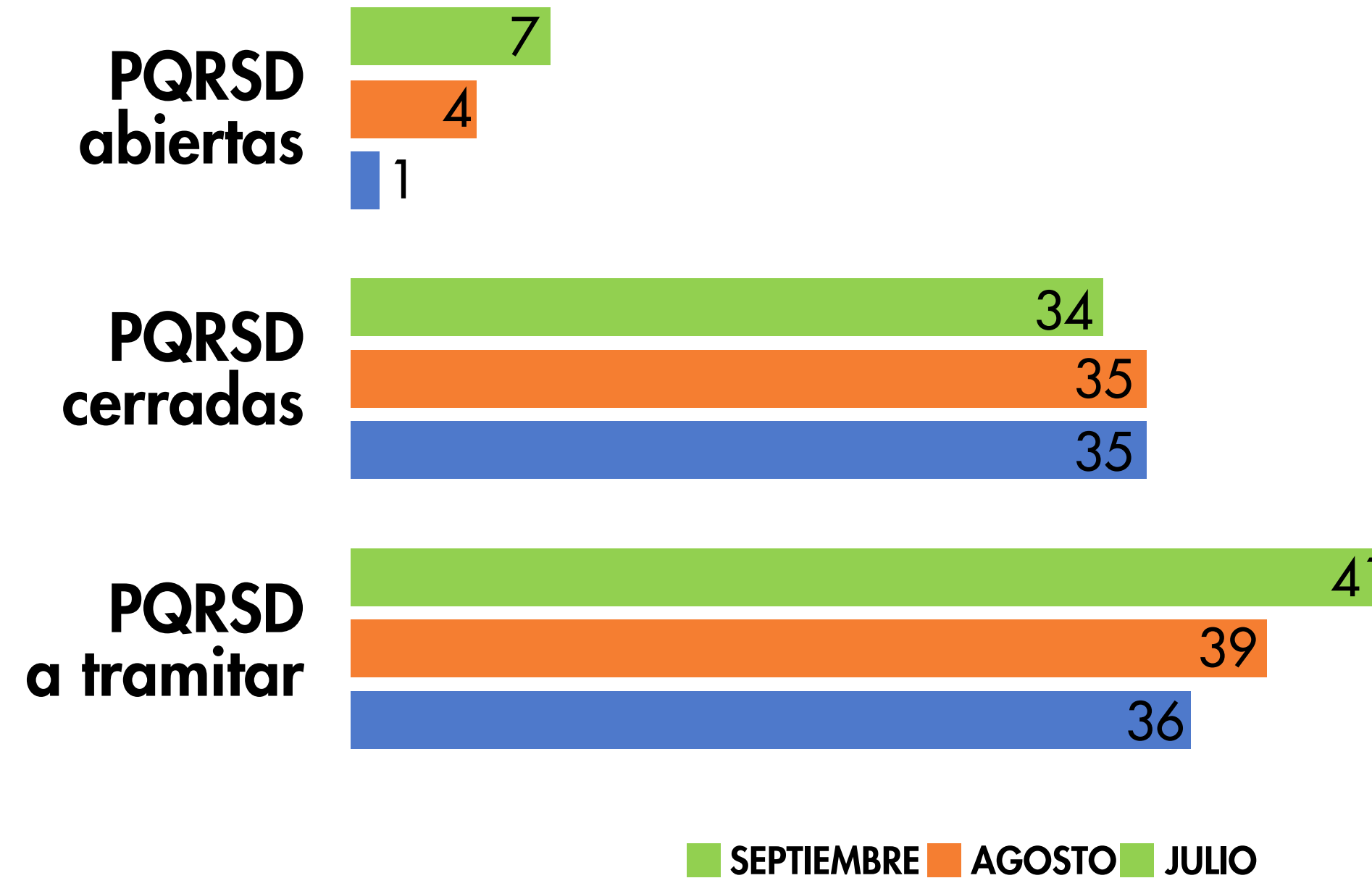
ISO 9001

LL-C (Certification)



TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD

MES	PQRSD a tramitar	PQRSD cerradas	PQRSD abiertas
JULIO	36	35	1
AGOSTO	39	35	4
SEPTIEMBRE	41	34	7
TOTAL	116	104	12



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

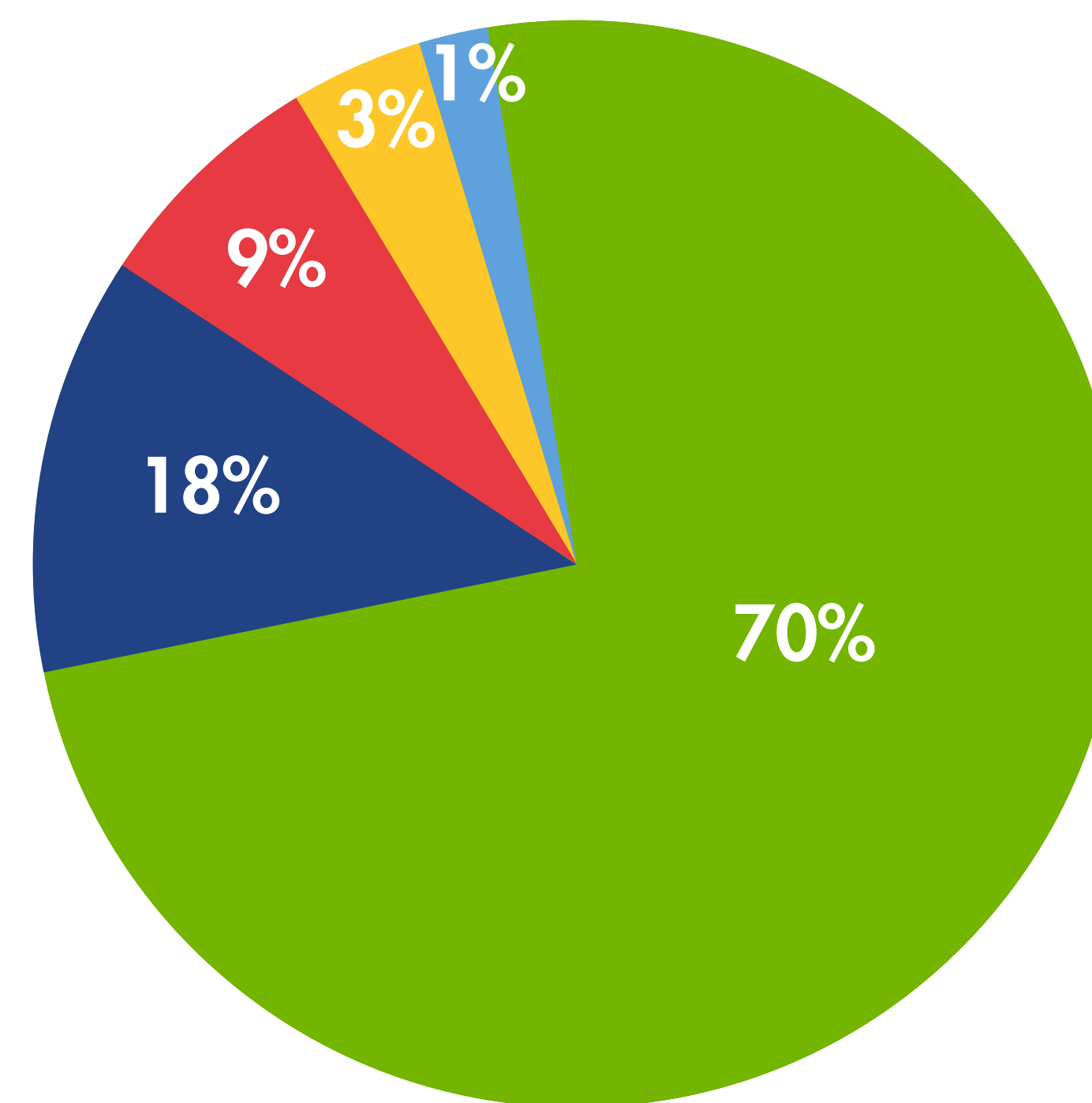
116

PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



CANAL INGRESO

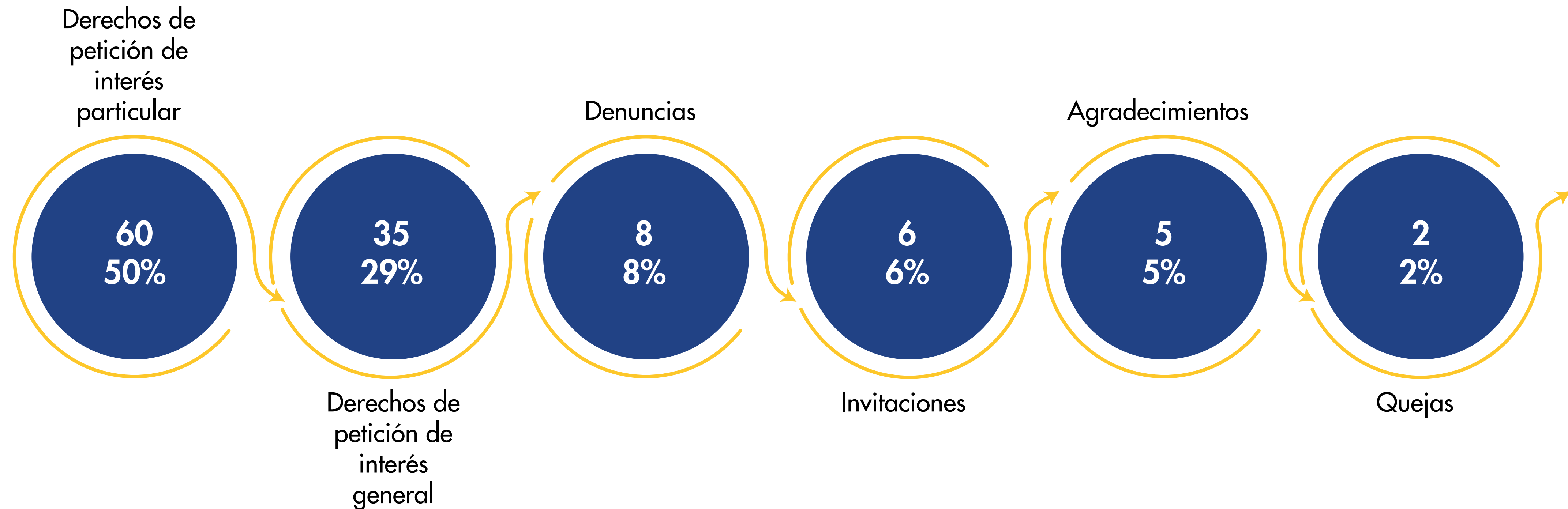
E-mail	81	70%
Página WEB	21	18%
Teléfono	1	1%
Ventanilla	10	9%
Presencial	3	3%
TOTAL	116	100



■ E-MAIL
 ■ PAG WEB
 ■ TELÉFONO
 ■ VENTANILLA
 ■ PRESENCIAL

El tipo de canal más utilizado por los usuarios es vía a E-mail que equivale un 70% de las 116 PQRSD tramitadas

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

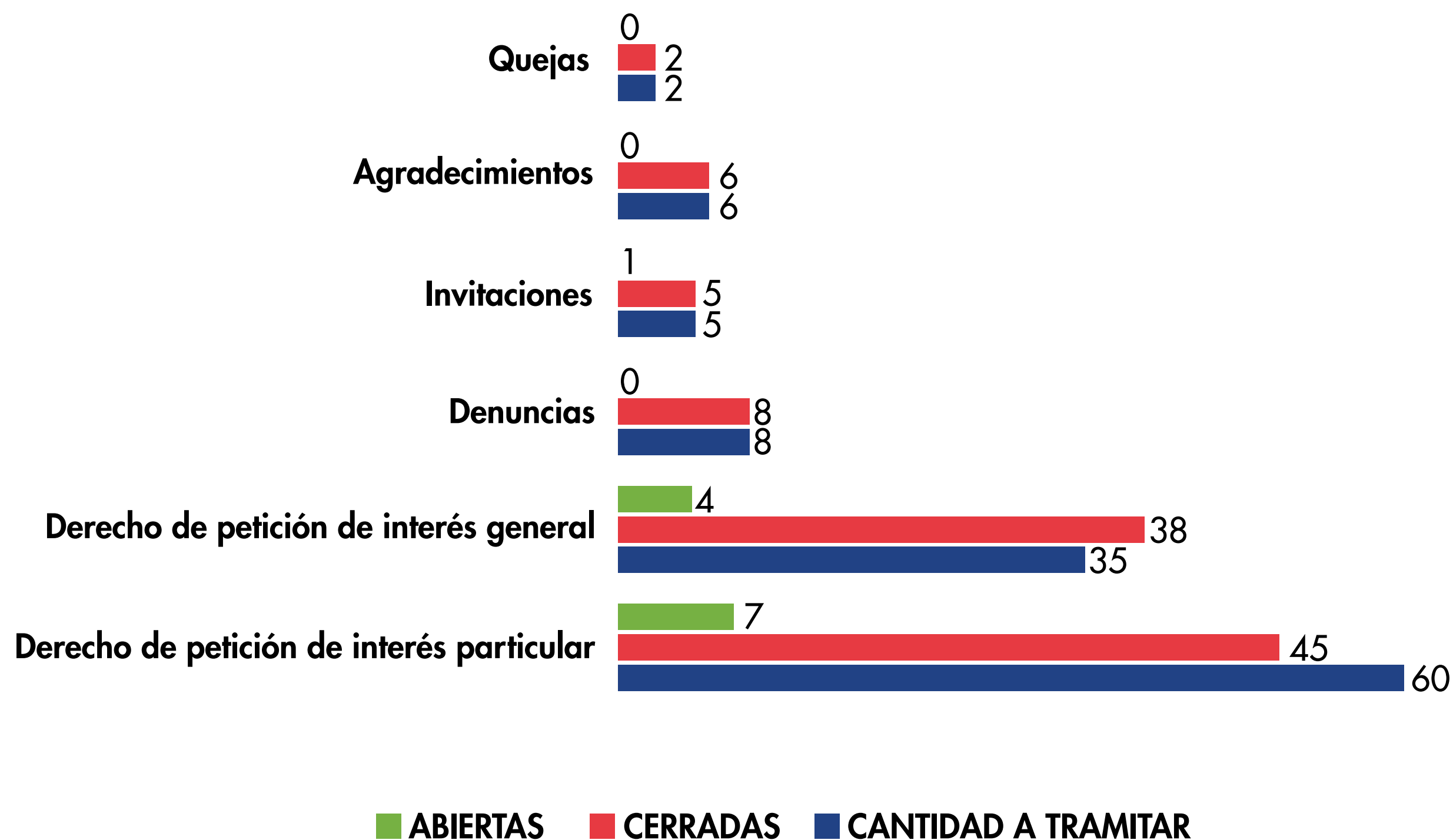


El **50%** de las comunicaciones están concentradas en los Derechos de Petición particular y general, en cuanto la sumatoria de las quejas, denuncias, invitaciones, agradecimientos equivalen el **56%**

DETALLE POR TIPO DE REQUERIMIENTO

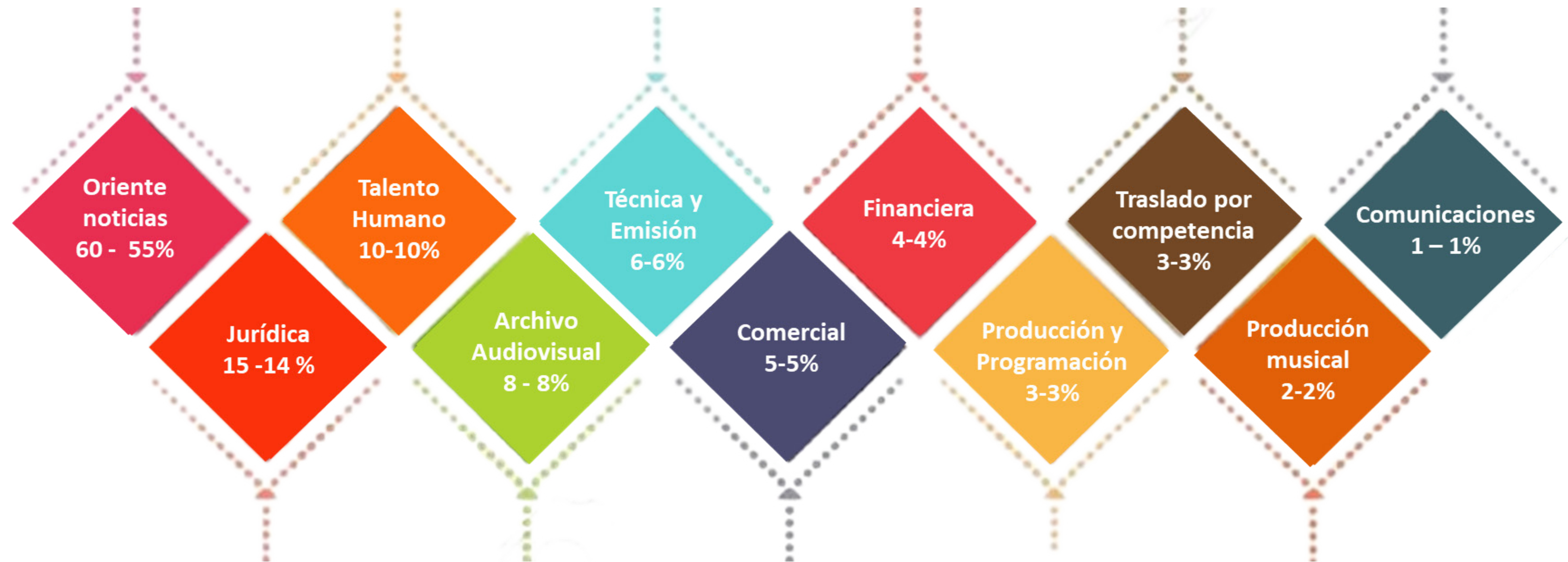


TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD A TRAMITAR	CERRADAS	ABIERTAS
Derecho de petición de interés particular	60	45	7
Derecho de petición de interés general	35	38	4
Denuncias	8	8	0
Invitaciones	5	5	1
Agradecimientos	6	6	0
Quejas	2	2	0
TOTAL GENERAL	116	104	12



Del total de requerimientos 116 se han cerrado 104 en el tercer trimestre del 2023, que equivale al 90%.

PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A LAS PQRSD



Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el tercer trimestre de la vigencia fueron direccionadas a los áreas competentes para su análisis, trámite, respuesta o traslado al competente. Oriente Noticias es el de mayor respuesta con el 55%.

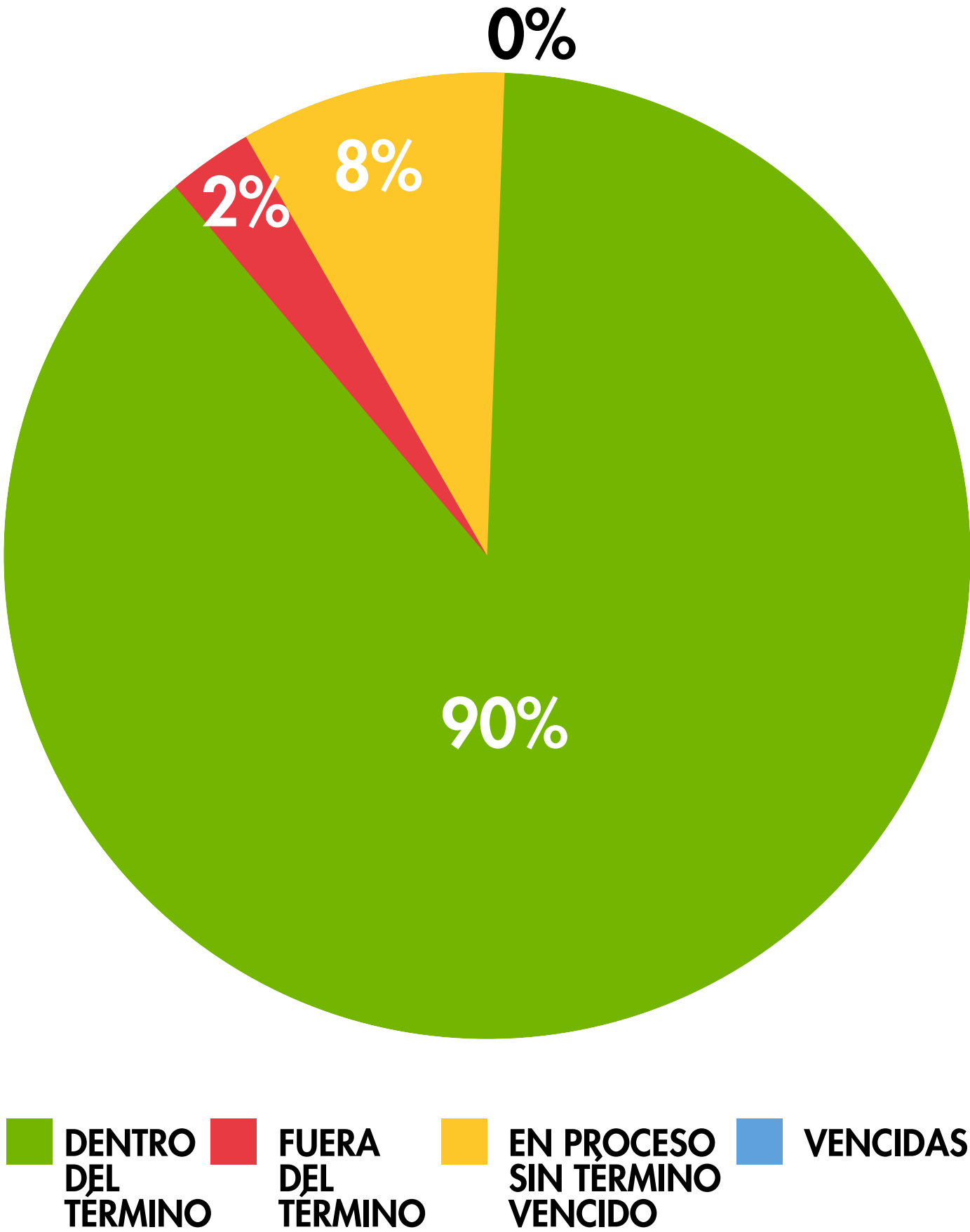


SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

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 periodo fueron respondidas de la siguiente manera:

En tiempo	PQRSD	%
Dentro del término	104	90
Fuera del término	2	2
En proceso sin término vencido	10	9
Vencidas	0	0
Archivado, sin respuesta	0	0
Total	116	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 95% 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 tercer trimestre del año 2023 se recibieron 116 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 90% 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 PQRSD TERCER TRIMESTRE 2023



ISO 9001

LL-C (Certification)