



INFORME TRIMESTRAL PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2023



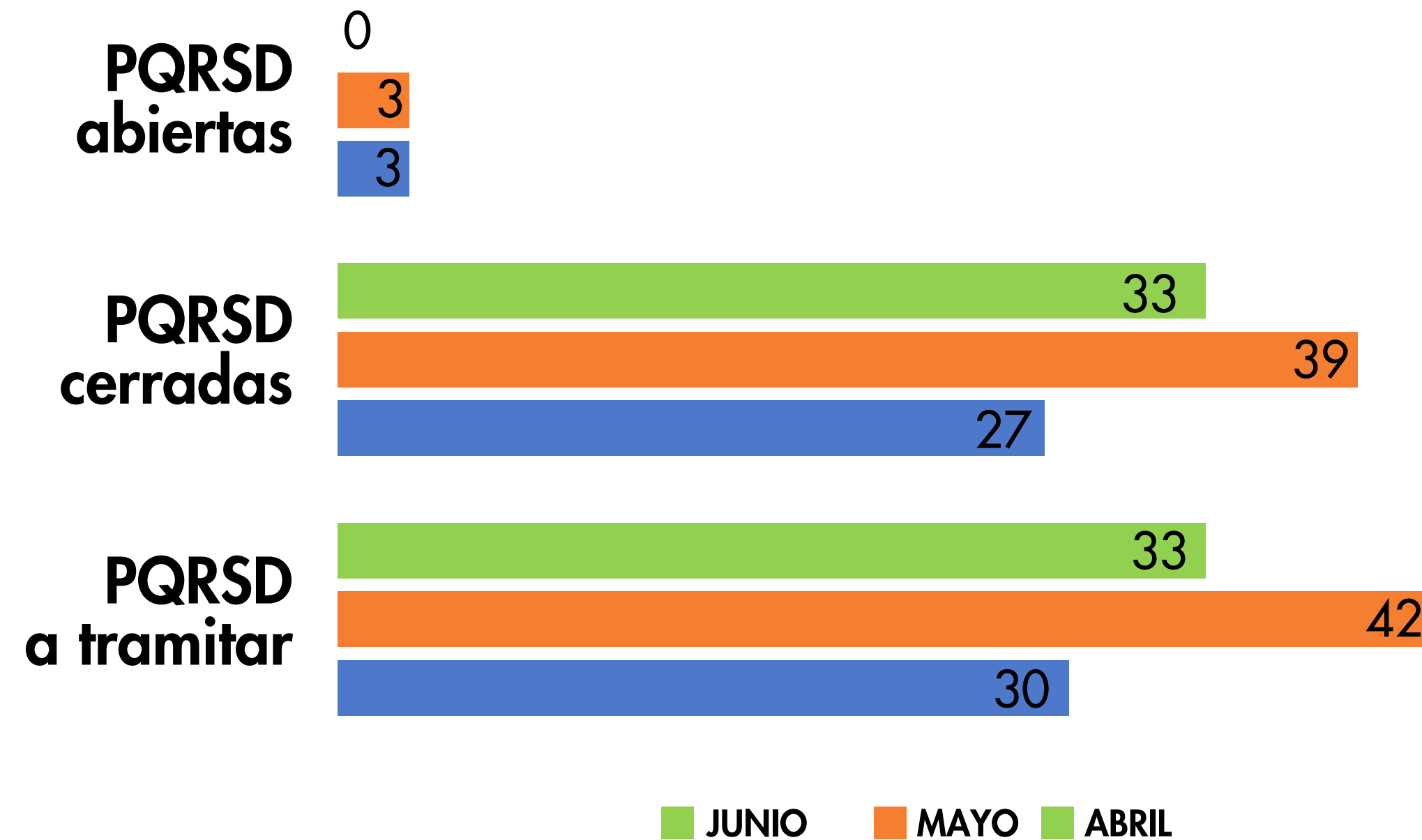
ISO 9001

LL-C (Certification)



TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD

MES	PQRSD a tramitar	PQRSD cerradas	PQRSD abiertas
ABRIL	30	27	3
MAYO	42	39	3
JUNIO	33	33	0
TOTAL	105	99	6



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

105

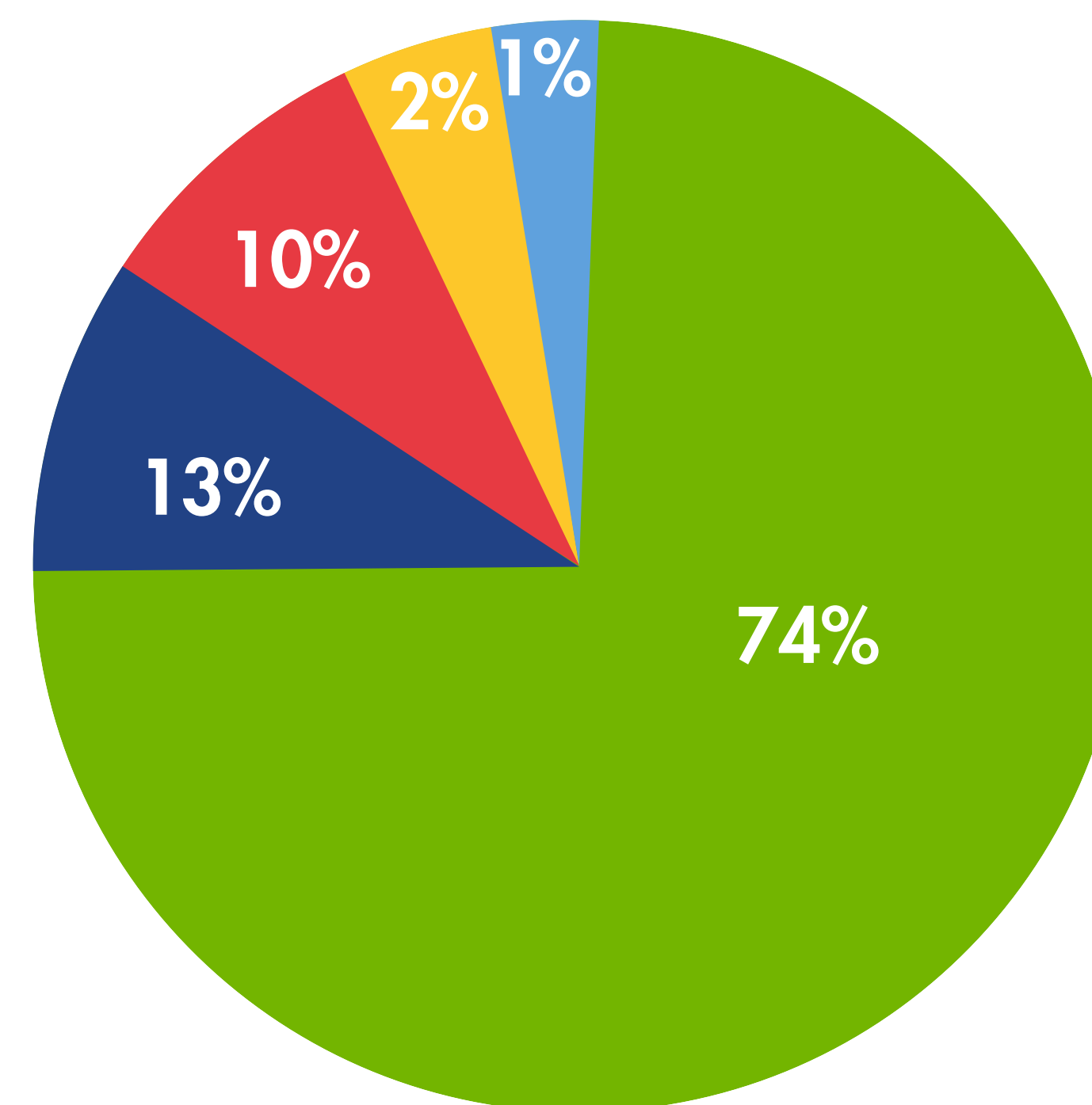
PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



ISO 9001
LL-C (Certification)

CANAL INGRESO

E-mail	78	74%
Página WEB	14	13%
Teléfono	1	1%
Ventanilla	10	10%
Presencial	2	2%
TOTAL	102	100



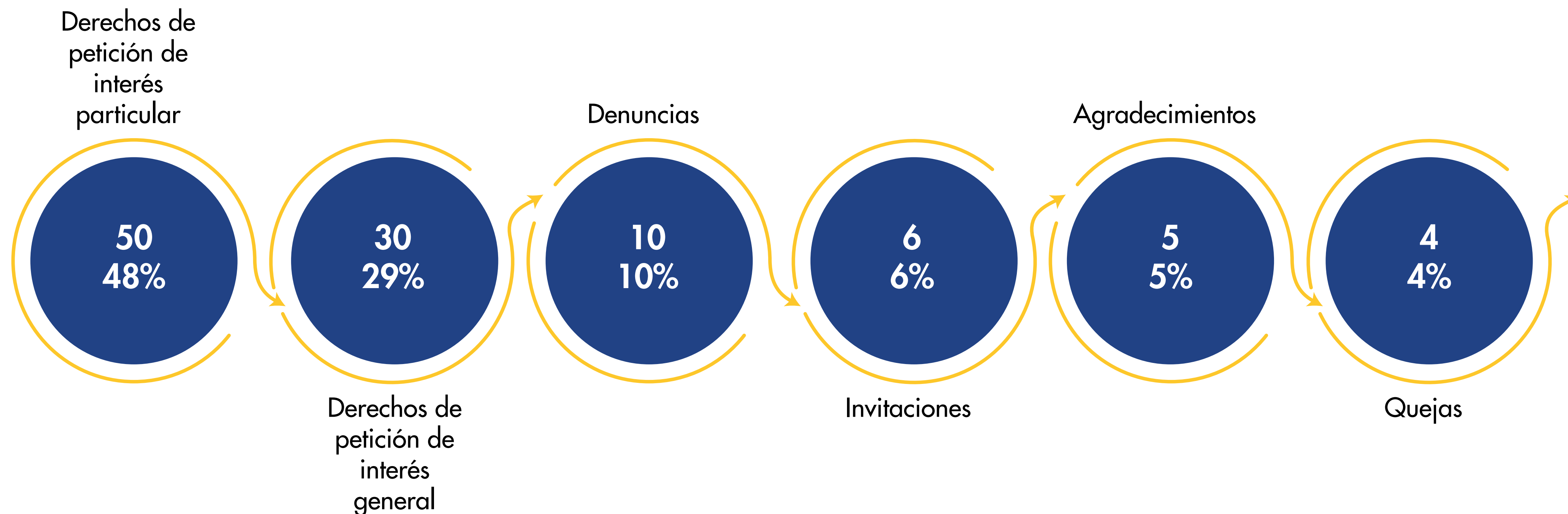
E-MAIL PAG WEB TELÉFONO VENTANILLA PRESENCIAL

El tipo de canal más utilizado por los usuarios es vía E-mail, que equivale a un 74% de las 105 PQRSD tramitadas.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



ISO 9001
LL-C (Certification)

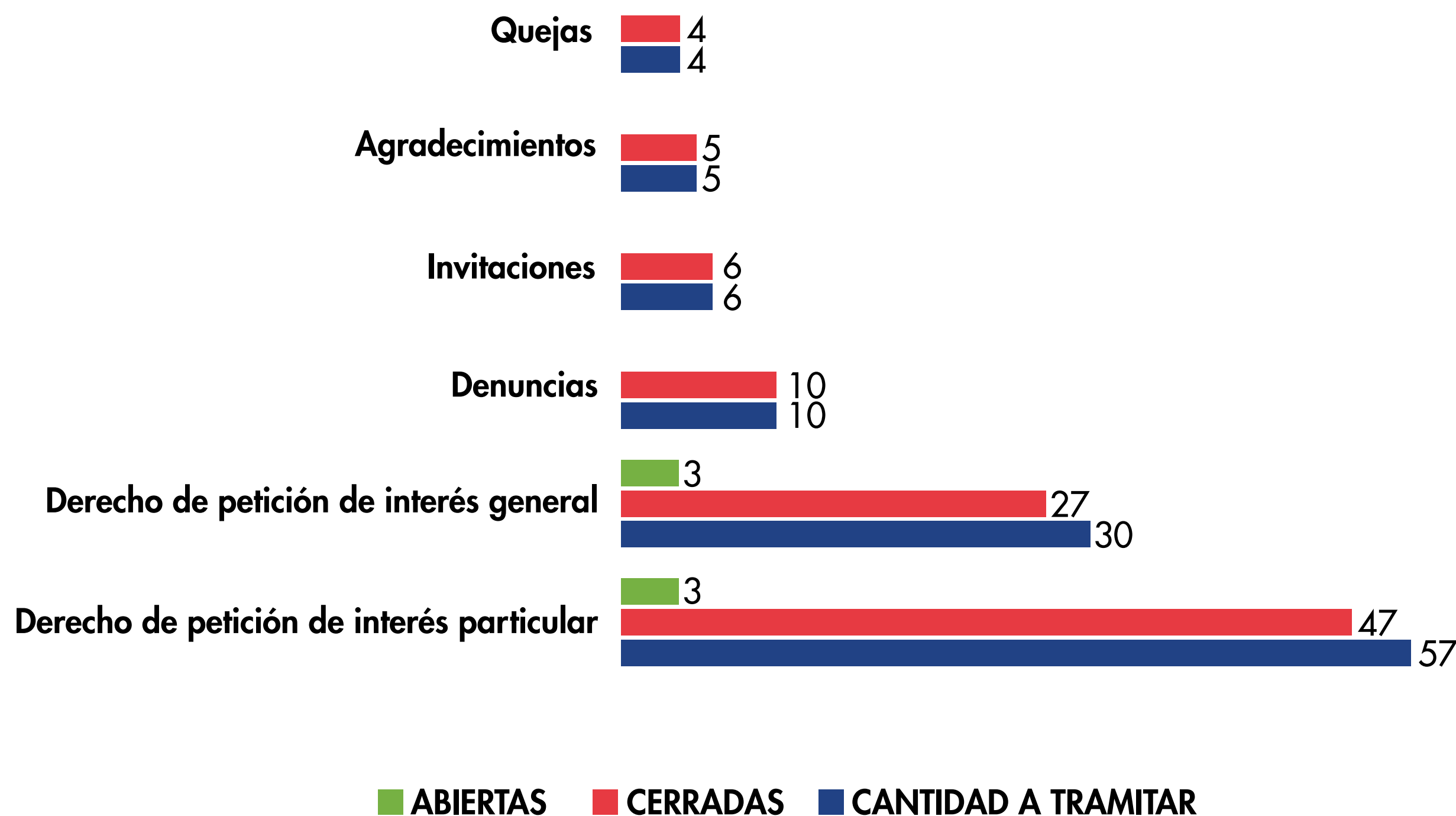


El **76%** de las comunicaciones están concentradas en los Derechos de Petición particular y general, mientras que las quejas, denuncias, invitaciones y agradecimiento solo ocupan el **24%**

DETALLE POR TIPO DE REQUERIMIENTO

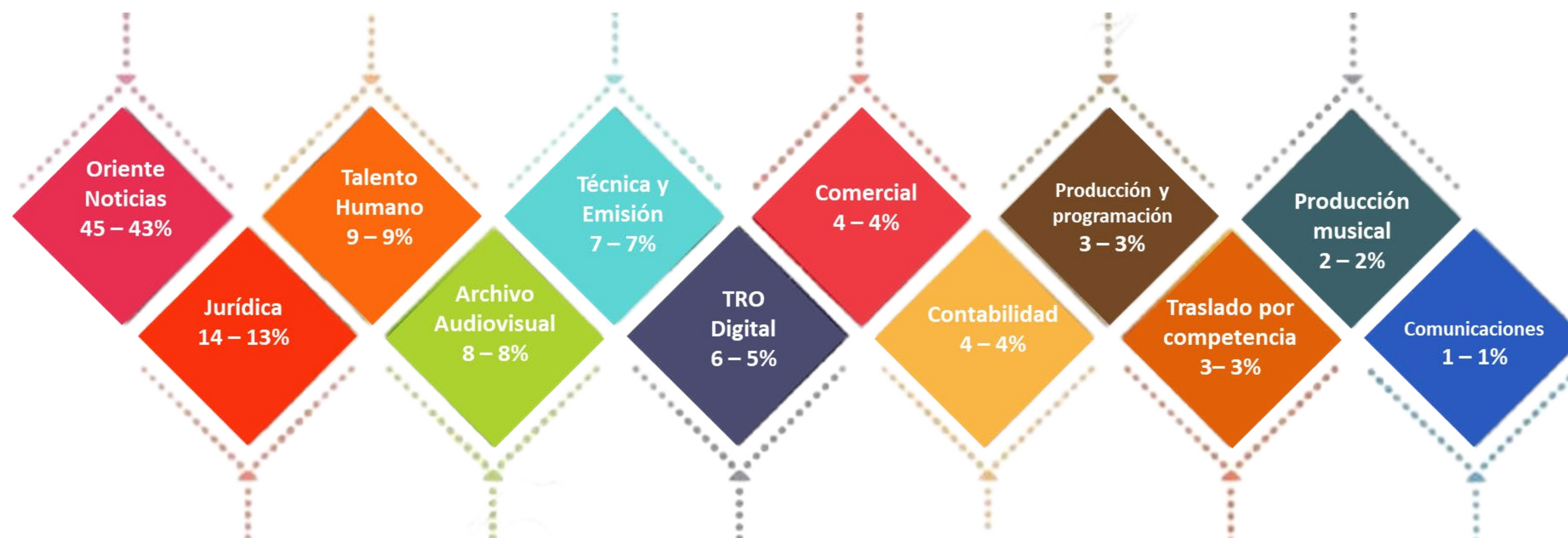


TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD A TRAMITAR	CERRADAS	ABIERTAS
Derecho de petición de interés particular	50	47	3
Derecho de petición de interés general	30	27	3
Denuncias	10	10	0
Invitaciones	6	6	0
Agradecimientos	5	5	0
Quejas	4	4	0
TOTAL GENERAL	102	99	6



De los 105 requerimientos en el segundo trimestre del 2023, se han cerrado 99, que equivale al 94%.

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. Oriente Noticias es el de mayor respuesta con el 43%.

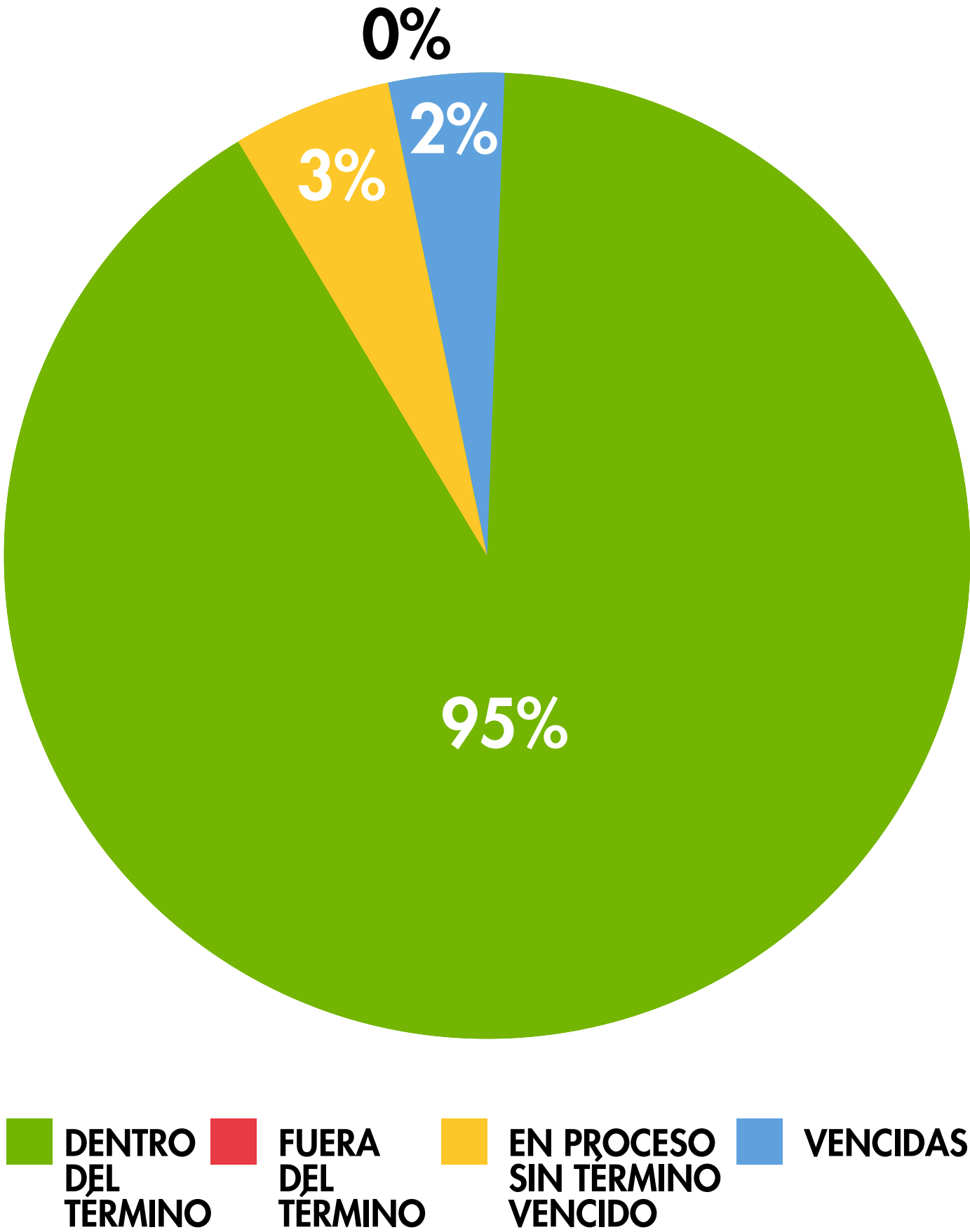


SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

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 periodo fueron respondidas de la siguiente manera:

En tiempo	PQRSD	%
Dentro del término	99	94
Fuera del término	3	3
En proceso sin término vencido	0	0
Vencidas	2	2
Archivado, sin respuesta	1	1
Total	105	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 87% 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 2023 se recibieron 105 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 es el derecho de petición de interés general o particular que corresponde al 74% 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.

RECOMENDACIONES



ISO 9001
LL-C (Certification)

Continuar con la ejecución de acciones de mejora respecto a las respuestas dadas por la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.

Dar cumplimiento al plan de mejoramiento formulado para la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.

Buscar mejorar el tiempo de respuesta en la atención a los requerimientos ciudadanos por el correo institucional de la entidad.

Revisar semanalmente la integración del chat de facebook para garantizar la atención del ciudadano por este medio.

Se recomienda a las áreas tener en cuenta los tiempos de respuesta para no incumplir con lo establecido por la ley en este sentido, con el fin de mejorar el índice de peticiones resueltas durante el mes.



INFORME TRIMESTRAL PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2023



ISO 9001

LL-C (Certification)