



# INFORME TRIMESTRAL PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

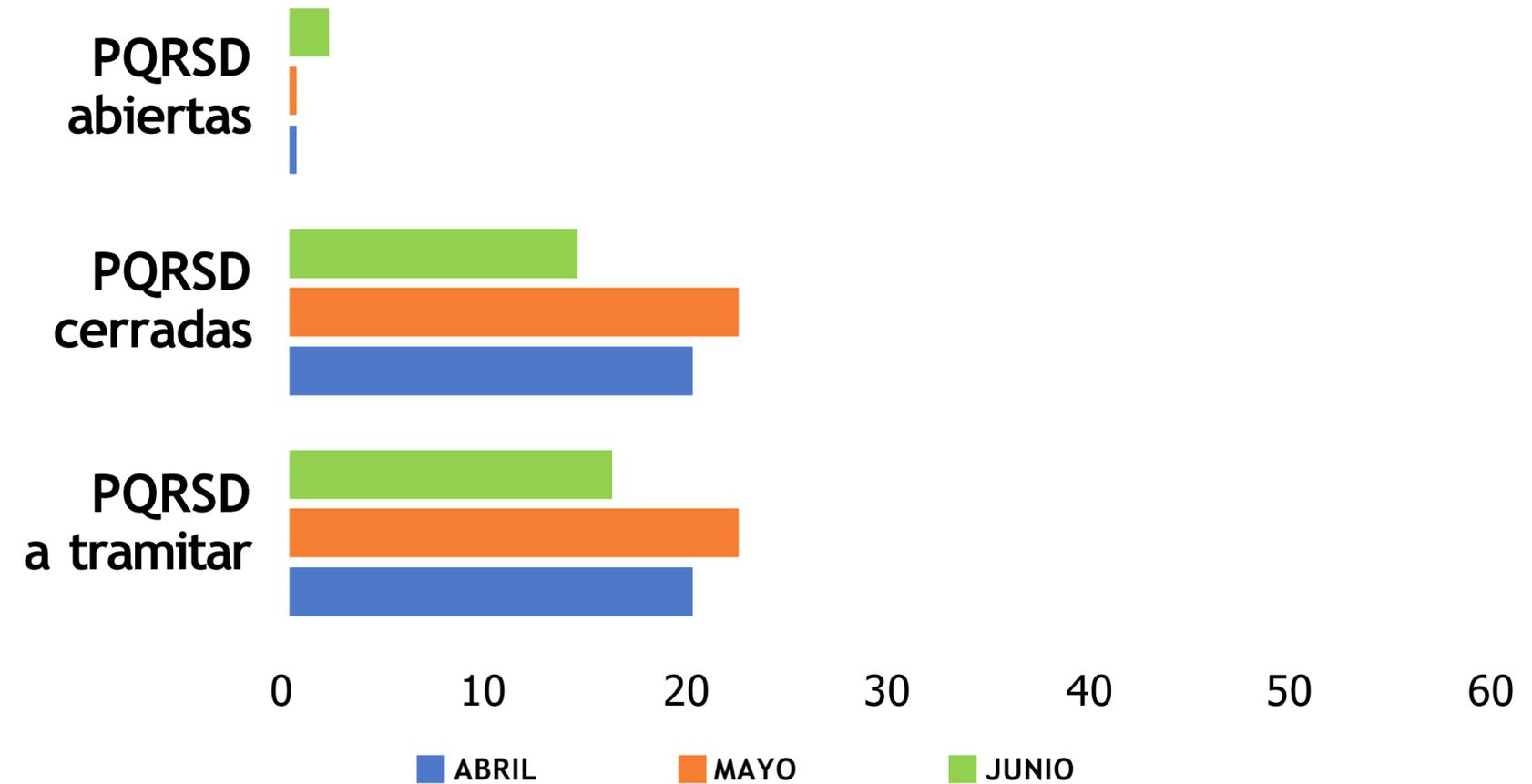


**ISO 9001**  
LL-C (Certification)



# TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD

MES	PQRSD a tramitar	PQRSD cerradas	PQRSD abiertas
ABRIL	20	20	0
MAYO	22	22	0
JUNIO	16	14	2
TOTAL	58	56	2



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

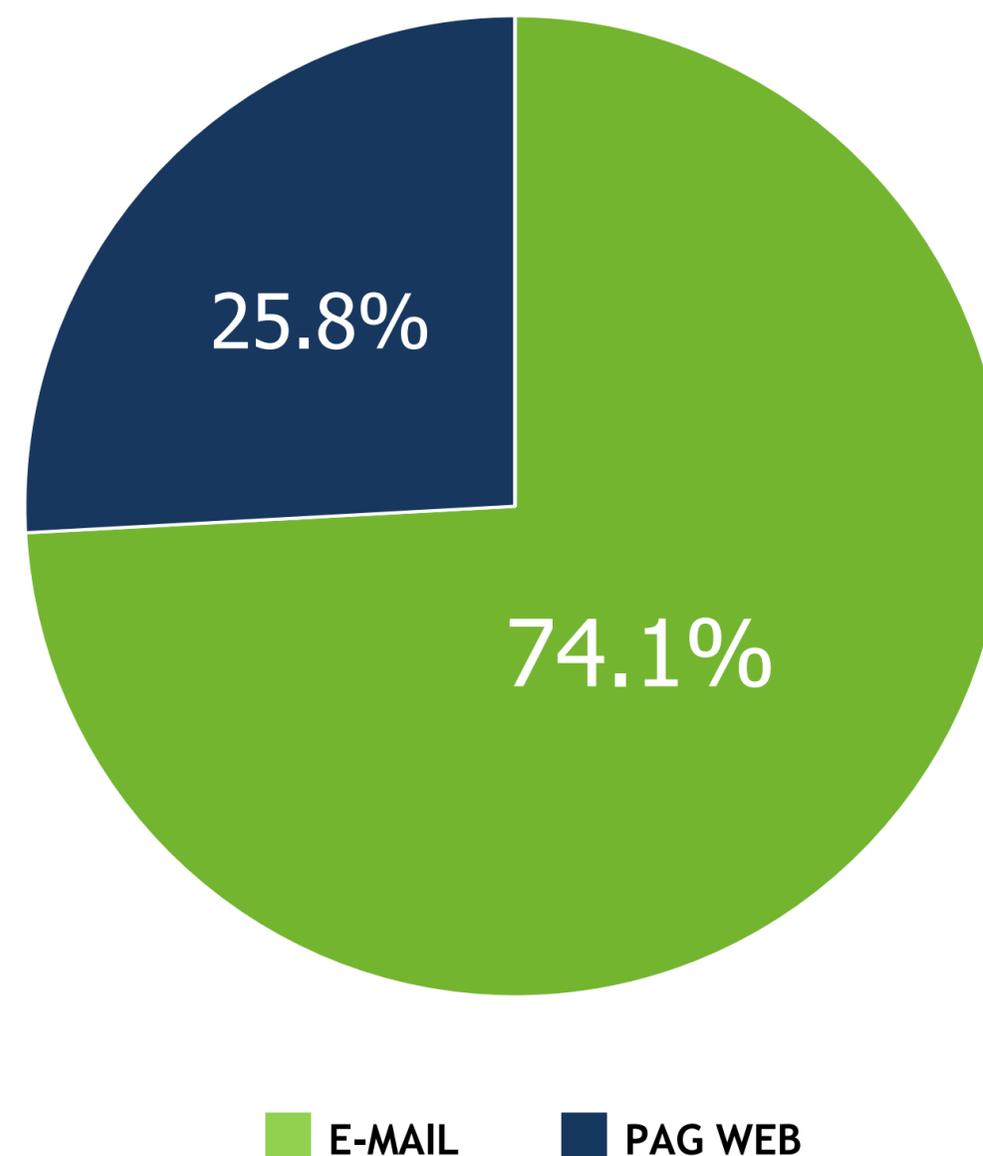
# 56

# PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



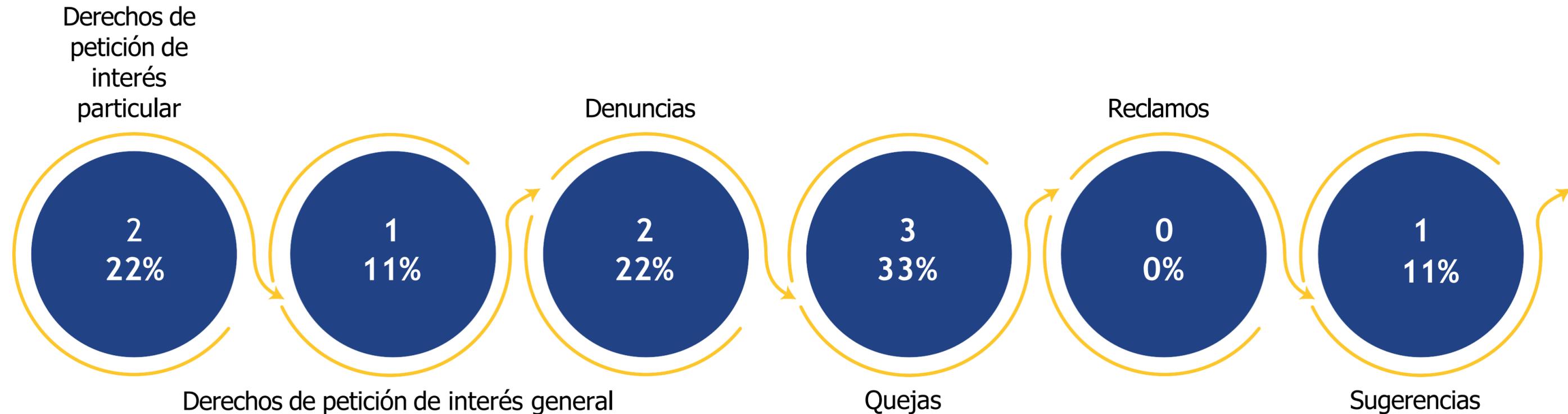
## CANAL INGRESO

E-mail	43	74.1%
Página WEB	15	25.8%
Teléfono	0	0%
Ventanilla	0	0%
Presencial	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	



El tipo de canal más utilizado por los usuarios es vía E-mail, que equivale a un 74.1% de las 58 PQRSD tramitadas.

# PETICIONES POR TIPOLOGÍA



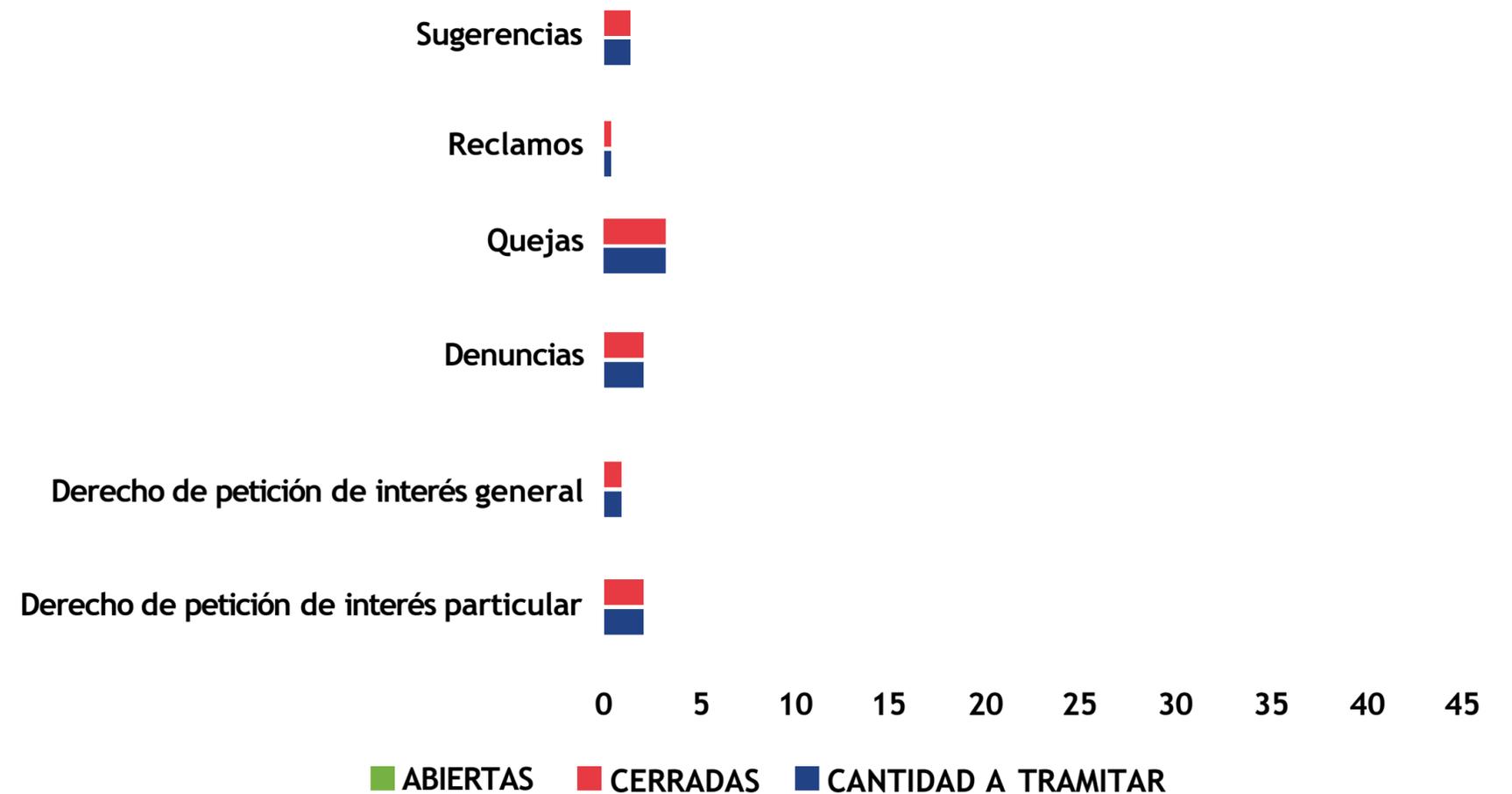
El **22%** de las comunicaciones están concentradas en derechos de petición de interés particular, los derechos de petición de interés general suman un **11%**, las denuncias suman un **22%**, las quejas suman un **33%**, las sugerencias suman un **11%** y los reclamos ocupan el **0%**.

# DETALLE POR TIPO DE REQUERIMIENTO

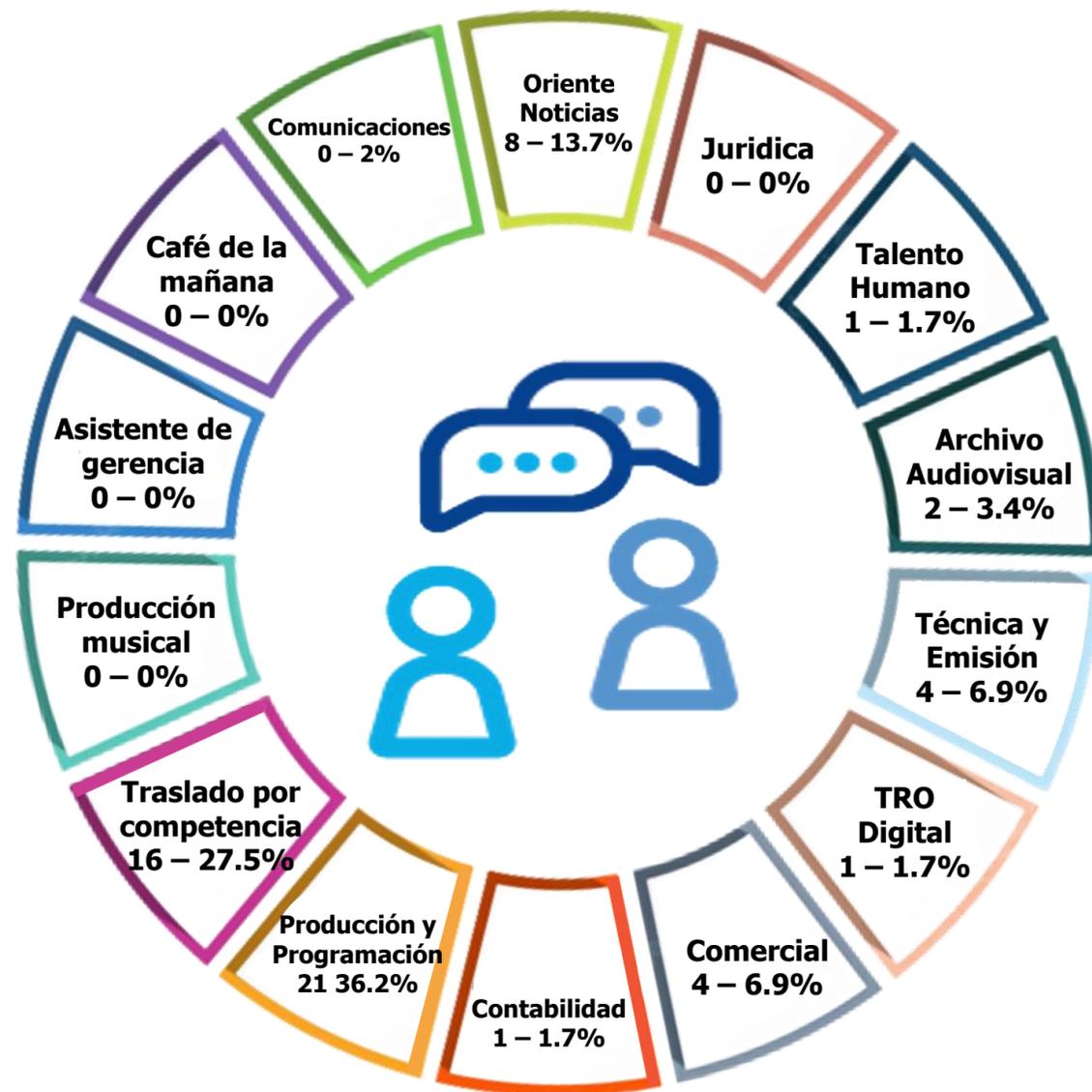


TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD A TRAMITAR	CERRADAS	ABIERTAS
Derecho de petición de interés particular	2	2	0
Derecho de petición de interés general	1	1	0
Denuncias	2	2	0
Quejas	3	3	0
Reclamos	0	0	0
Sugerencias	1	1	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

Del total de requerimientos (9) se ha cerrado 9 en el segundo 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 segundo trimestre de la vigencia fueron direccionadas a las áreas competentes para su análisis, trámite, respuesta o traslado al competente. Traslado por competencia junto a producción y programación, son las de mayor respuesta con el 27.5%.



ISO 9001  
LL-C (Certification)

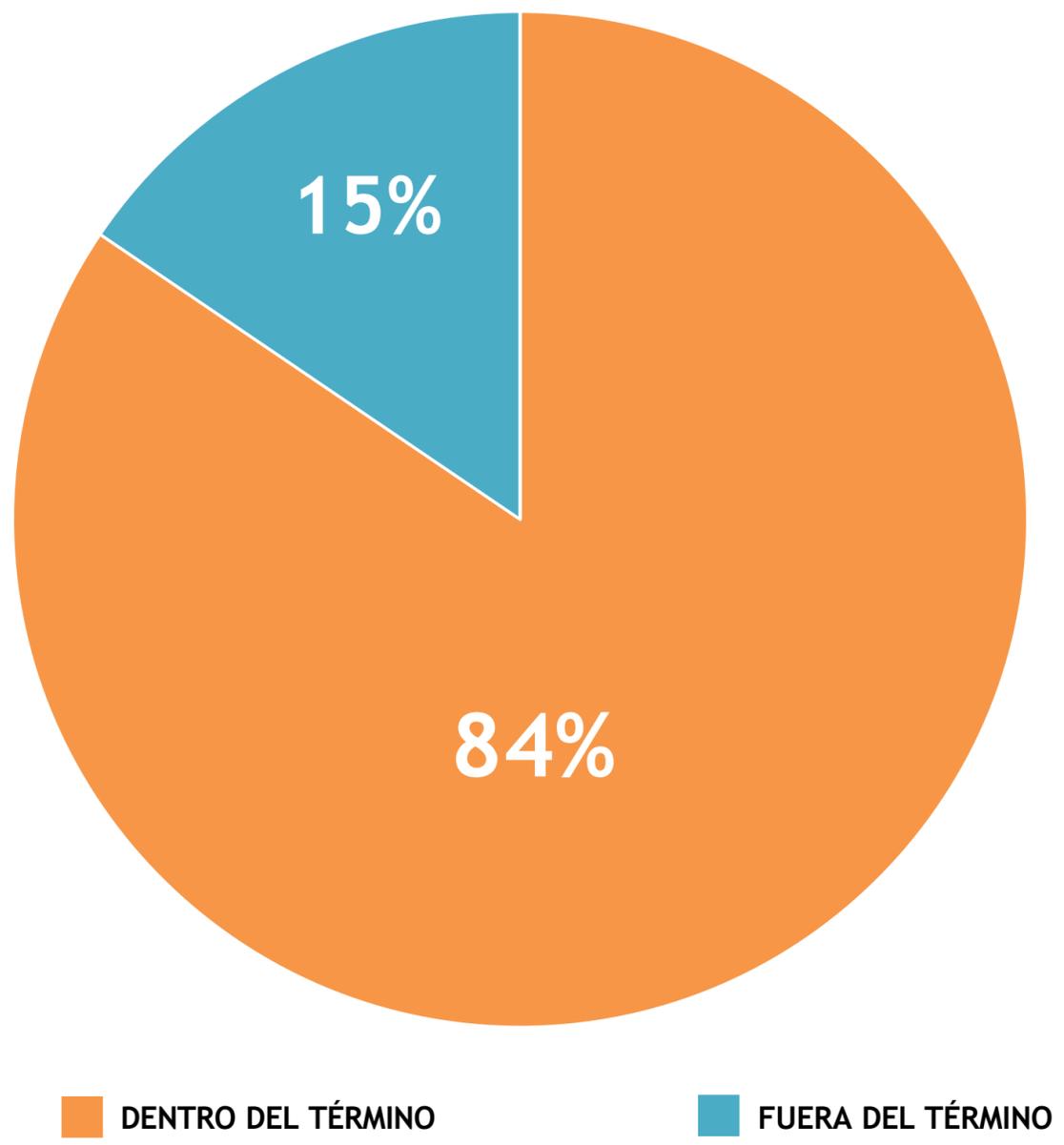
# SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



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	84
Fuera del término	9	15
En proceso sin término vencido	0	0
Vencidas	0	0
Archivado, sin respuesta	0	0
<b>Total</b>	<b>58</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 100% 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 2025 se recibieron 58 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 junto a las quejas y denuncias sumando un 77%.

## 03

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



# INFORME TRIMESTRAL PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2025



**ISO 9001**

LL-C (Certification)