



INFORME TRIMESTRAL PQRS TERCER TRIMESTRE 2025



ISO 9001

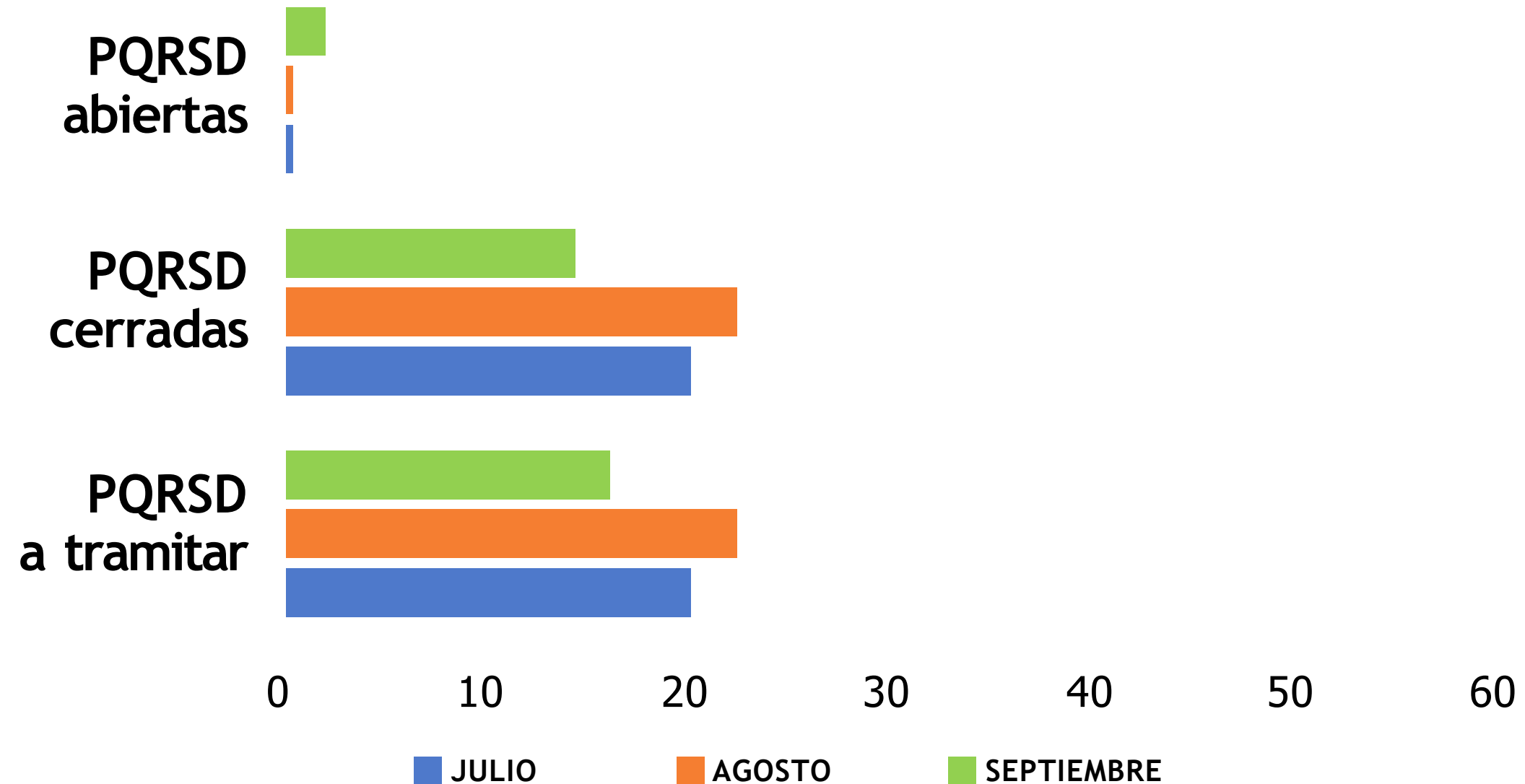
LL-C (Certification)

TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD



ISO 9001
LL-C (Certification)

MES	PQRSD a tramitar	PQRSD cerradas	PQRSD abiertas
JULIO	21	21	0
AGOSTO	16	16	0
SEPTIEMBRE	11	8	3
TOTAL	48	45	3



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

48



PETICIONES POR CANAL DE INGRESO

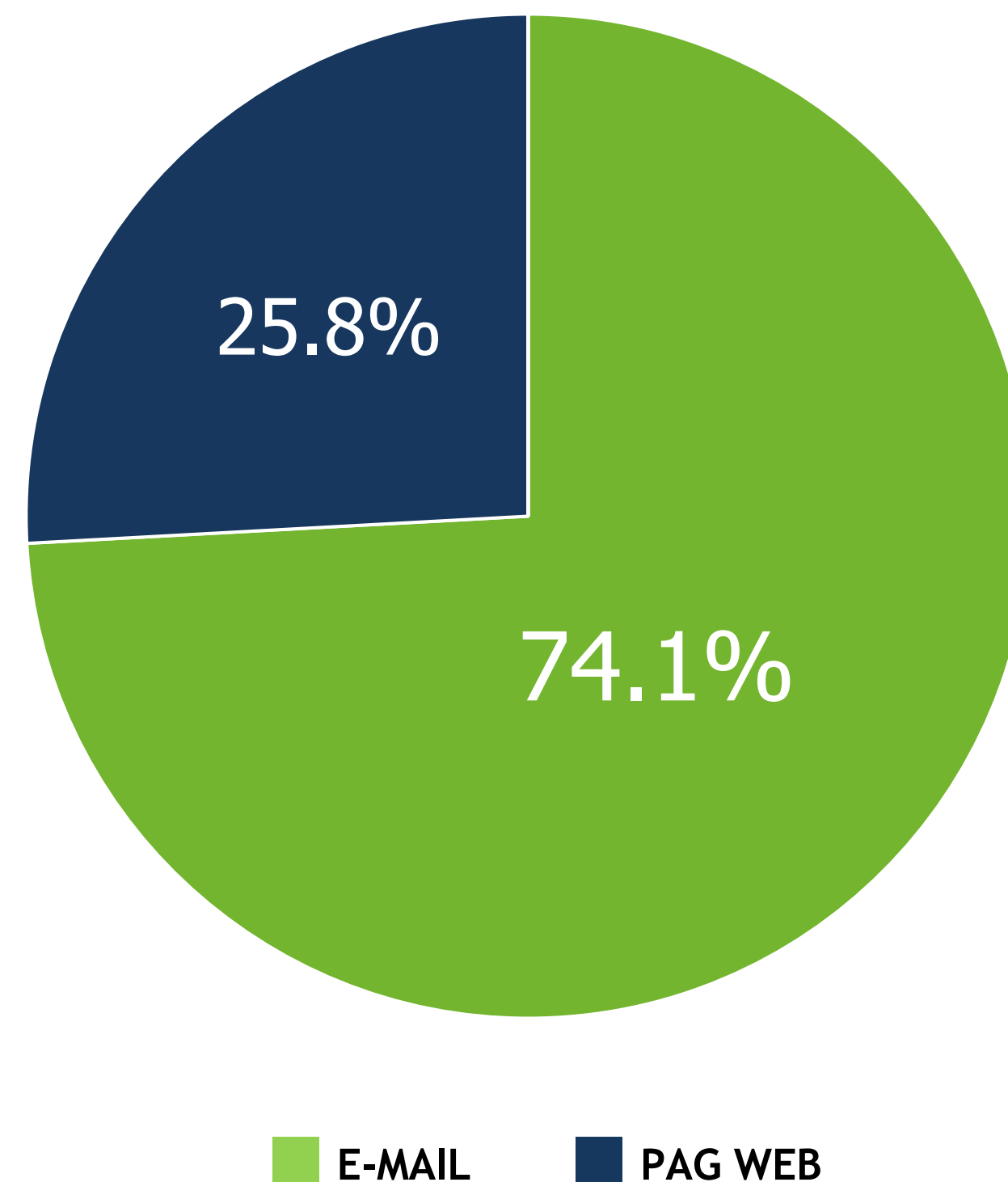


ISO 9001
LL-C (Certification)

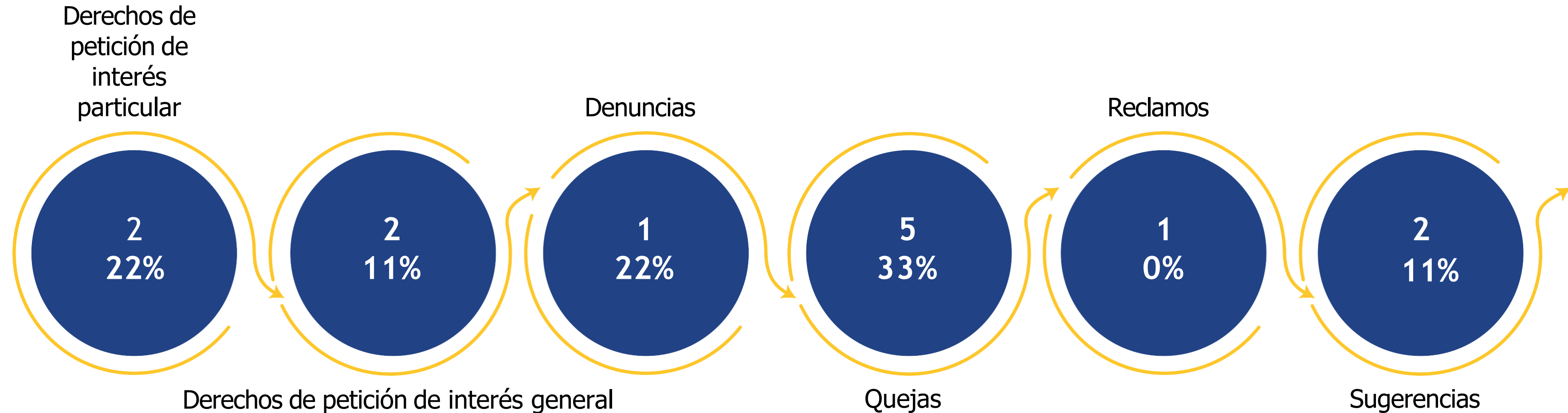
CANAL INGRESO

E-mail	33	74.1%
Página WEB	12	25.8%
Teléfono	1	0%
Ventanilla	0	0%
Presencial	2	0%
TOTAL	48	

El tipo de canal más utilizado por los usuarios es vía E-mail, que equivale a un 74.1% de las 48 PQRSD tramitadas.



PETICIONES POR TIPOLOGÍA



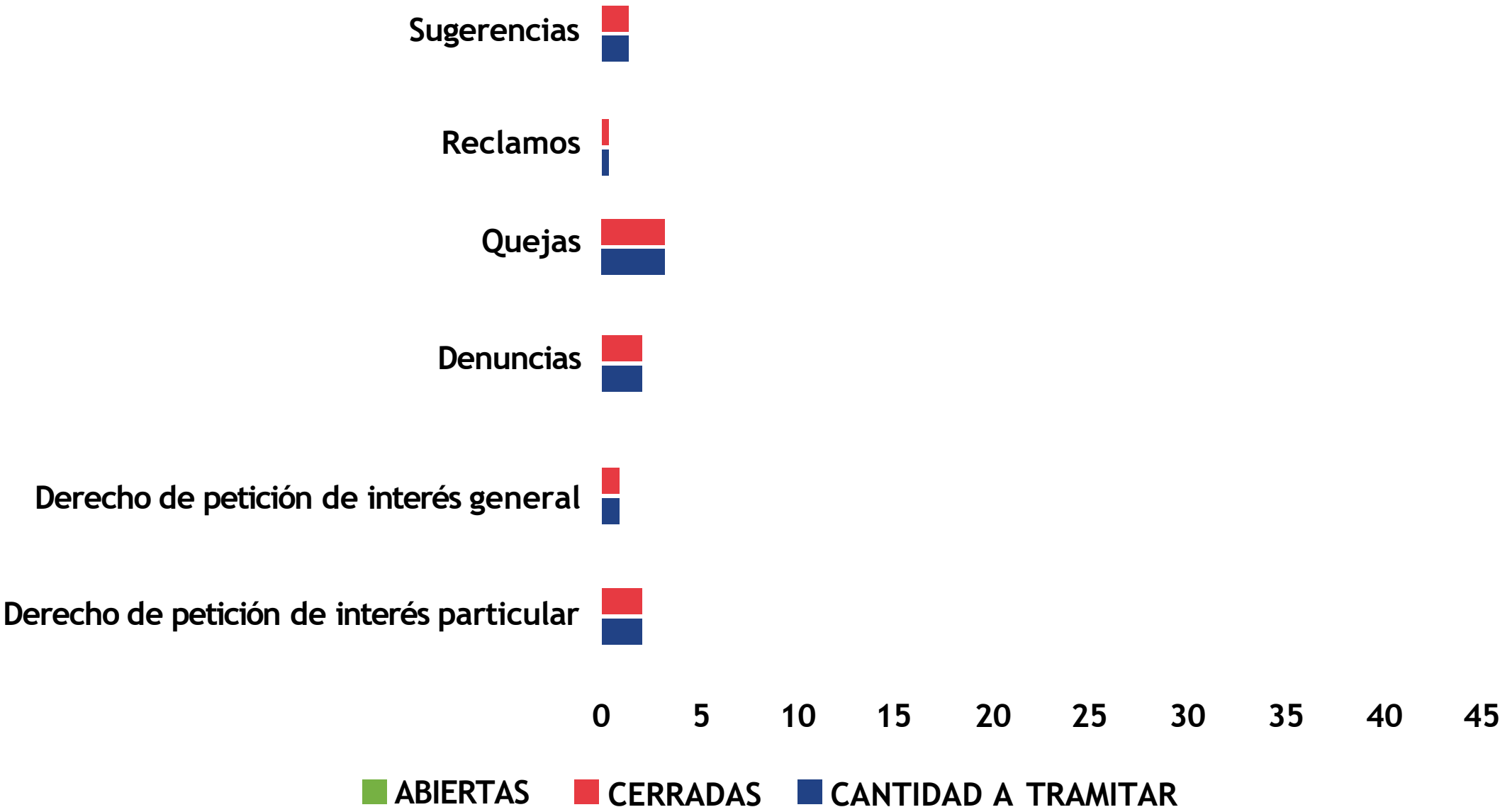
El **22%** de las comunicaciones están concentradas en derechos de petición de interés particular, los derechos de petición de interés general suman un **11%**, las denuncias suman un **22%**, las quejas suman un **33%**, las sugerencias suman un **11%** y los reclamos ocupan el **0%**.

DETALLE POR TIPO DE REQUERIMIENTO

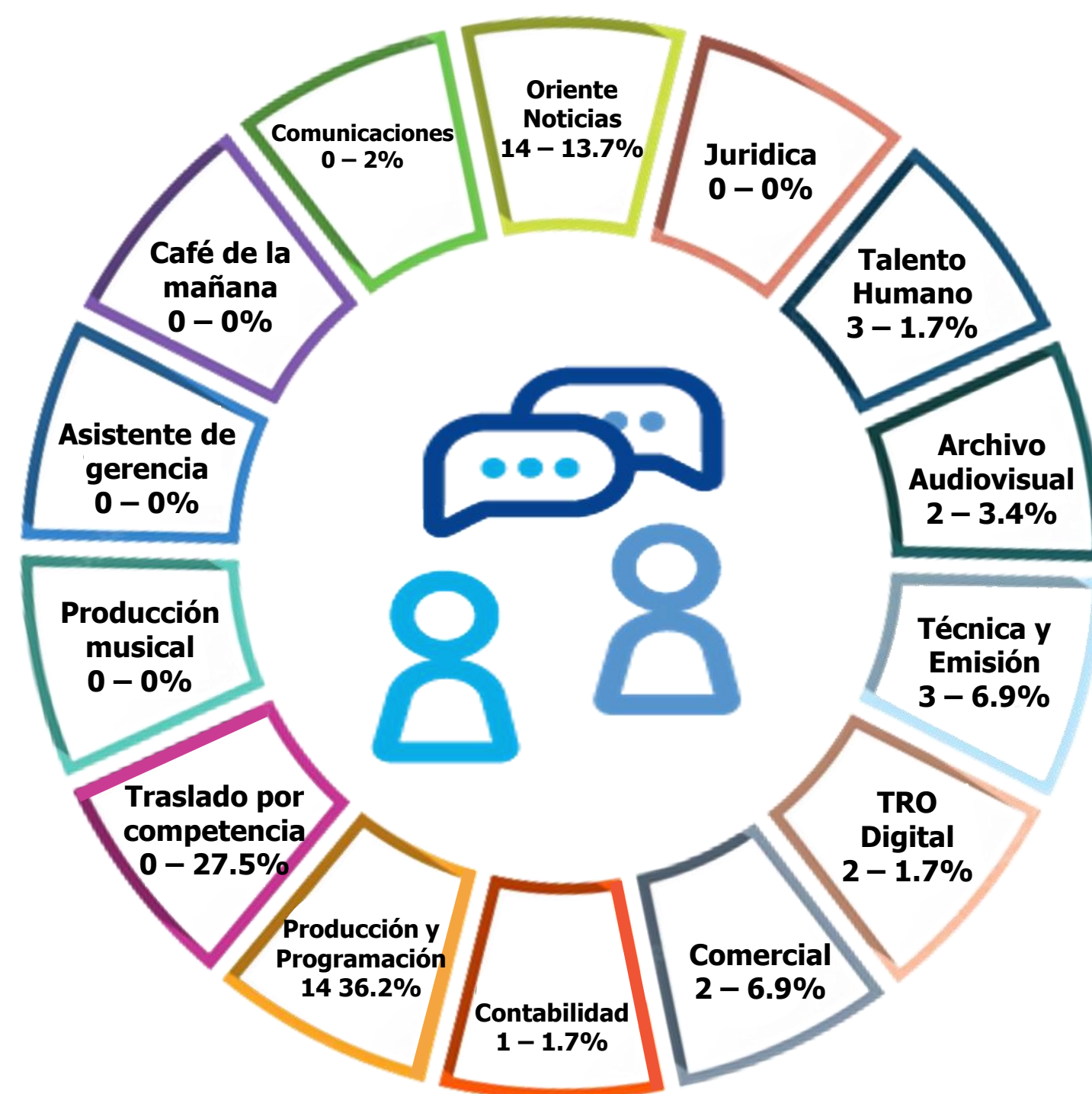


TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD A TRAMITAR	CERRADAS	ABIERTAS
Derecho de petición de interés particular	2	2	0
Derecho de petición de interés general	2	2	0
Denuncias	1	1	0
Quejas	5	5	0
Reclamos	1	1	0
Sugerencias	2	2	0
TOTAL GENERAL	13	13	0

Del total de requerimientos (13) se ha cerrado 13 en el tercer trimestre del 2025, que equivale al 100%.



PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A LAS PQRSD



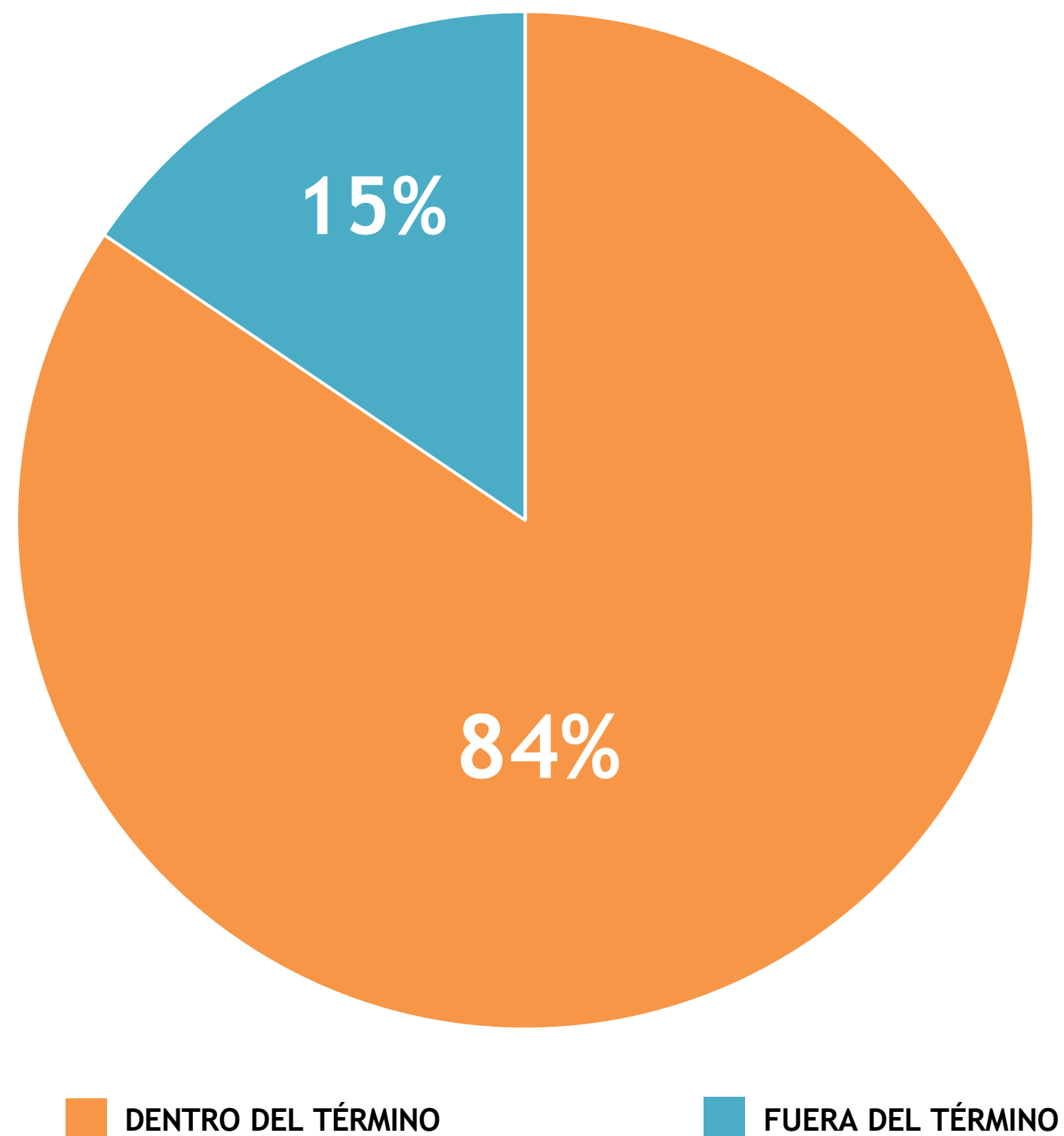
Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el segundo trimestre de la vigencia fueron direccionadas a las áreas competentes para su análisis, trámite, respuesta o traslado al competente. Traslado por competencia junto a producción y programación, son las de mayor respuesta con el 27.5%.

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	41	84
Fuera del término	4	15
En proceso sin término vencido	0	0
Vencidas	0	0
Archivado, sin respuesta	3	0
Total	48	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 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 PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2025



ISO 9001

LL-C (Certification)