



INFORME TRIMESTRAL PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2024



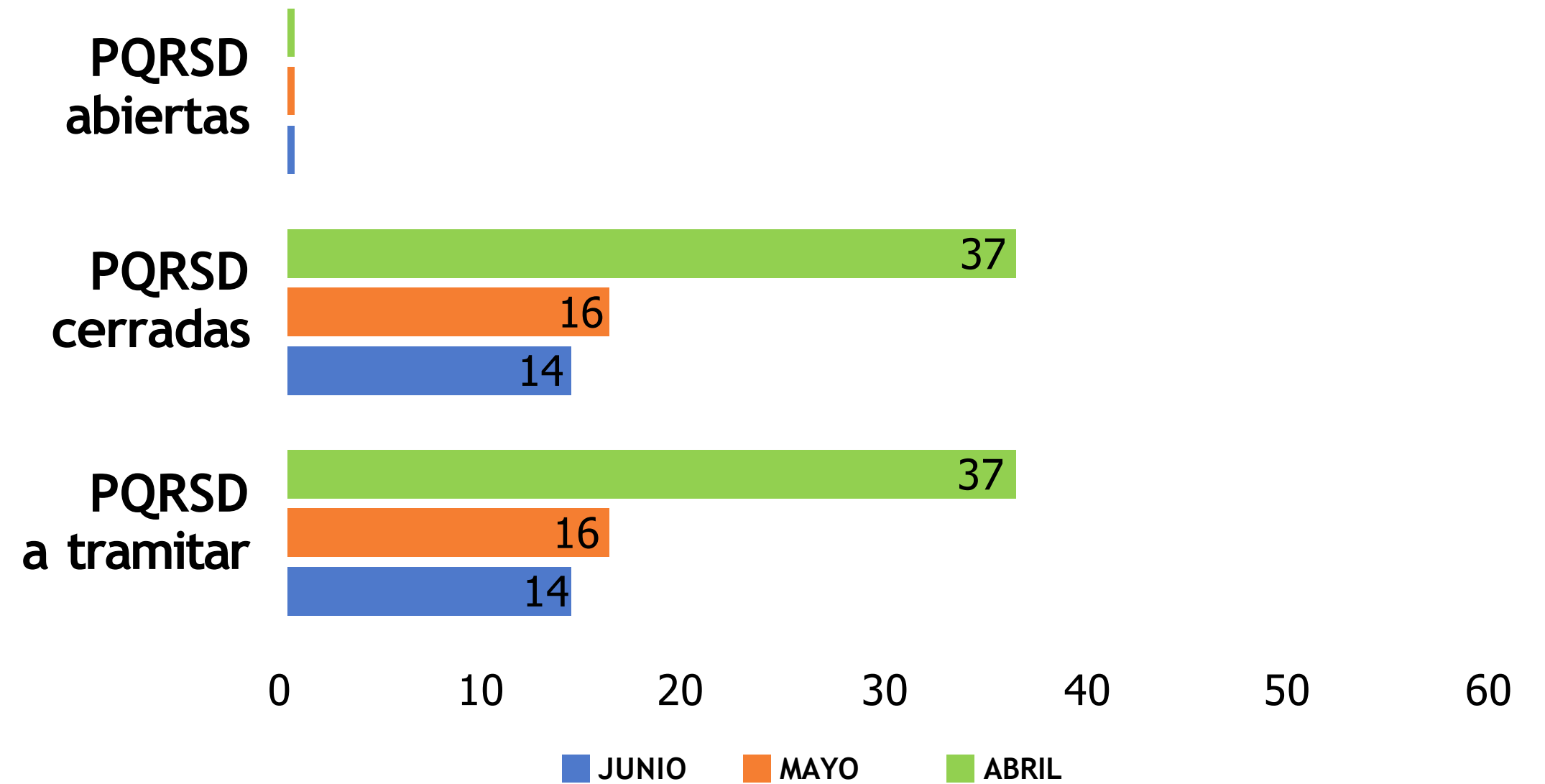
ISO 9001

LL-C (Certification)



TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD

MES	PQRSD a tramitar	PQRSD cerradas	PQRSD abiertas
ABRIL	37	37	0
MAYO	16	16	0
JUNIO	14	14	0
TOTAL	67	67	0



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

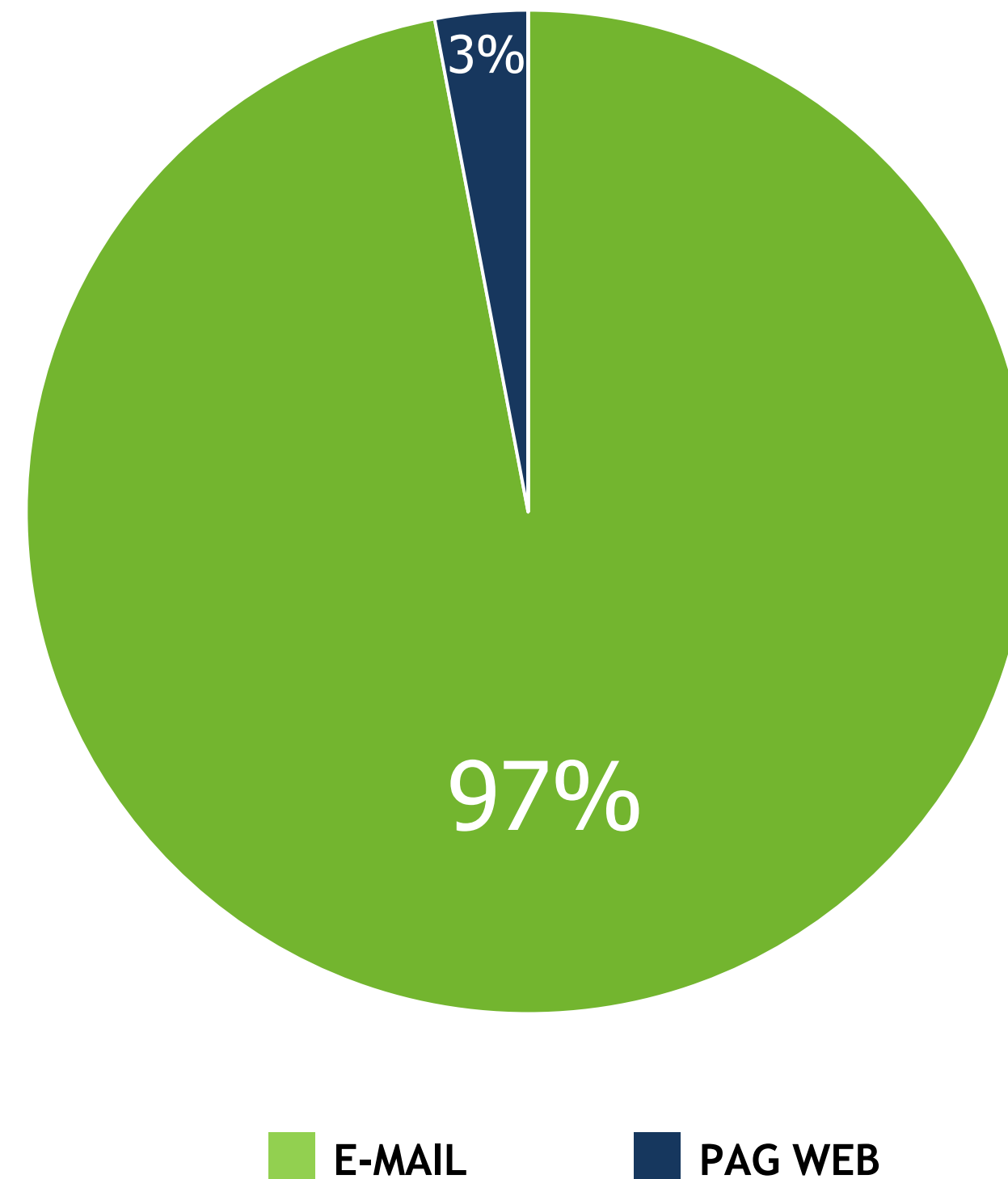
67

PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



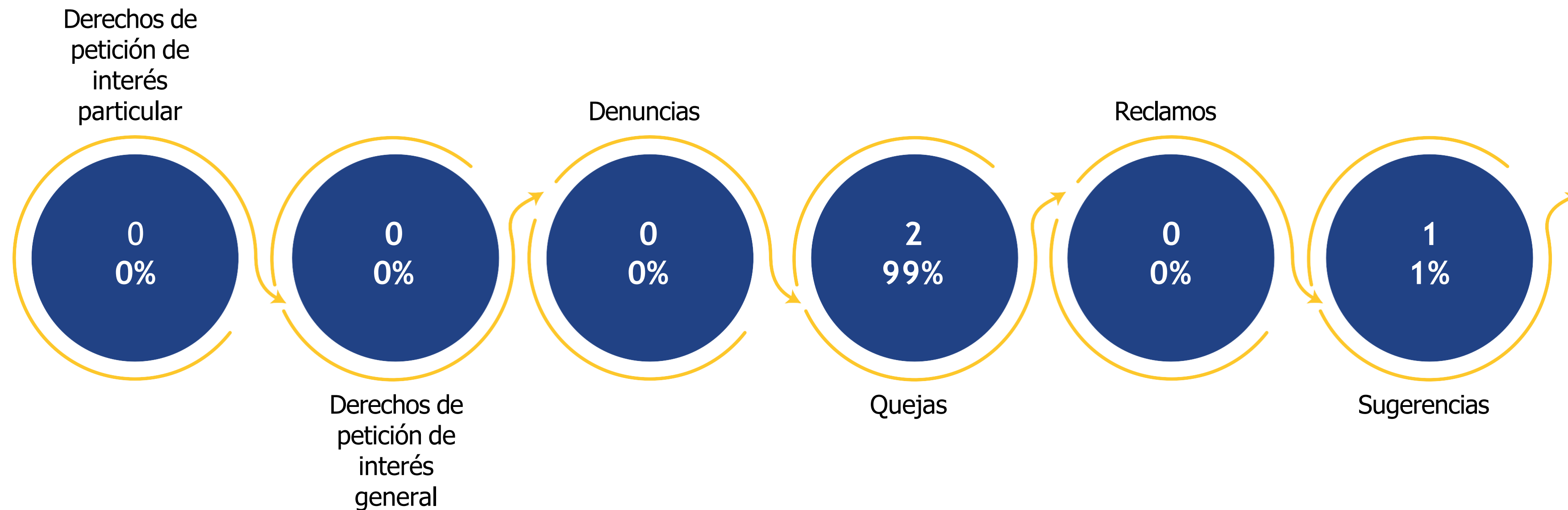
CANAL INGRESO

E-mail	65	0%
Página WEB	2	0%
Teléfono	0	0%
Ventanilla	0	0%
Presencial	0	0%
TOTAL	67	



El tipo de canal más utilizado por los usuarios es vía E-mail, que equivale a un 97% de las 67 PQRSD tramitadas.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



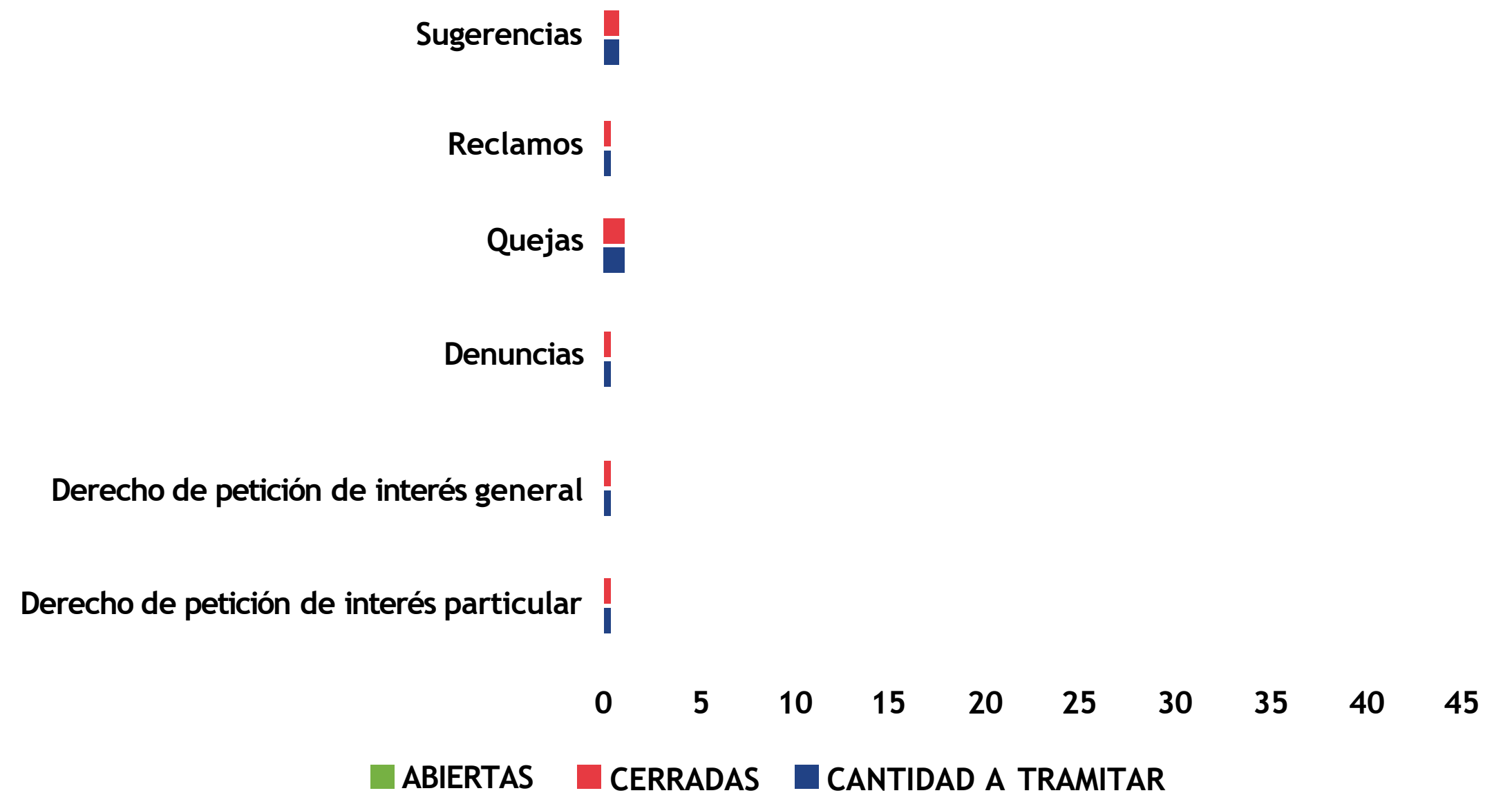
El **99%** de las comunicaciones están concentradas en Quejas, mientras que los derechos de petición de interés particular, sugerencias y reclamos solo ocupan el **1%**.

DETALLE POR TIPO DE REQUERIMIENTO

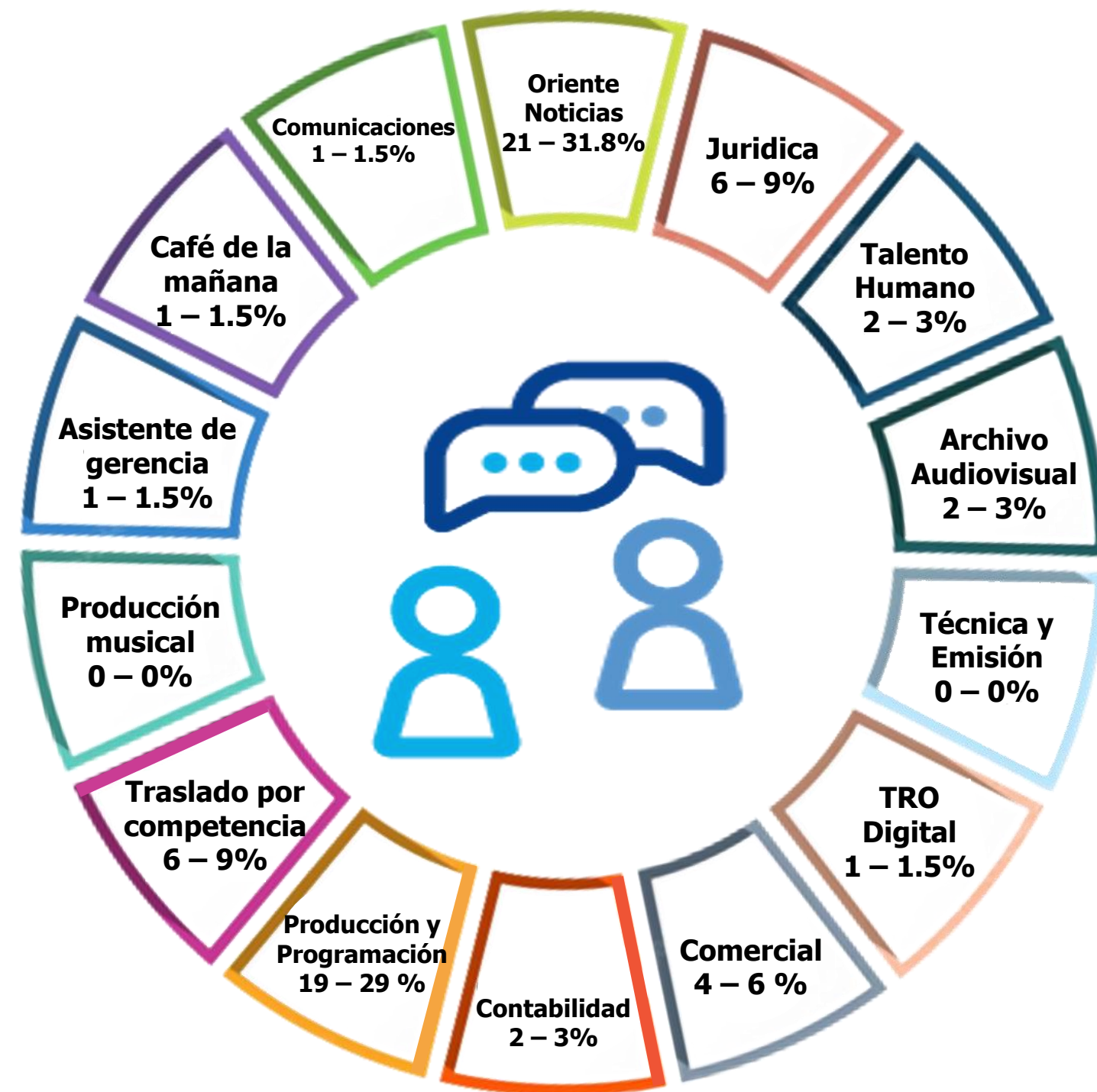


TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD A TRAMITAR	CERRADAS	ABIERTAS
Derecho de petición de interés particular	0	0	0
Derecho de petición de interés general	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	2	2	0
Reclamos	0	0	0
Sugerencias	1	1	0
TOTAL GENERAL	3	3	0

Del total de requerimientos (3) se ha cerrado 3 en el segundo trimestre del 2024, que equivale al 100%.



PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A LAS PQRSD



Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el segundo 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 31.8%.

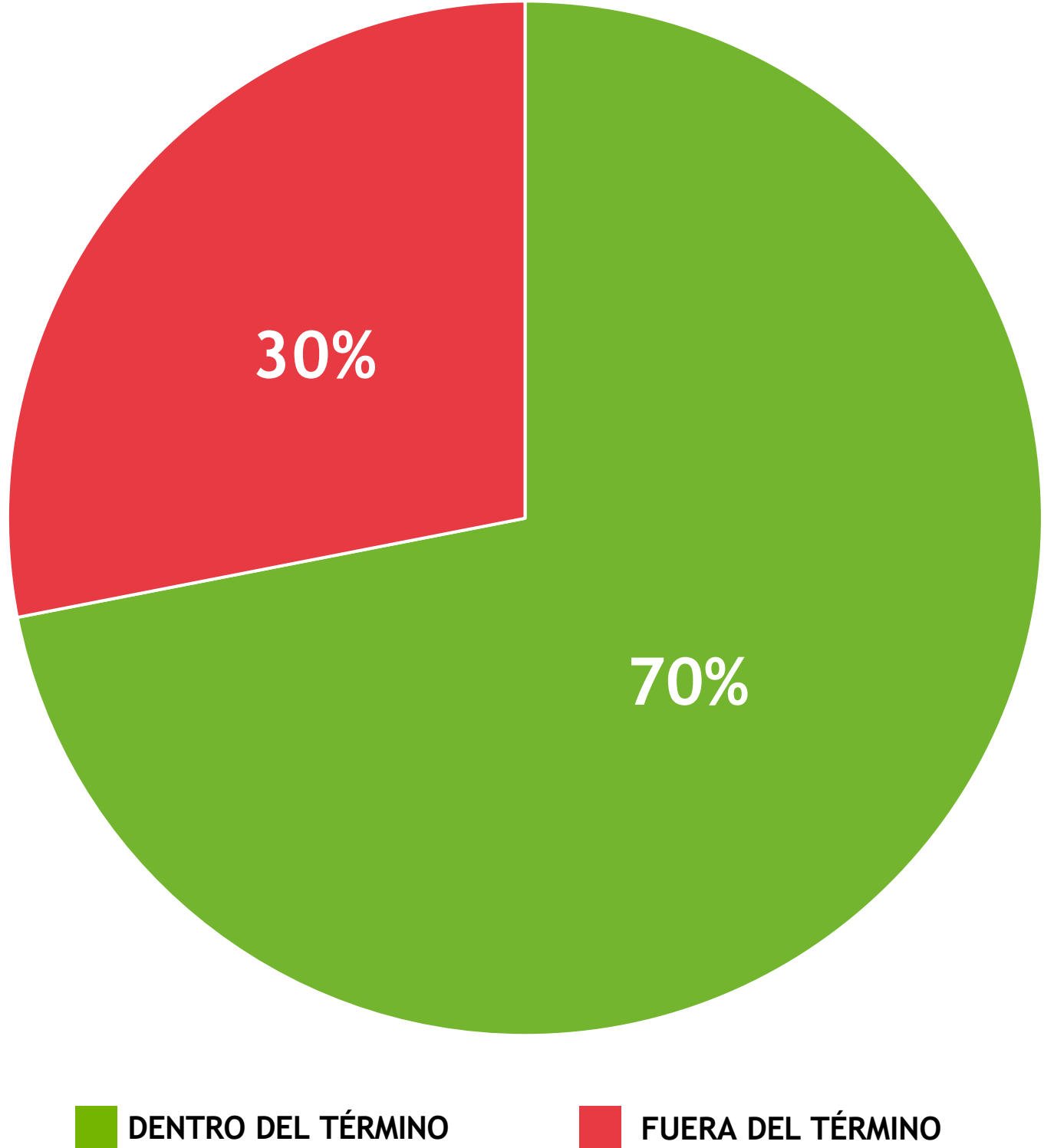
SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



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	47	70
Fuera del término	20	30
En proceso sin término vencido	0	0
Vencidas	0	0
Archivado, sin respuesta	0	0
Total	67	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 97% 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 segundo trimestre del año 2024 se recibieron 67 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 son las quejas, que corresponde al 99% 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.



INFORME TRIMESTRAL PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024



ISO 9001
LL-C (Certification)