INFORME TRIMESTRAL PQRSD

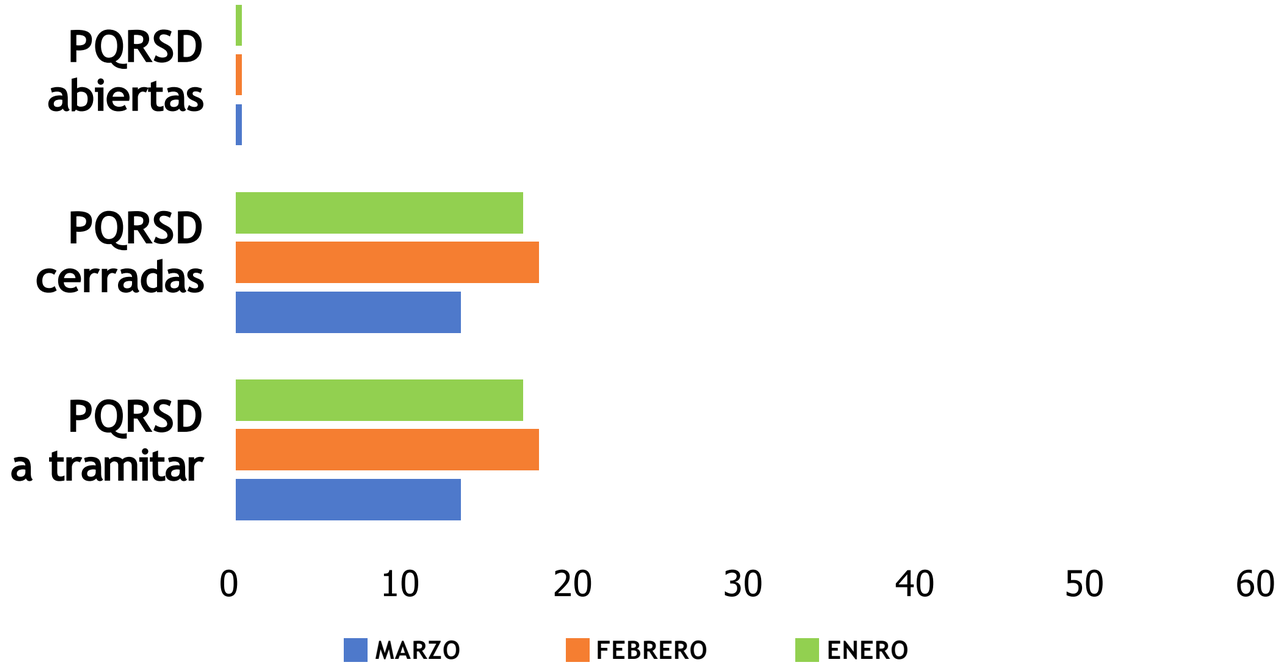
PRIMER TRIMESTRE 2025

ISO 9001

LL-C (Certification)

TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD

MES	PQRSD a tramitar	PQRSD cerradas	PQRSD abiertas
ENERO	18	18	0
FEBRERO	19	19	0
MARZO	14	14	0
TOTAL	51	51	0



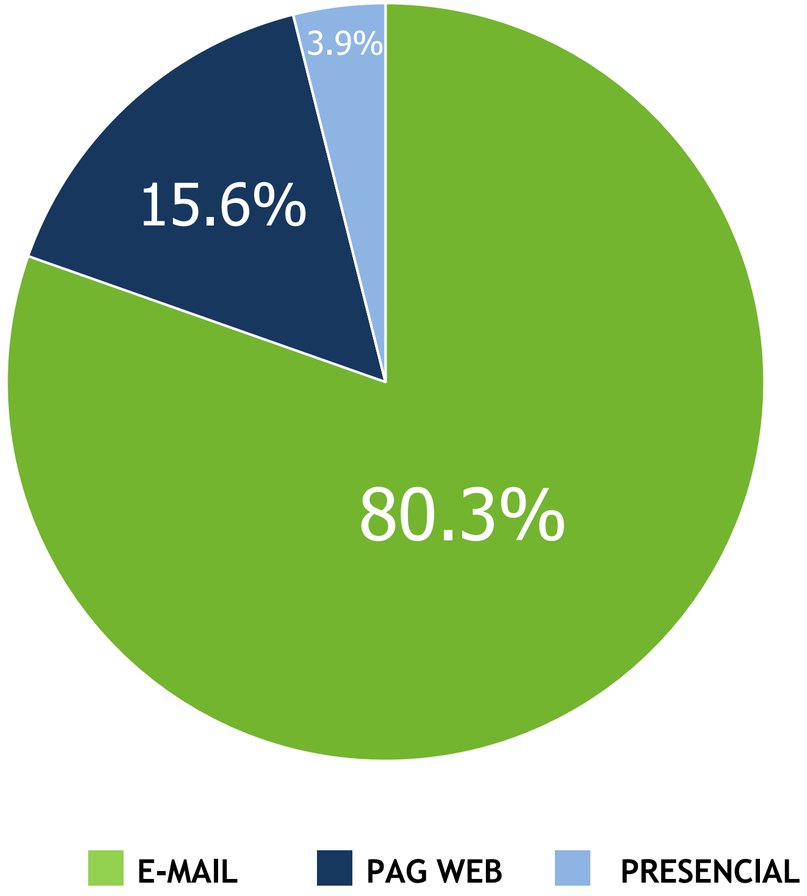
Al cierre del trimestre del total de PQRSD que se debían gestionar, en total se tramitaron.

51

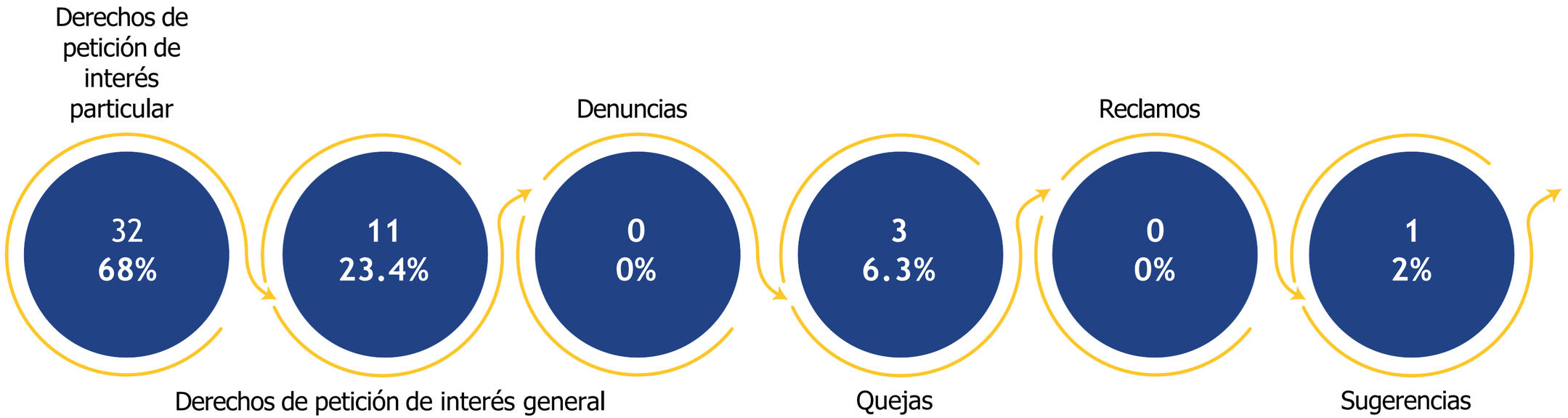
PETICIONES POR CANAL DE INGRESO

CANAL INGRESO		
E-mail	41	80.3%
Página WEB	8	15.6%
Teléfono	0	0%
Ventanilla	0	0%
Presencial	2	3.9%
TOTAL	51	

El tipo de canal más utilizado por los usuarios es vía E-mail, que equivale a un 80.3% de las 51 PQRSD tramitadas.



PETICIONES POR TIPOLOGÍA

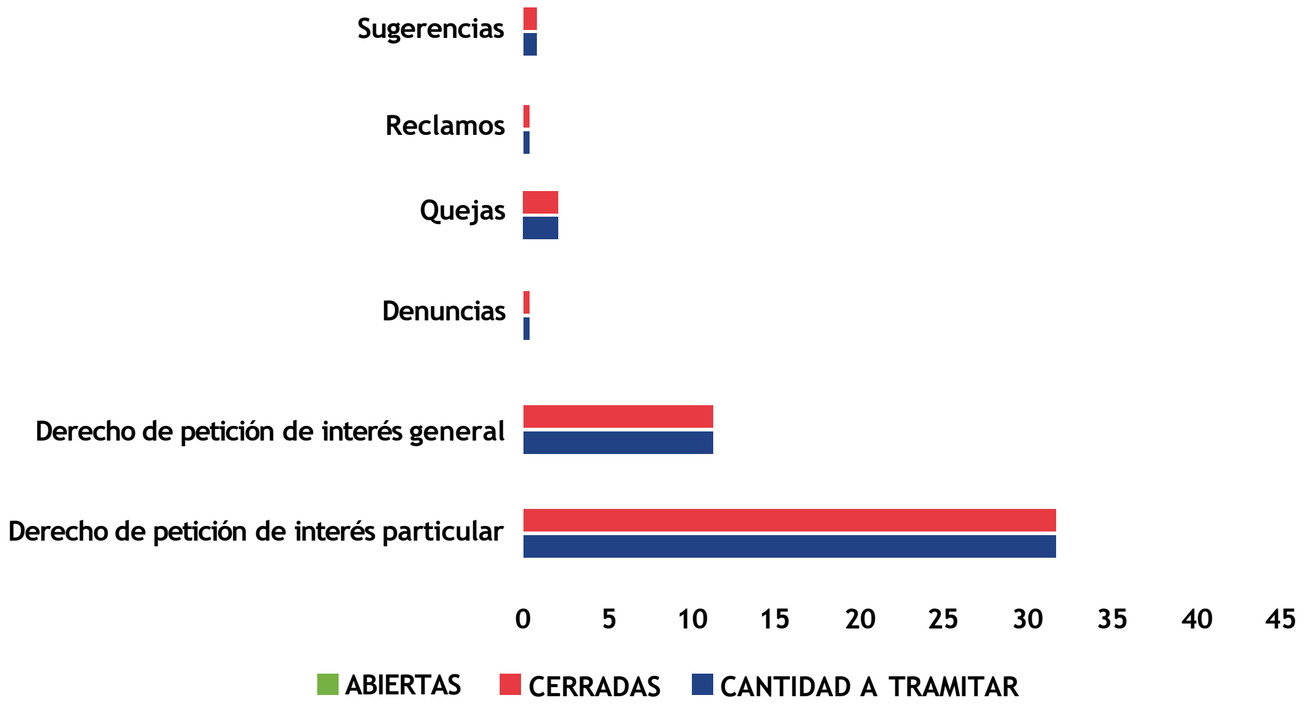


El **68%** de las comunicaciones están concentradas en derechos de petición de interés particular, los derechos de petición de interés general suman un **23.4%**, las quejas suman un **6.3%**, las sugerencias suman un **2%** mientras que las denuncias y reclamos ocupan el **0%.**

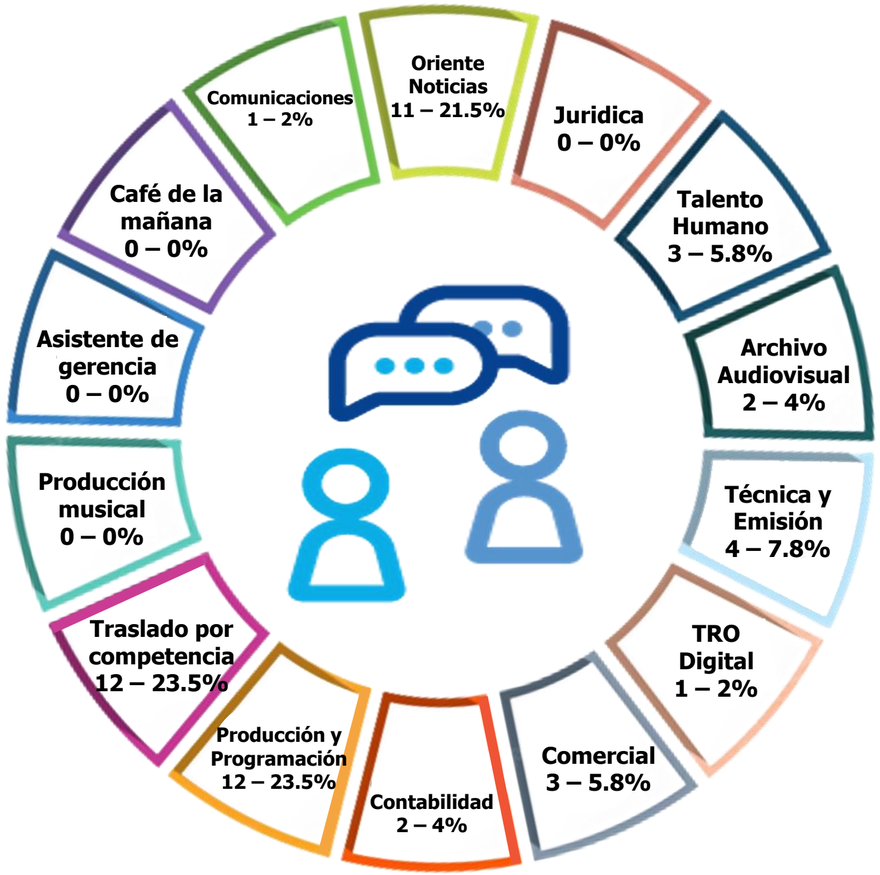
DETALLE POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD A TRAMITAR	CERRADAS	ABIERTAS
Derecho de petición de interés particular	32	32	0
Derecho de petición de interés general	11	11	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	3	3	0
Reclamos	0	0	0
Sugerencias	1	1	0
TOTAL GENERAL	47	47	0

Del total de requerimientos (47) se ha cerrado 47 en el primer trimestre del 2025, que equivale al 100%.



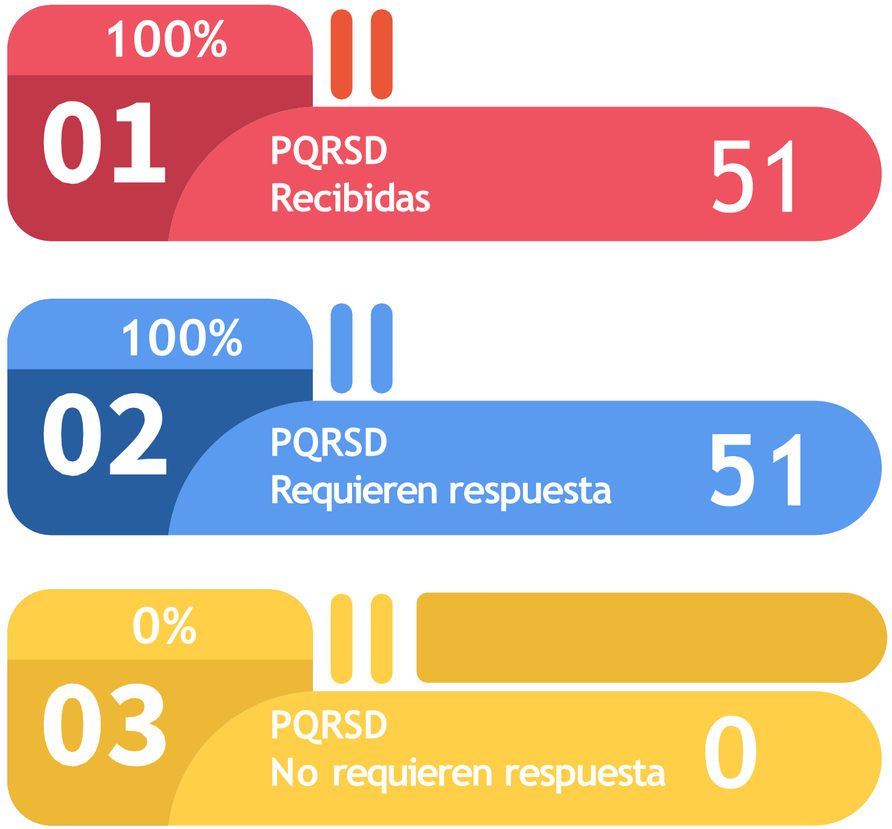
PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A LAS PQRSD



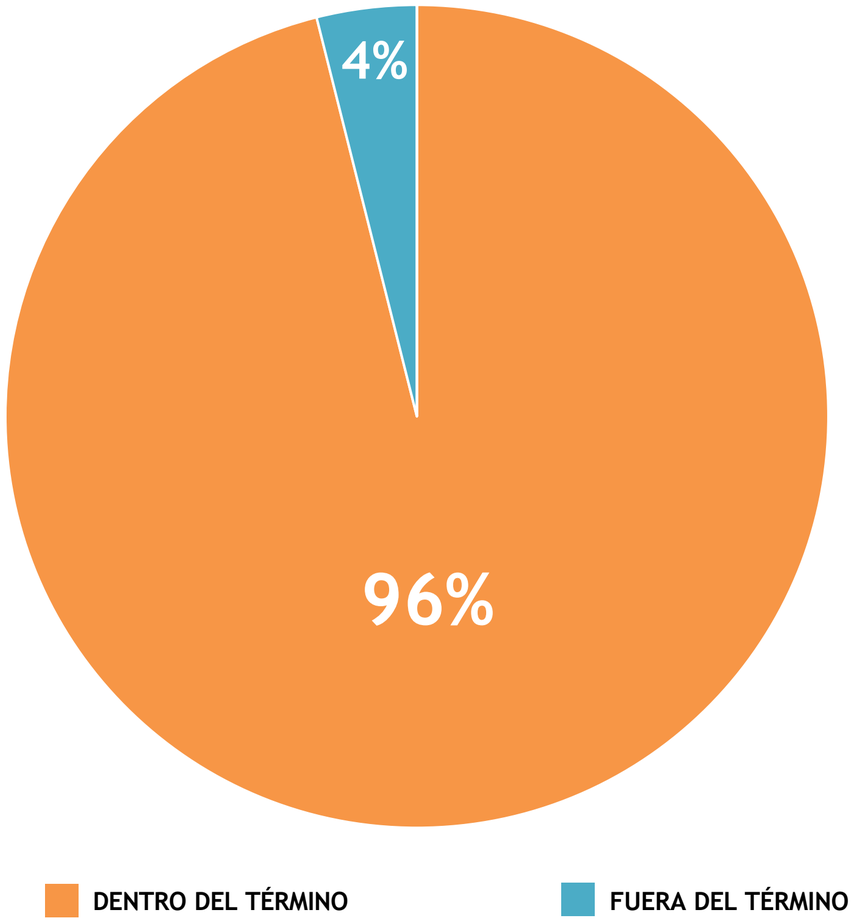
Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el primer trimestre de la vigencia fueron direccionadas a las áreas competentes para su análisis, trámite, respuesta o traslado al competente. Producción y programación junto a Traslado por competencia, son las de mayor respuesta con el 23,5%.

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	49	96
Fuera del término	2	4
En proceso sin término vencido	0	0
Vencidas	0	0
Archivado, sin respuesta	0	0
Total	51	100

CONCLUSIONES

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 primer trimestre del año 2025 se recibieron 51 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 los derechos de interés general con un total del 91.4%.

03

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

INFORME TRIMESTRAL PQRSD

PRIMER TRIMESTRE 2025

ISO 9001

LL-C (Certification)