



# INFORME TRIMESTRAL PQRS TERCER TRIMESTRE 2024

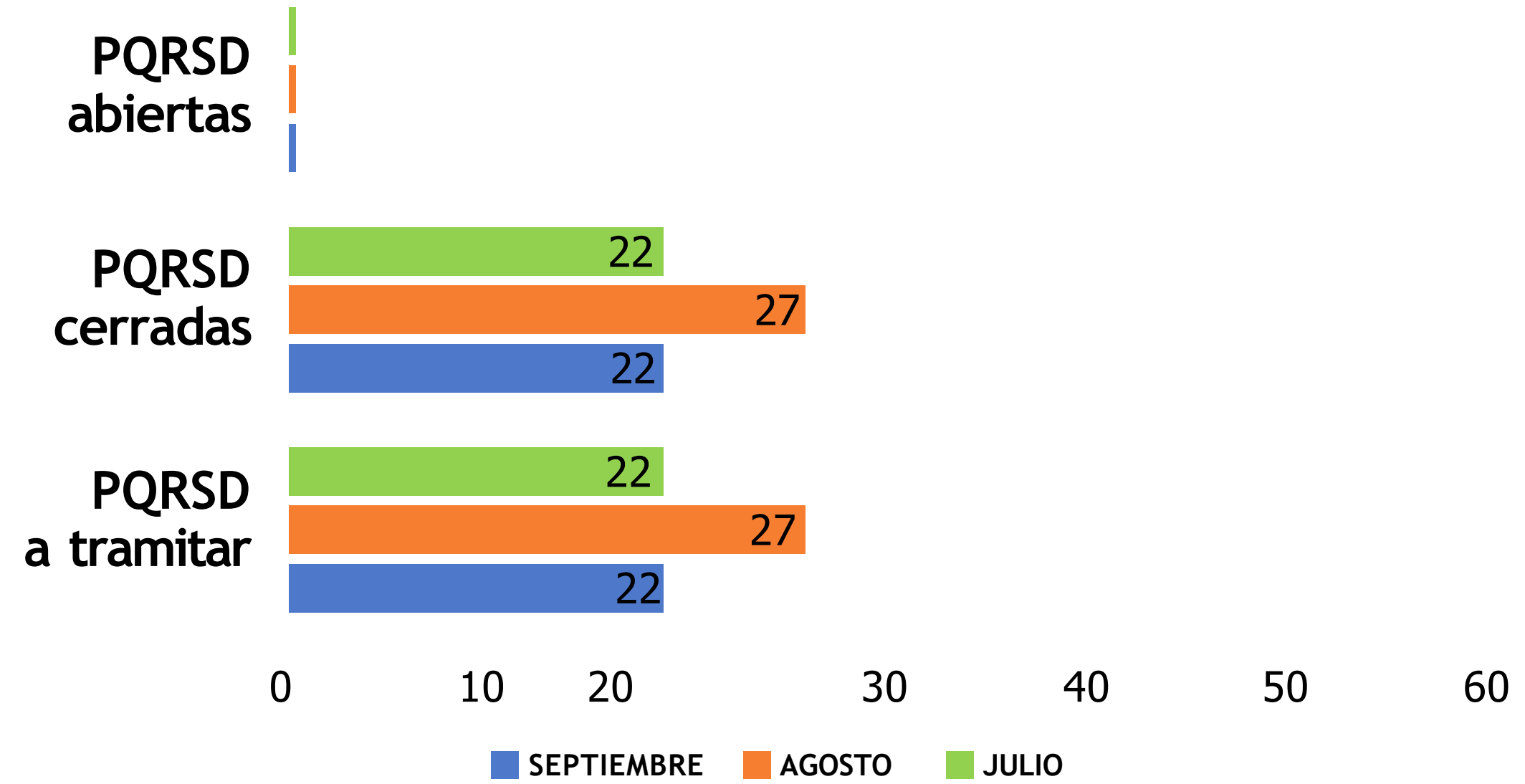


**ISO 9001**  
LL-C (Certification)



# TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD

MES	PQRSD a tramitar	PQRSD cerradas	PQRSD abiertas	PQRSD abiertas
JULIO	22	22	0	
AGOSTO	27	27	0	
SEPTIEMBRE	22	22	0	
TOTAL	71	71	0	



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

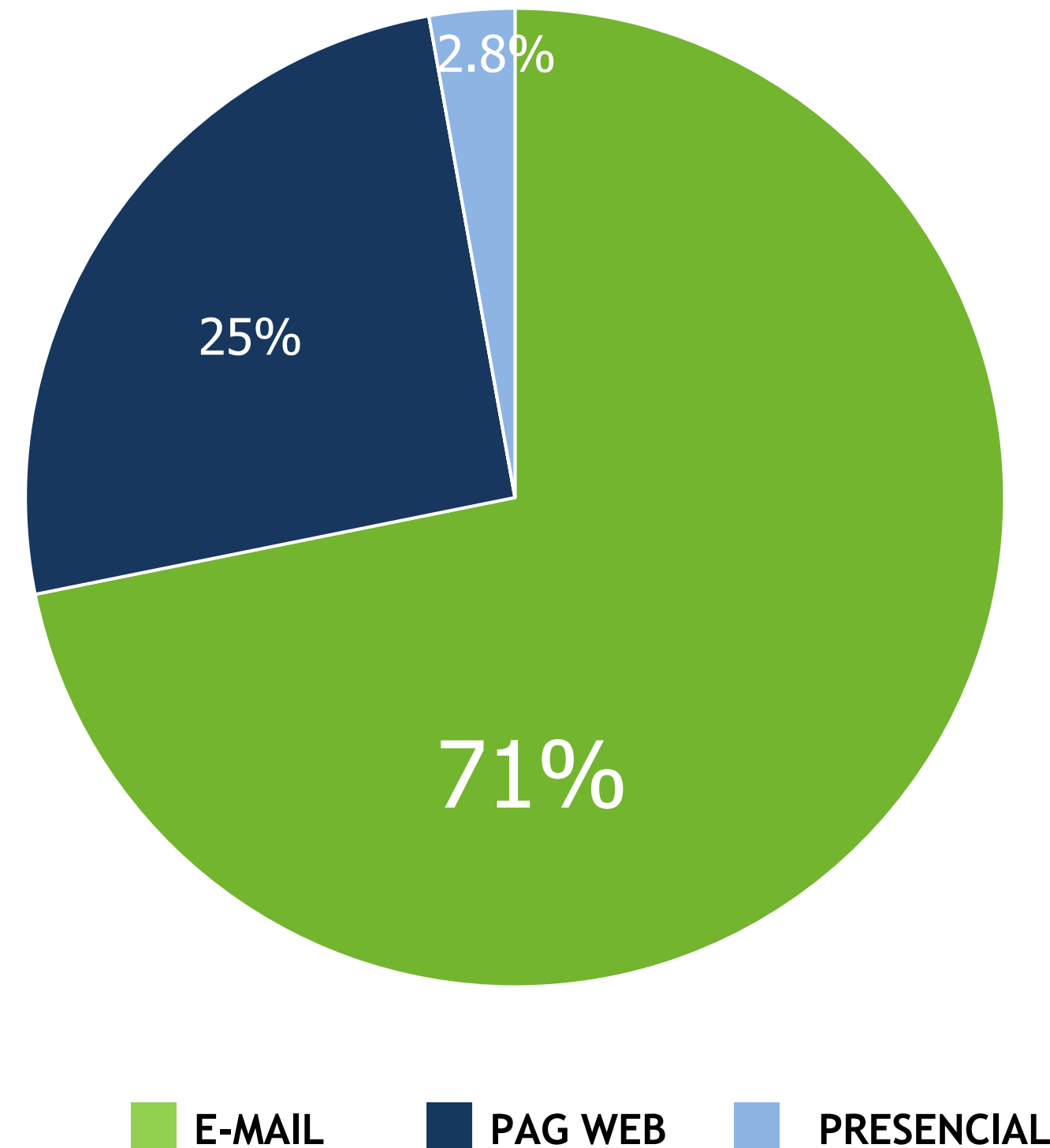
# 71

# PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



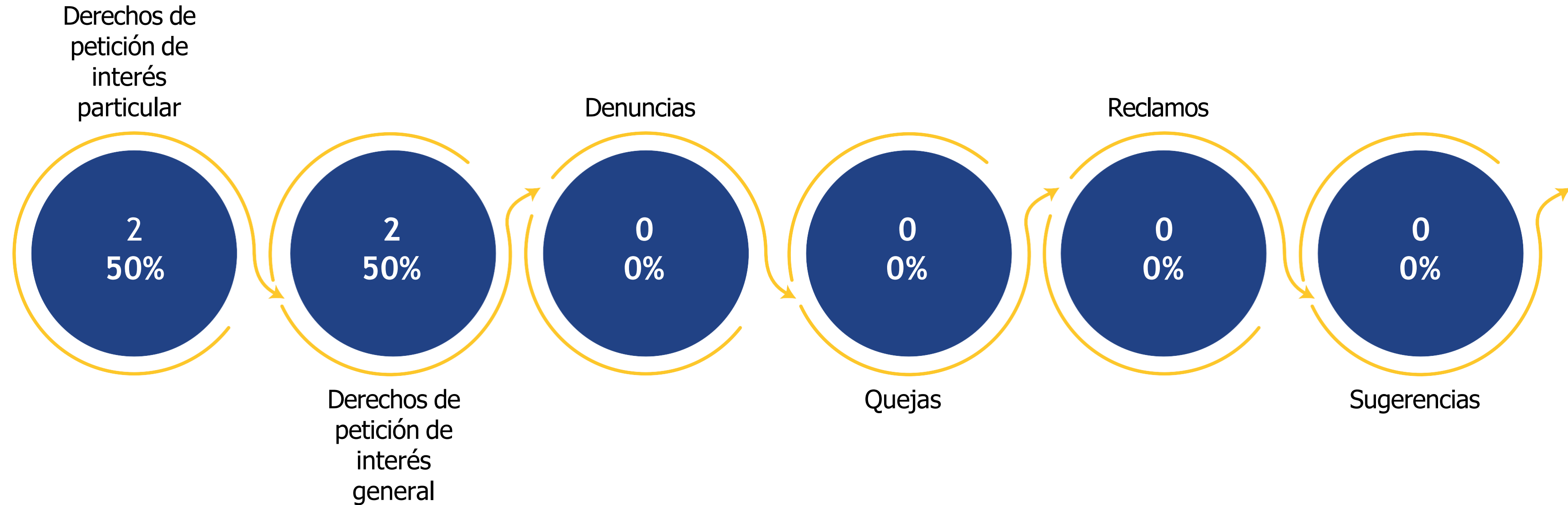
## CANAL INGRESO

E-mail	51	71.8%
Página WEB	18	25.3%
Teléfono	0	0%
Ventanilla	0	0%
Presencial	2	2.8%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	



El tipo de canal más utilizado por los usuarios es vía E-mail, que equivale a un 71.8% de las 71 PQRSD tramitadas.

# PETICIONES POR TIPOLOGÍA



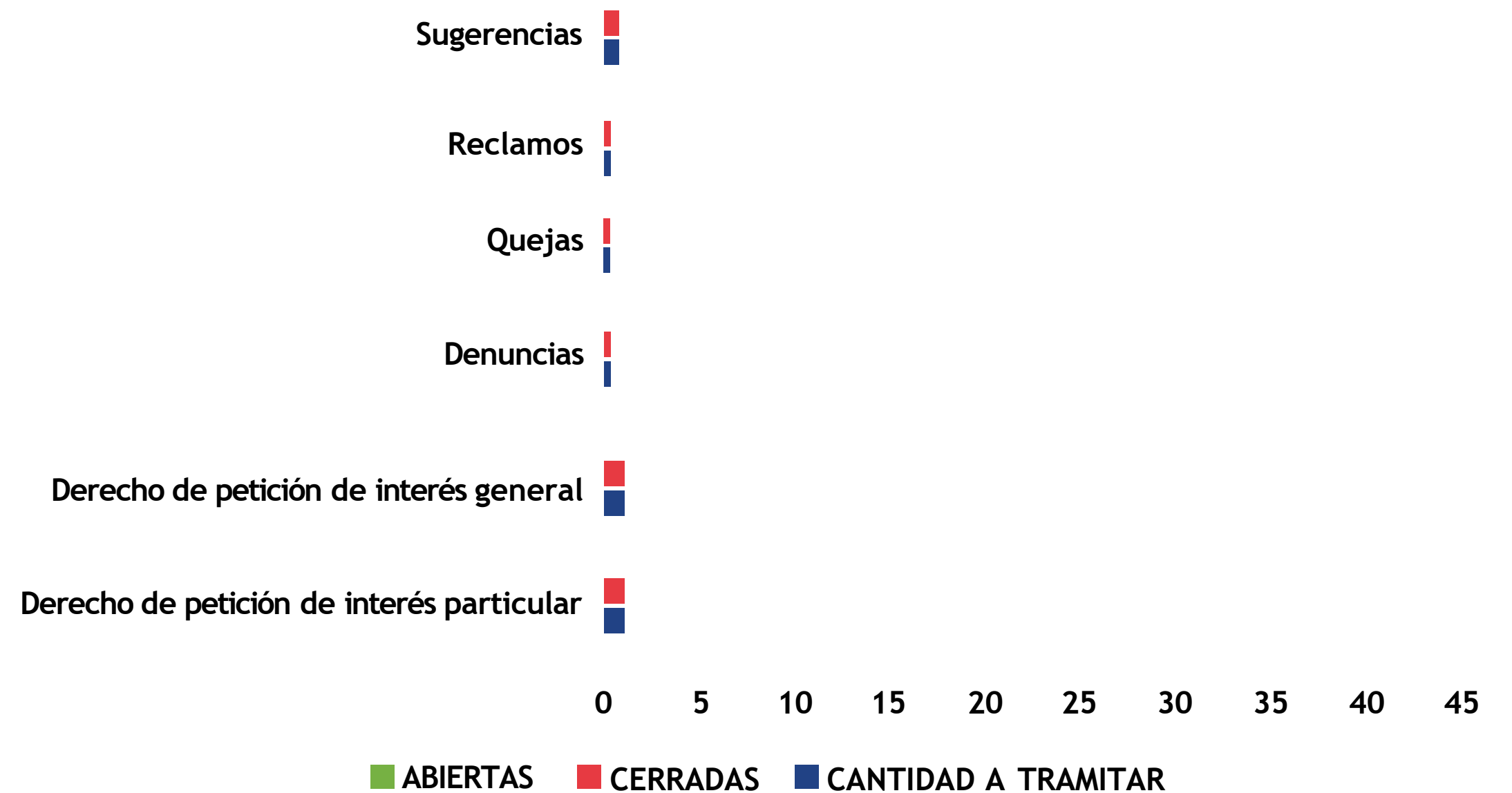
El **50%** de las comunicaciones están concentradas en derechos de petición de interés particular, igual que los derechos de petición de interés general, mientras que las denuncias y reclamos ocupan el **0%**.

# DETALLE POR TIPO DE REQUERIMIENTO

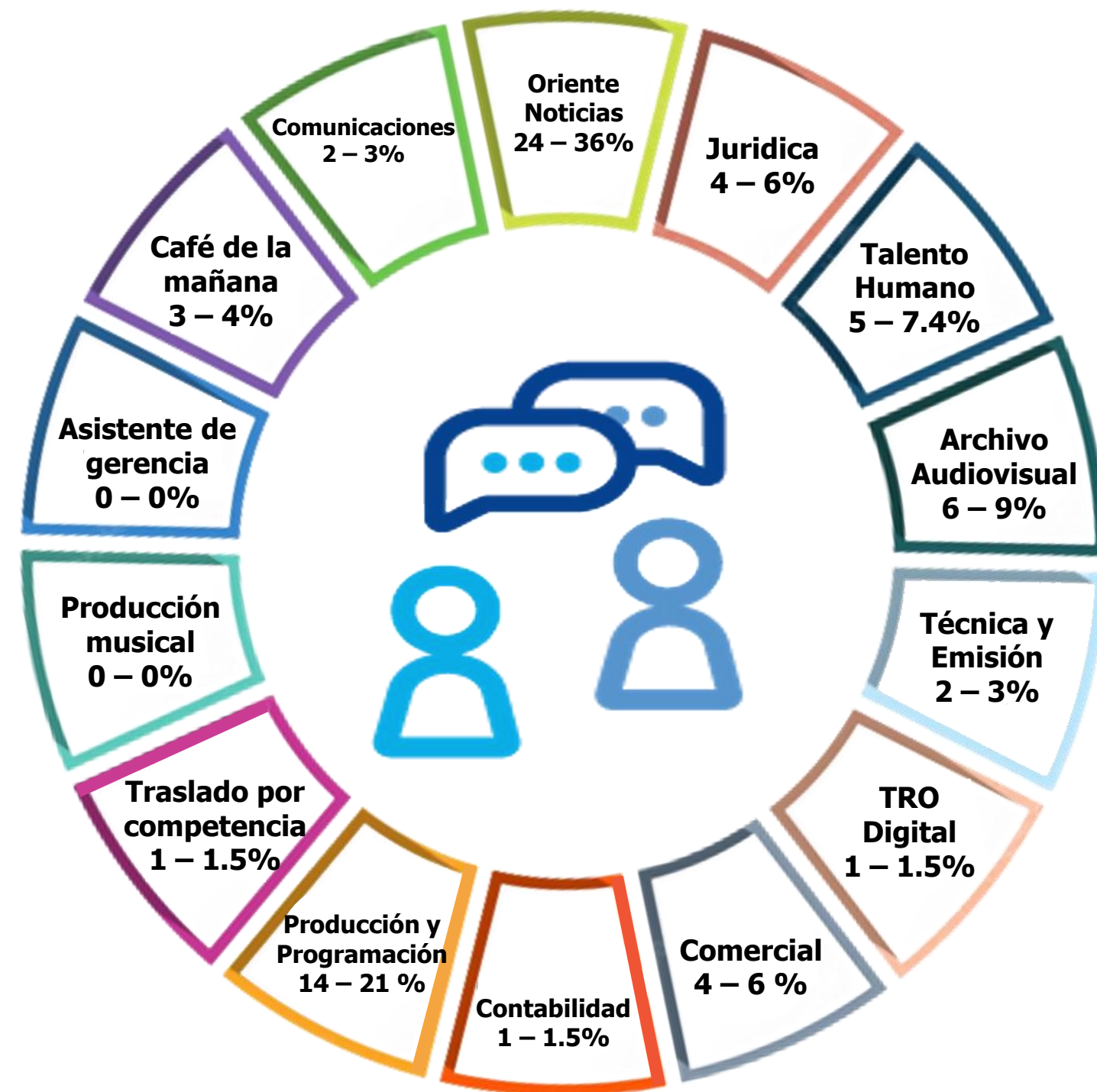


TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD A TRAMITAR	CERRADAS	ABIERTAS
Derecho de petición de interés particular	2	2	0
Derecho de petición de interés general	2	2	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Del total de requerimientos (2) se ha cerrado 2 en el tercer 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 36%.

# SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

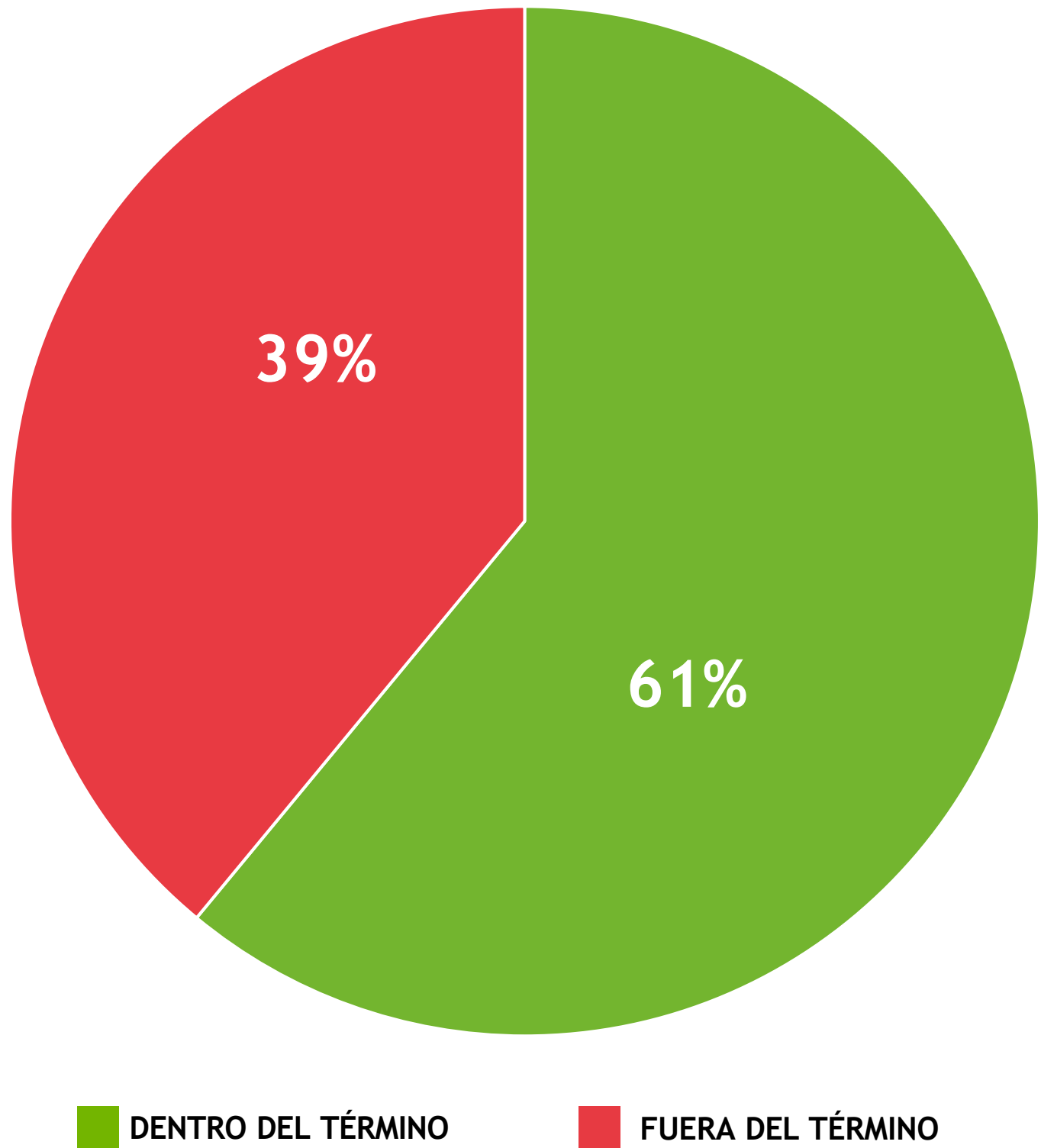


ISO 9001  
LL-C (Certification)



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	43	61
Fuera del término	28	39
En proceso sin término vencido	0	0
Vencidas	0	0
Archivado, sin respuesta	0	0
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100</b>



# 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 tercer trimestre del año 2024 se recibieron 71 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 en este periodo son los derechos de petición general y particular con un total del 100%.

## 03

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



# INFORME TRIMESTRAL PQRSD TERCER TRIMESTRE 2024



**ISO 9001**  
LL-C (Certification)