



# INFORME TRIMESTRAL PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024

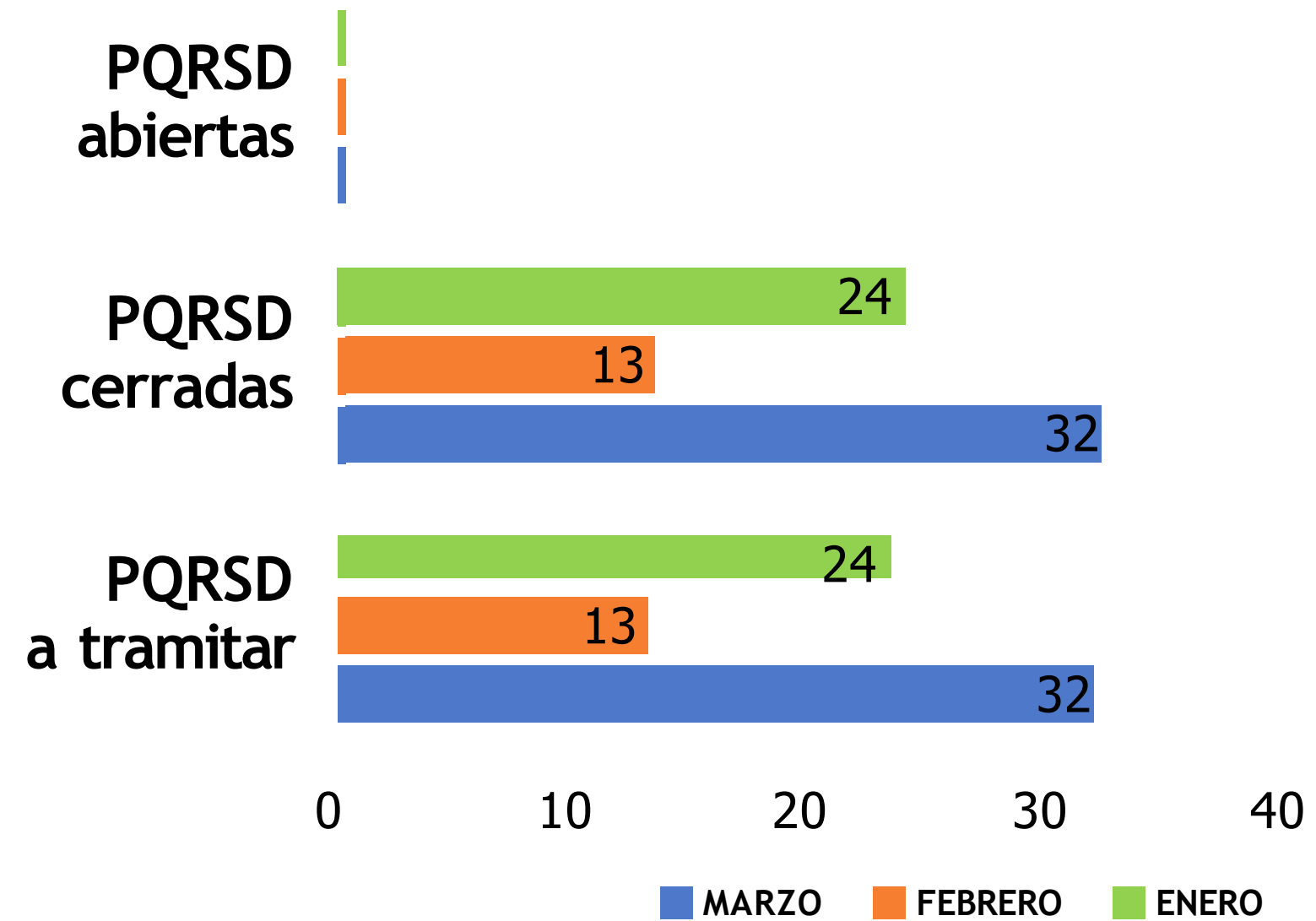


**ISO 9001**  
LL-C (Certification)



# TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD

MES	PQRSD a tramitar	PQRSD cerradas	PQRSD abiertas
ENERO	24	24	0
FEBRERO	13	13	0
MARZO	32	32	0
TOTAL	69	69	0



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

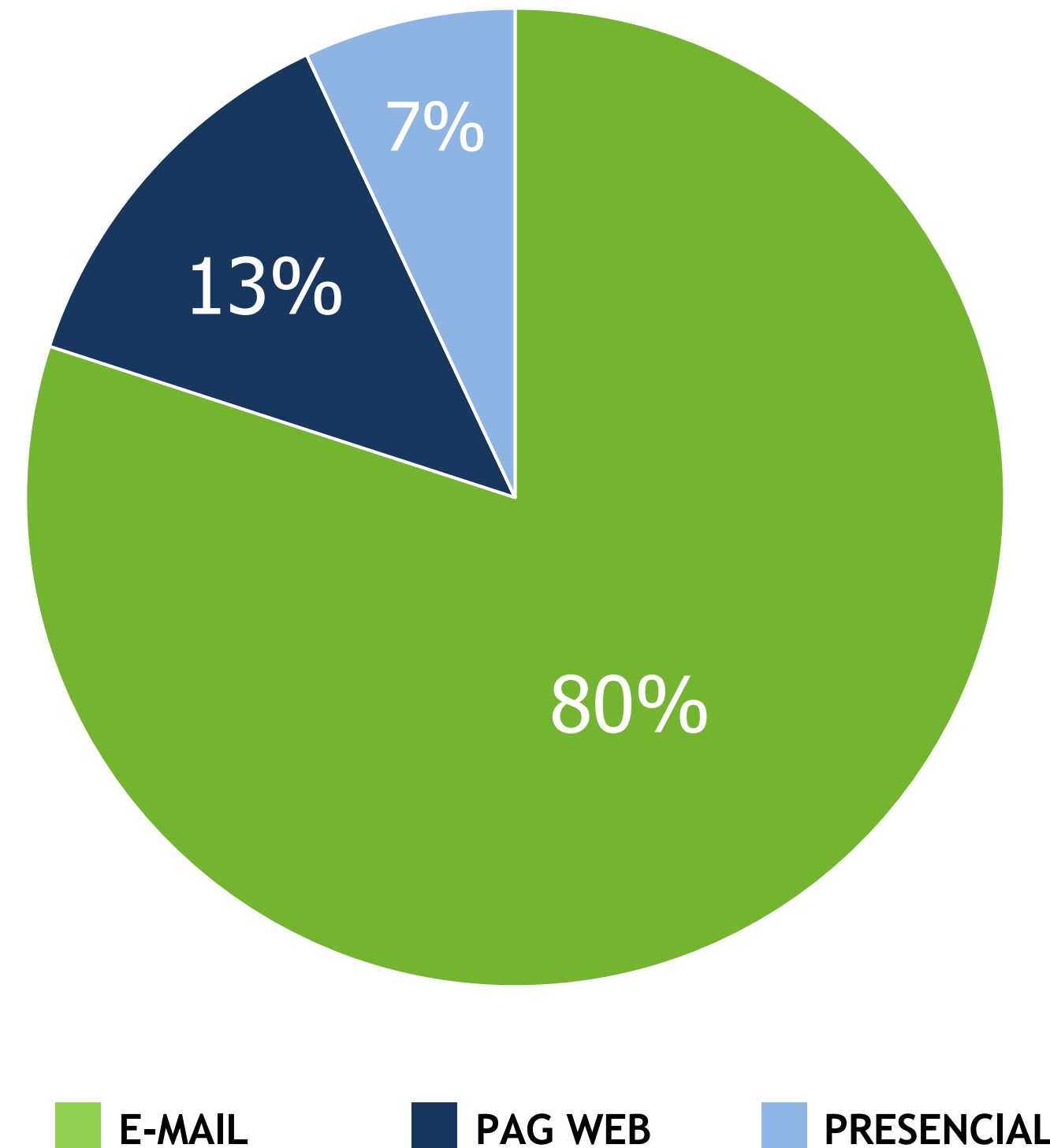
# 69

# PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



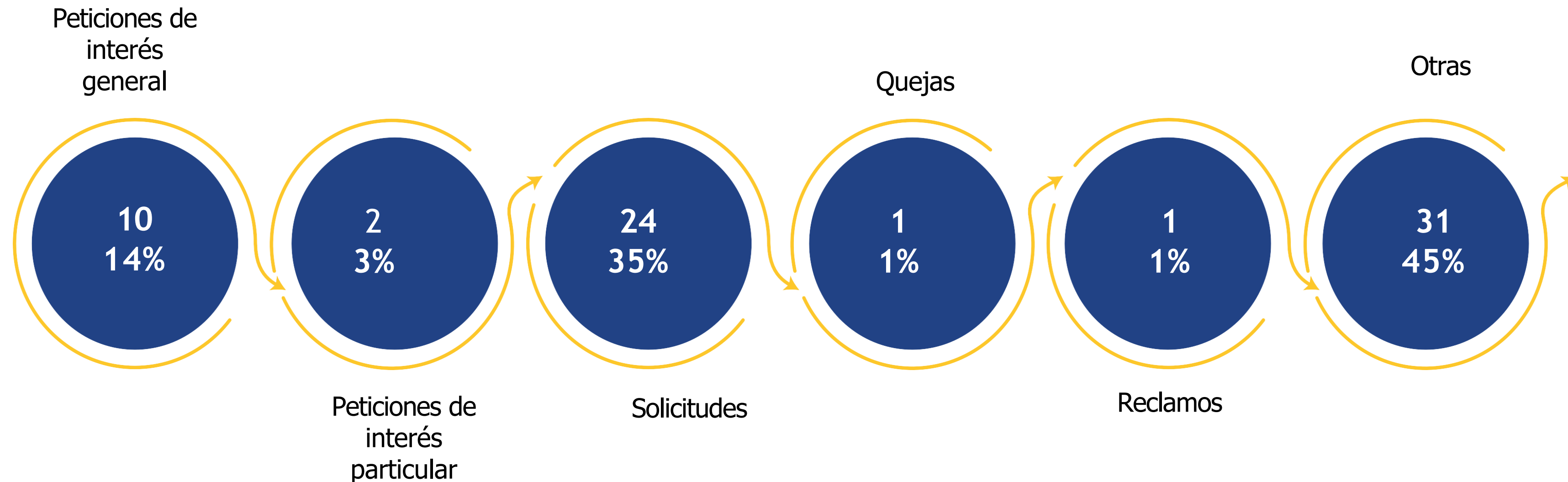
## CANAL INGRESO

E-mail	55	80%
Página WEB	9	13%
Teléfono	0	0%
Ventanilla	0	0%
Presencial	5	7%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	



El tipo de canal más utilizado por los usuarios es vía E-mail, que equivale a un 80% de las 69 PQRSD tramitadas.

# PETICIONES POR TIPOLOGÍA



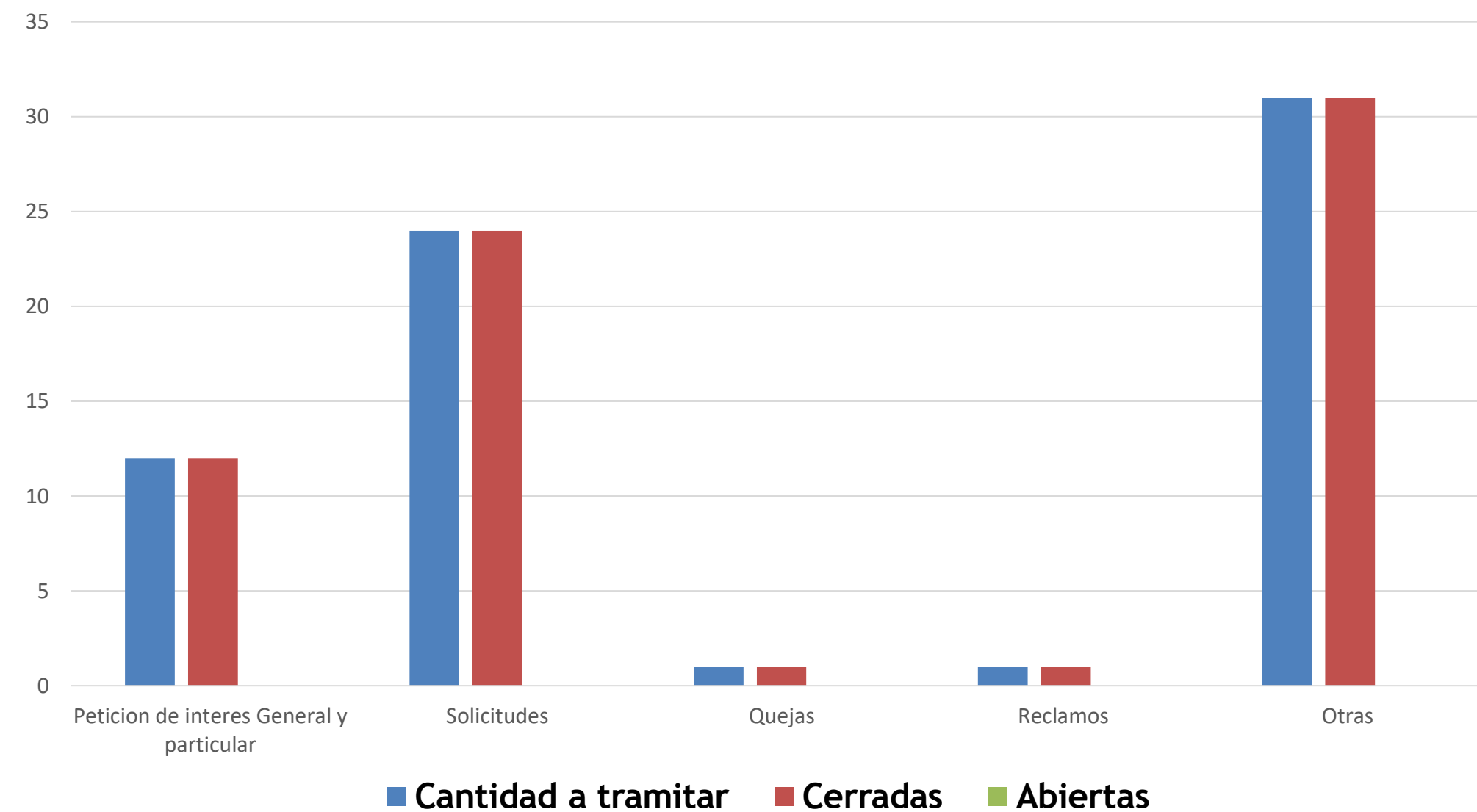
El **45%** de las comunicaciones están concentradas en Denuncias, mientras que los derechos de petición de interés particular, quejas y reclamos juntos solo ocupan el **55%** restante.

# DETALLE POR TIPO DE REQUERIMIENTO

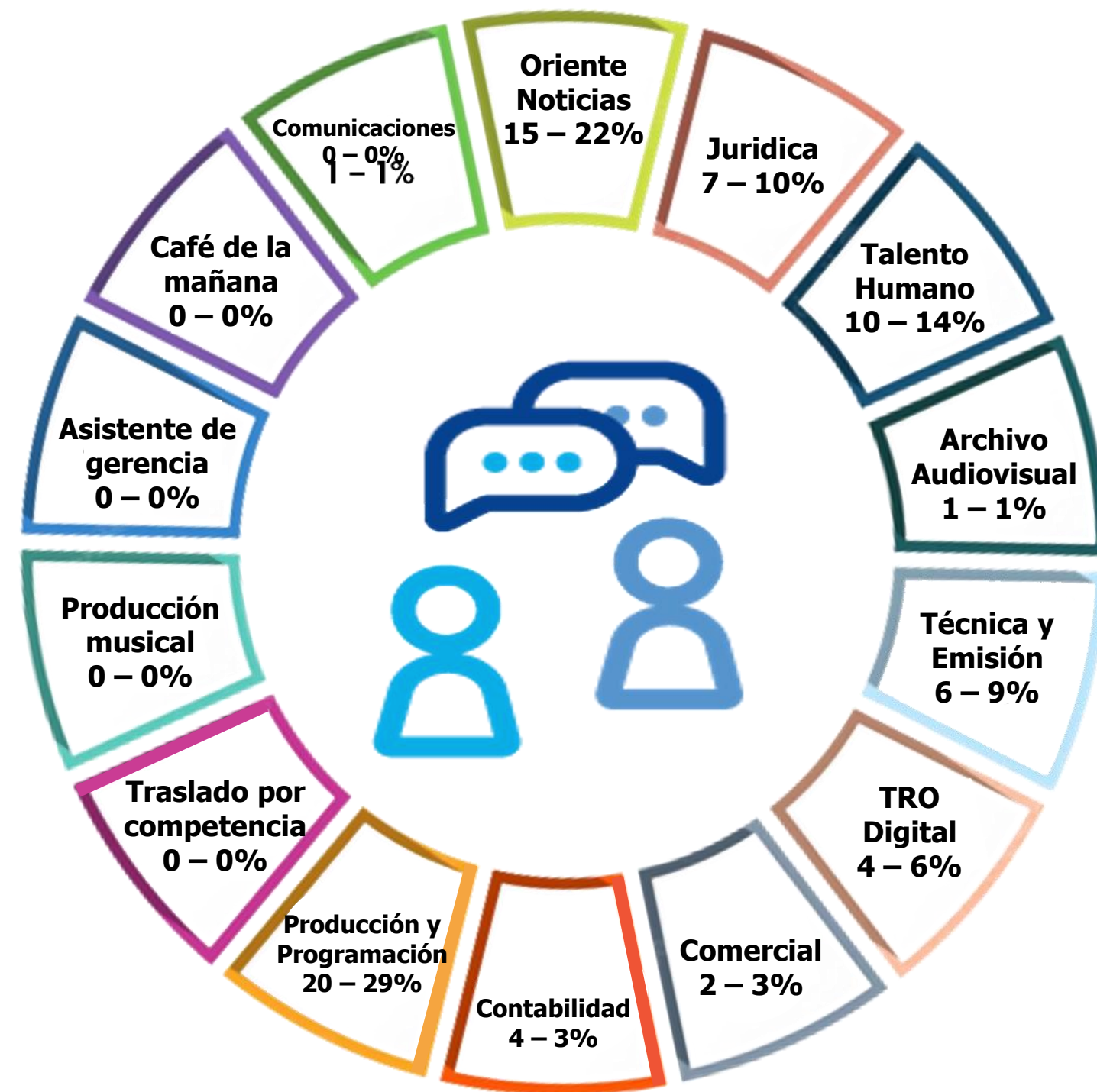


TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD A TRAMITAR	CERRADAS	ABIERTAS
Petición de Interés General y particular	12	12	0
Solicitudes	24	24	0
Quejas	1	1	0
Reclamos	1	1	0
Otras	31	31	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>0</b>

Durante el primer trimestre del 2024, se han cerrado todos los 69 requerimientos, lo que representa el 100% de los casos atendidos en ese periodo



# 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 es el de mayor respuesta con el 29%.

# SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



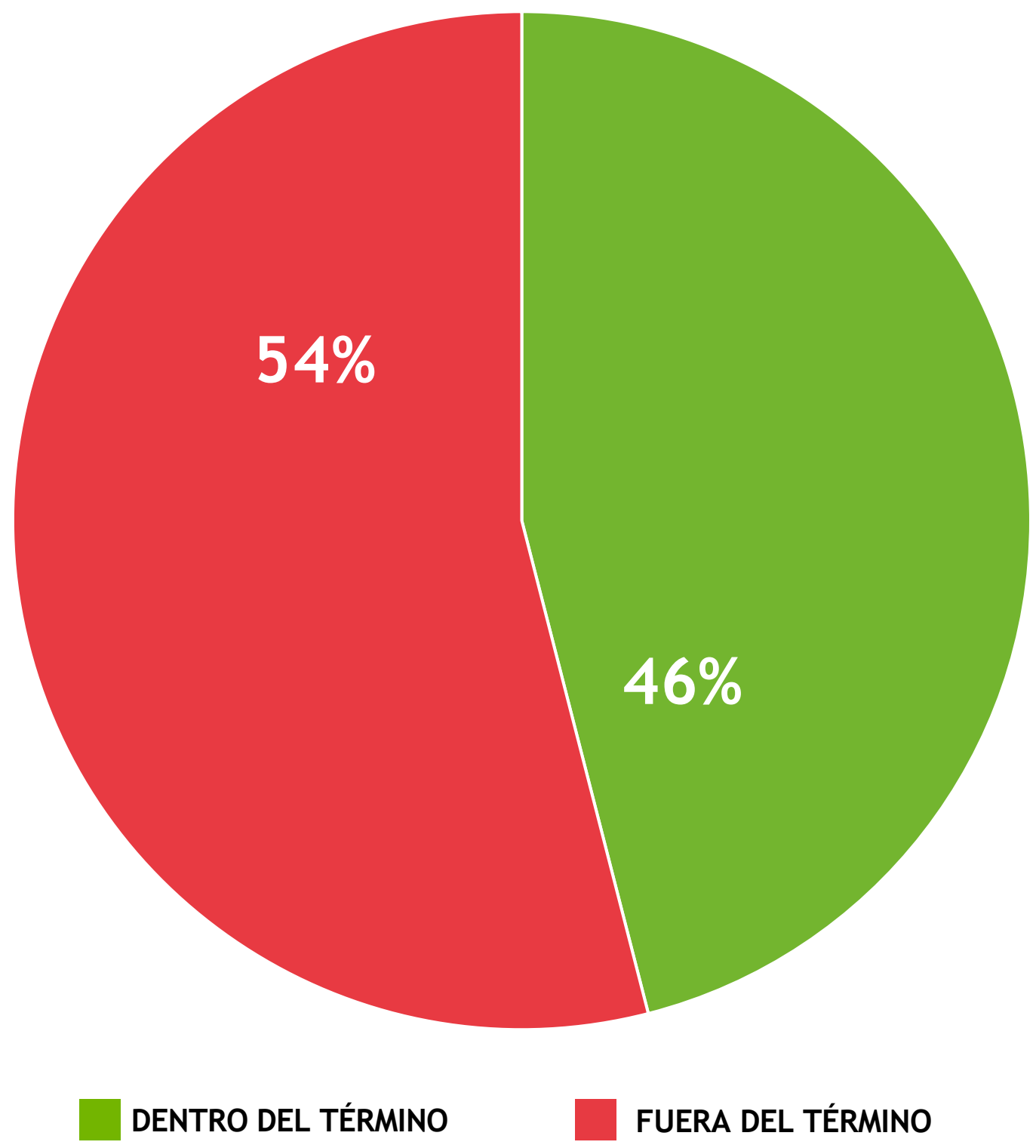
ISO 9001  
LL-C (Certification)

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	32	46
Fuera del término	37	54
En proceso sin término vencido	0	0
Vencidas	0	0
Archivado, sin respuesta	0	0
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100</b>



# CONCLUSIONES



## 01

Durante el periodo abarcado por este informe, el canal virtual, compuesto por el correo electrónico y la página web, fue el medio utilizado, representando el 93% de todos los requerimientos recibidos. Este porcentaje subraya su importancia como canal de atención, proporcionando a los ciudadanos una vía eficiente para obtener asistencia con mayor prontitud

## 02

En el primer trimestre del año 2024 se recibieron 69 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 son las denuncias, que corresponde al 63% del total de las solicitudes.

## 03

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



# INFORME TRIMESTRAL PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024



**ISO 9001**

LL-C (Certification)