



INFORME TRIMESTRAL PQRS CUARTO TRIMESTRE 2024

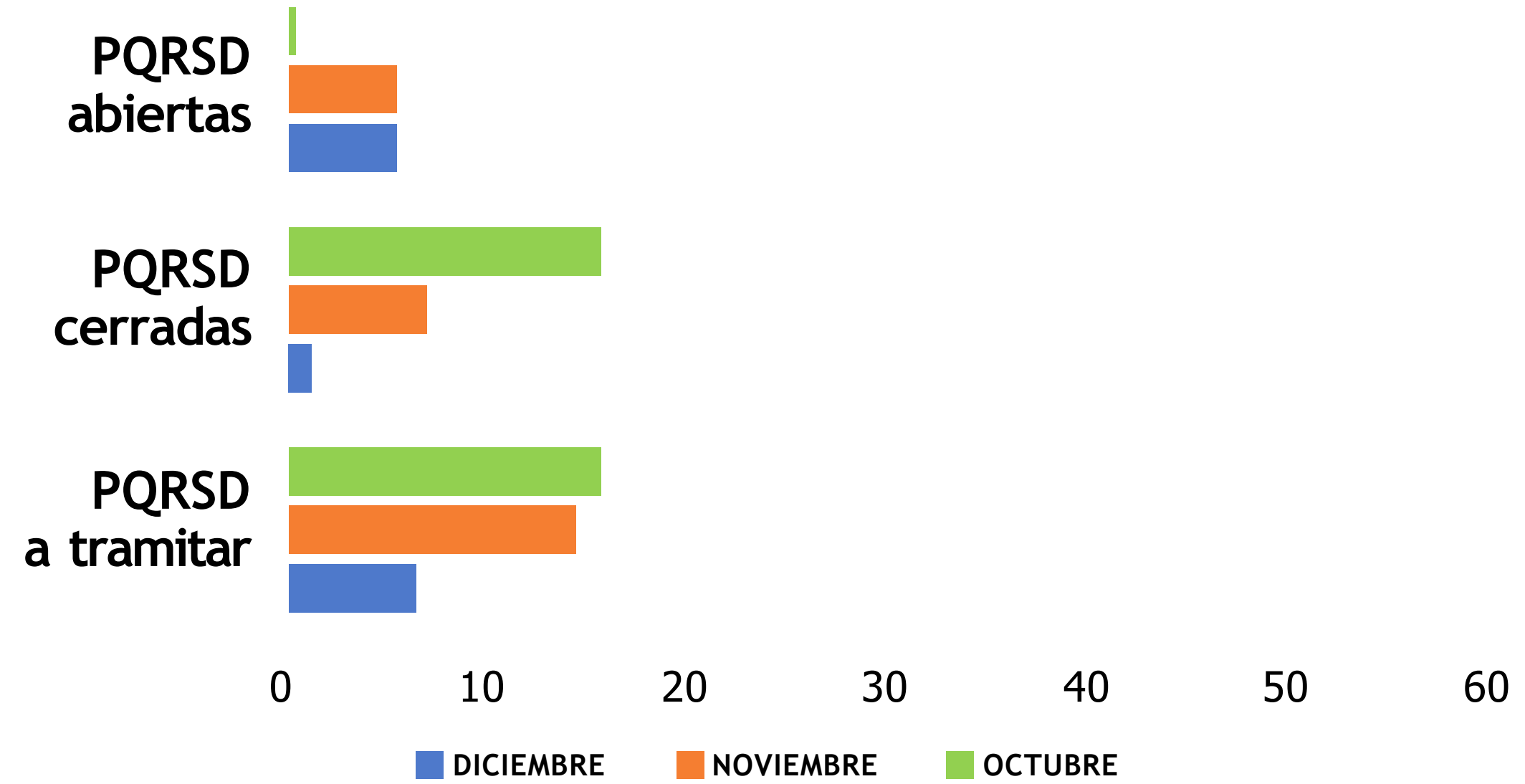


ISO 9001
LL-C (Certification)



TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD

MES	PQRSD a tramitar	PQRSD cerradas	PQRSD abiertas
OCTUBRE	16	16	0
NOVIEMBRE	14	8	6
DICIEMBRE	7	1	6
TOTAL	37	25	12



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

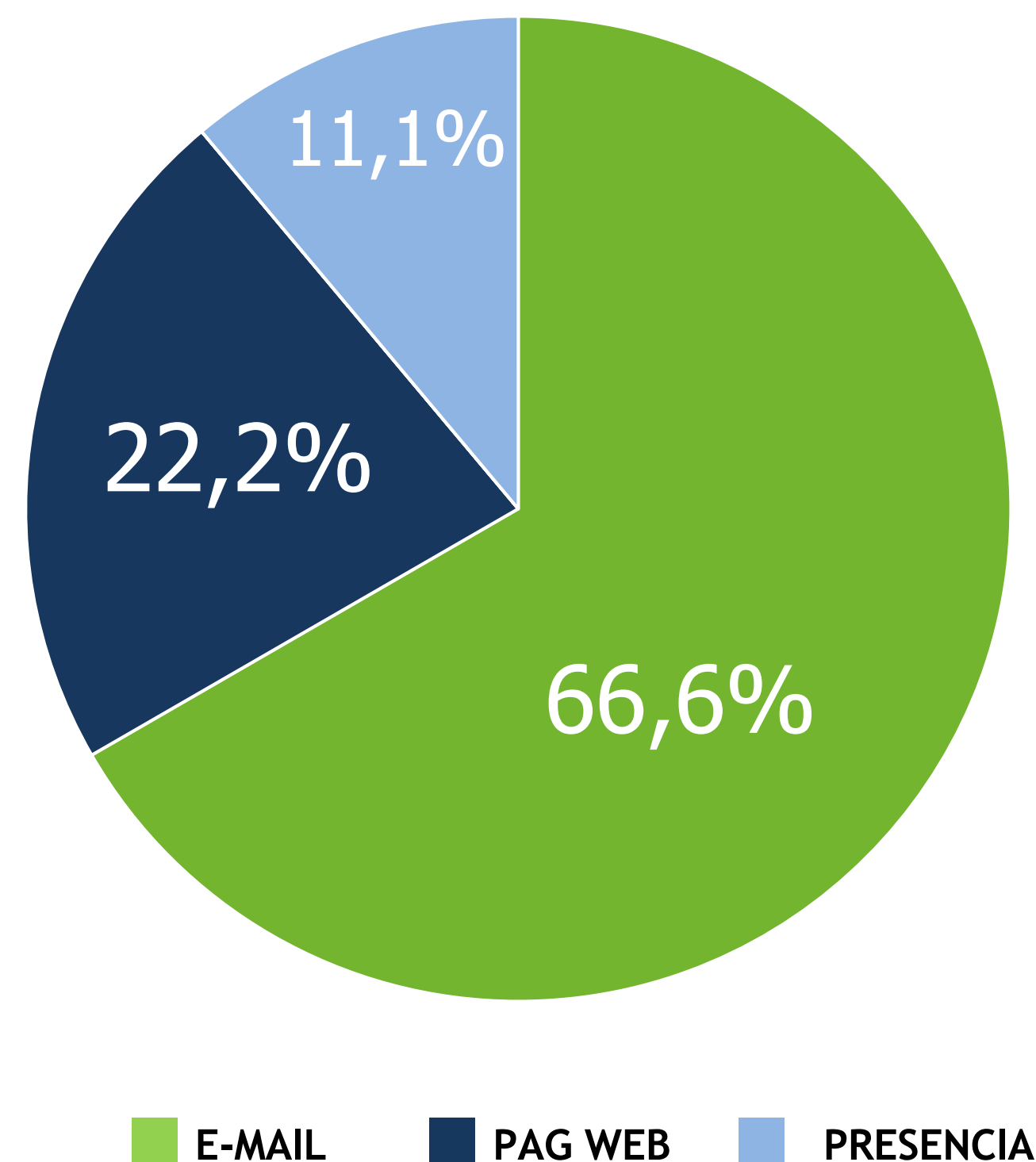
37

PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



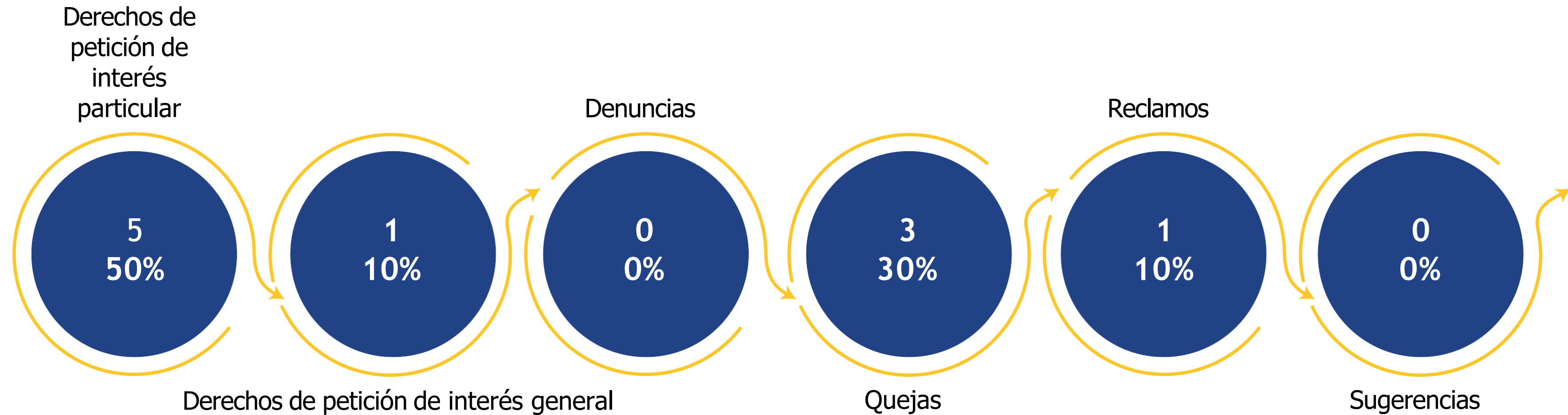
CANAL INGRESO

E-mail	24	66.6%
Página WEB	8	22.2%
Teléfono	0	0%
Ventanilla	0	0%
Presencial	4	11.1%
TOTAL	36	



El tipo de canal más utilizado por los usuarios es vía E-mail, que equivale a un 66.6% de las 37 PQRSD tramitadas.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

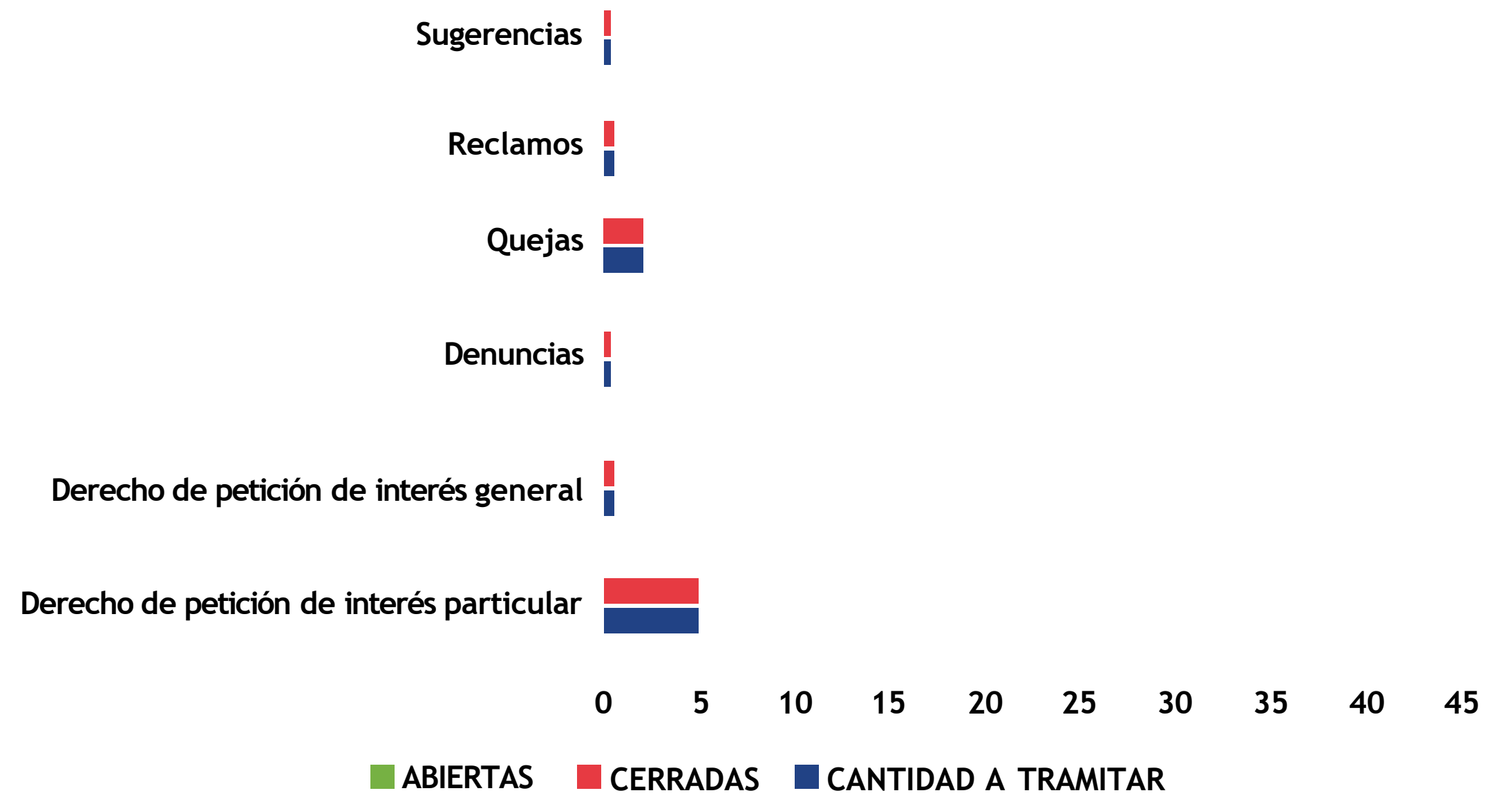


El **50%** de las comunicaciones están concentradas en derechos de petición de interés particular, los derechos de petición de interés general suman un **10%** al igual que los reclamos, las quejas suman un **30%**, mientras que las denuncias y sugerencias ocupan el **0%**.

DETALLE POR TIPO DE REQUERIMIENTO

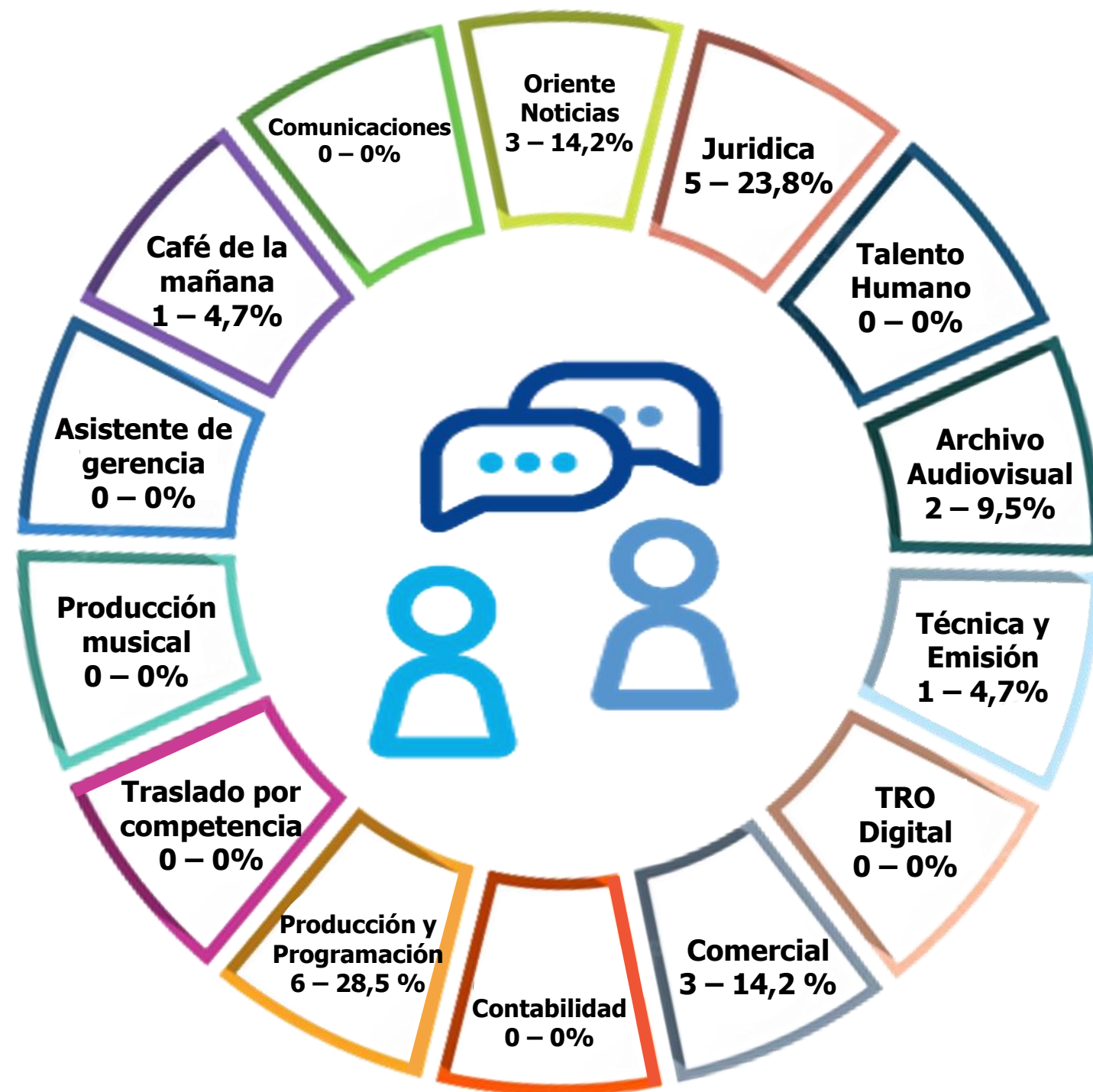


TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD A TRAMITAR	CERRADAS	ABIERTAS
Derecho de petición de interés particular	5	5	0
Derecho de petición de interés general	1	1	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	3	3	0
Reclamos	1	1	0
Sugerencias	0	0	0
TOTAL GENERAL	10	10	0



Del total de requerimientos (10) se ha cerrado 10 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 cuarto trimestre de la vigencia fueron direccionadas a las áreas competentes para su análisis, trámite, respuesta o traslado al competente. Producción y programación es el de mayor respuesta con el 28,5%.



SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

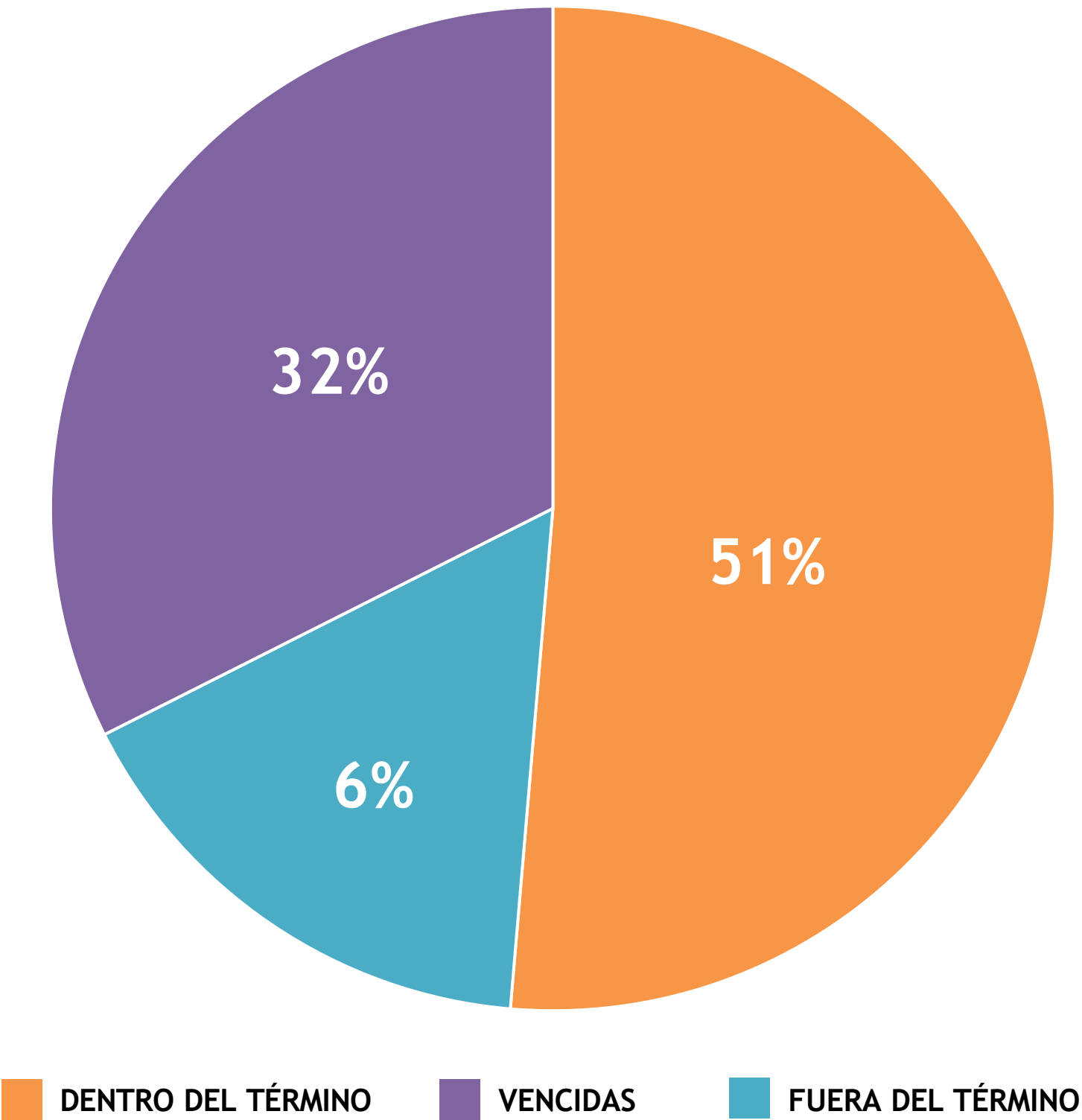


No requieren respuestas los comunicados informativos, agradecimientos por parte de la ciudadanía y las copias de respuestas emitidas por otras entidades.



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	19	51
Fuera del término	6	16
En proceso sin término vencido	0	0
Vencidas	12	32
Archivado, sin respuesta	0	0
Total	37	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 88% 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 cuarto trimestre del año 2024 se recibieron 37 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 particular y las quejas con un total del 80%.

03

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



INFORME TRIMESTRAL PQRS CUARTO TRIMESTRE 2024



ISO 9001
LL-C (Certification)