



INFORME TRIMESTRAL PQRS CUARTO TRIMESTRE 2023



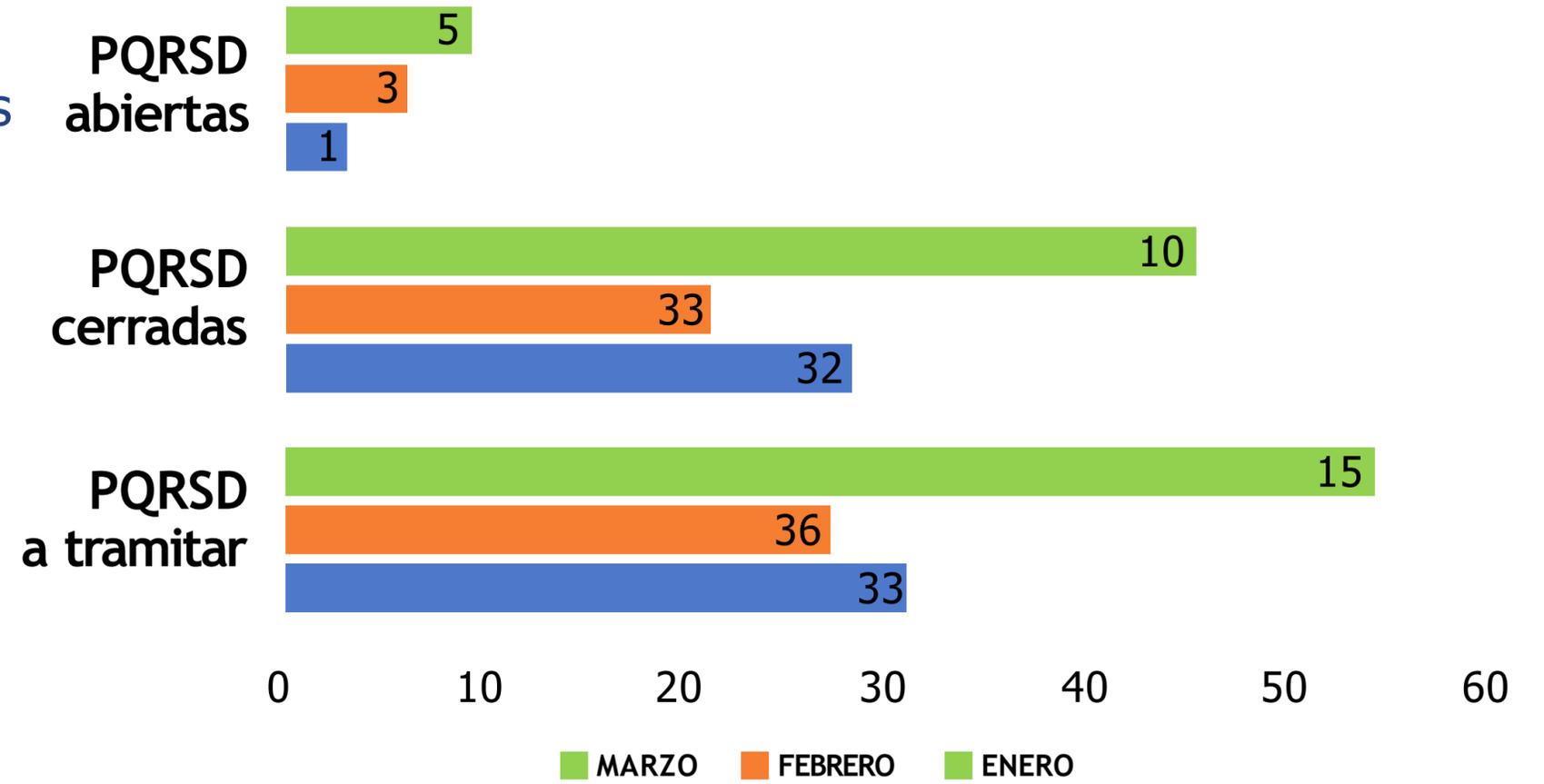
ISO 9001

LL-C (Certification)



TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD

MES	PQRSD a tramitar	PQRSD cerradas	PQRSD abiertas	PQRSD abiertas
OCTUBRE	33	32	1	
NOVIEMBRE	36	33	3	
DICIEMBRE	15	10	5	
TOTAL	84	75	9	



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

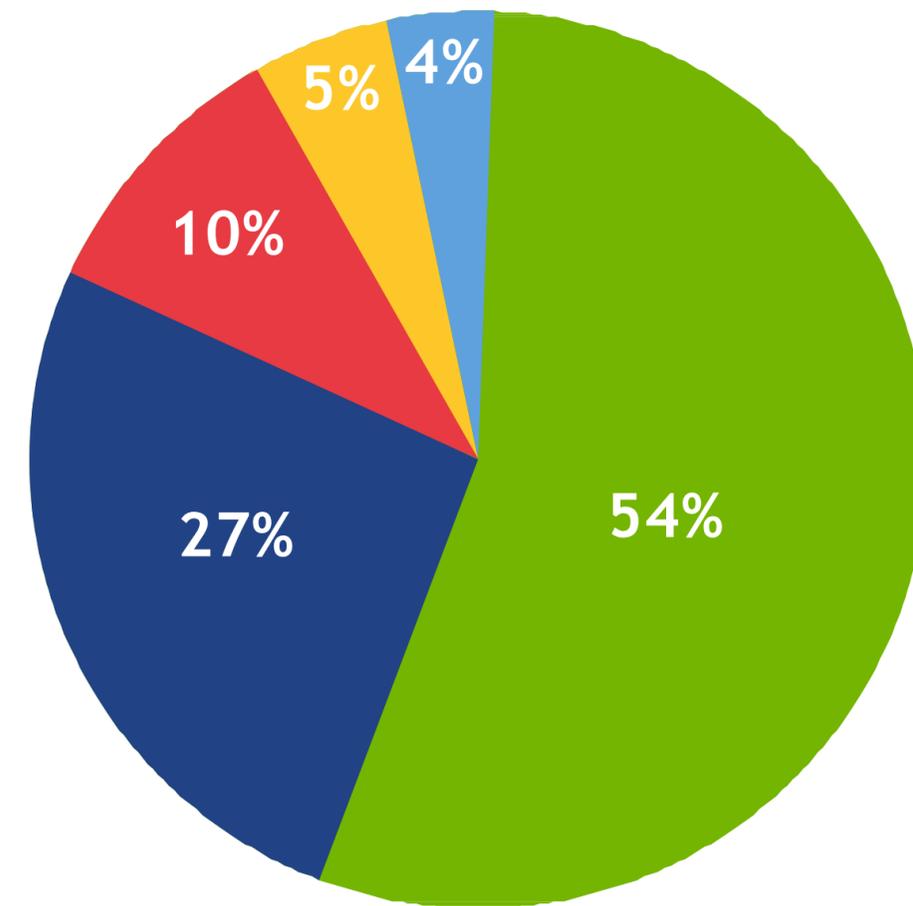
84

PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



CANAL INGRESO

E-mail	60	54%
Página WEB	30	27%
Teléfono	11	10%
Ventanilla	6	5%
Presencial	5	4%
TOTAL	112	



E-MAIL PAG WEB TELÉFONO VENTANILLA PRESENCIAL

El tipo de canal más utilizado por los usuarios es vía E-mail, que equivale a un 54% de las 112 PQRSD tramitadas.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



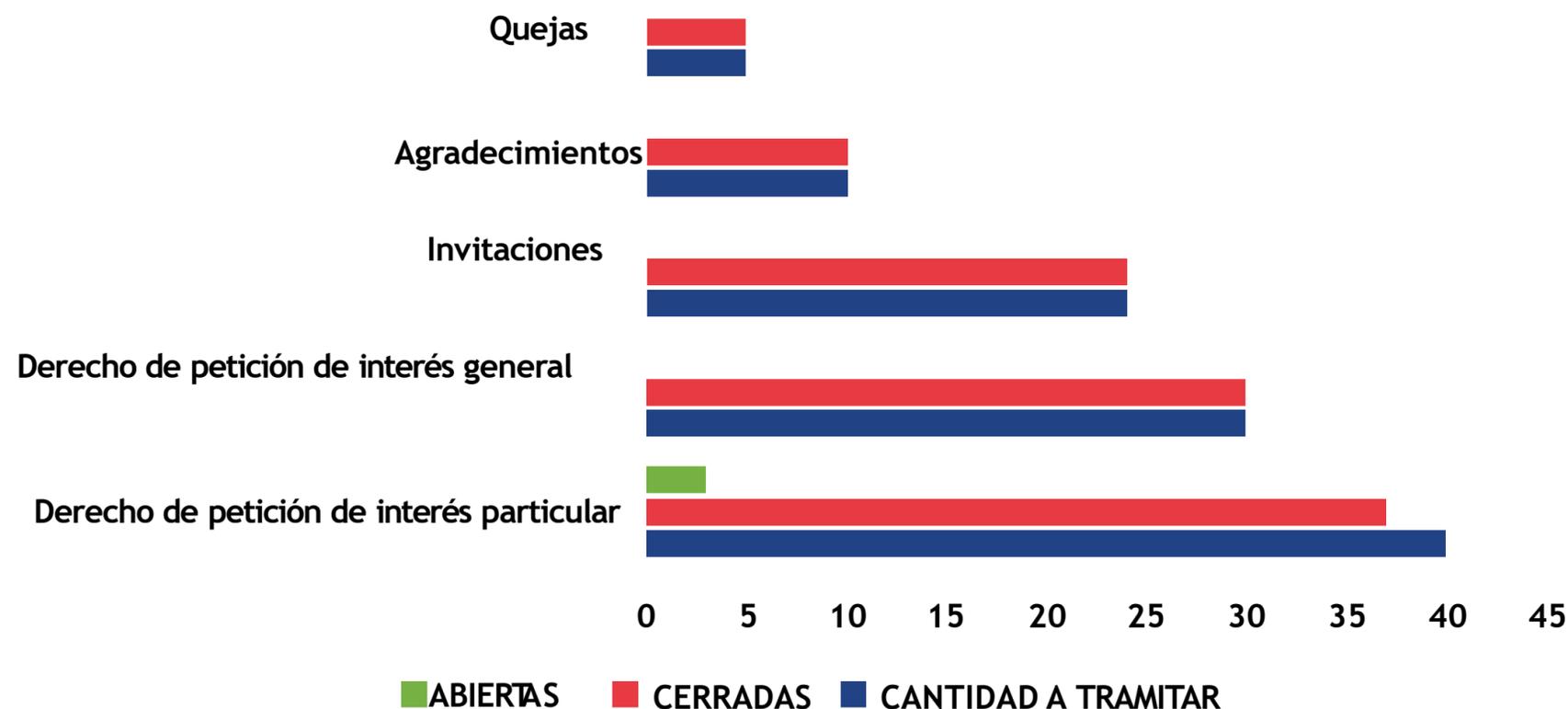
El 71% de las comunicaciones están concentradas en los Derechos de Petición particular y general, en cuanto la sumatoria de las quejas, denuncias, invitaciones, agradecimientos equivalen el 29%

DETALLE POR TIPO DE REQUERIMIENTO



TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD A TRAMITAR	CERRADAS	ABIERTAS
Derecho de petición de interés particular	64	57	5
Derecho de petición de interés general	7	5	4
Invitaciones	24	24	0
Agradecimientos	10	10	0
Quejas	5	5	0
TOTAL GENERAL	84	75	9

Del total de requerimientos (84) se ha cerrado 75 en el cuarto trimestre del 2023, que equivale al 89%.



PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A LAS PQRSD



Las PQRSD que ingresaron a la entidad en el Cuarto 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 76%.



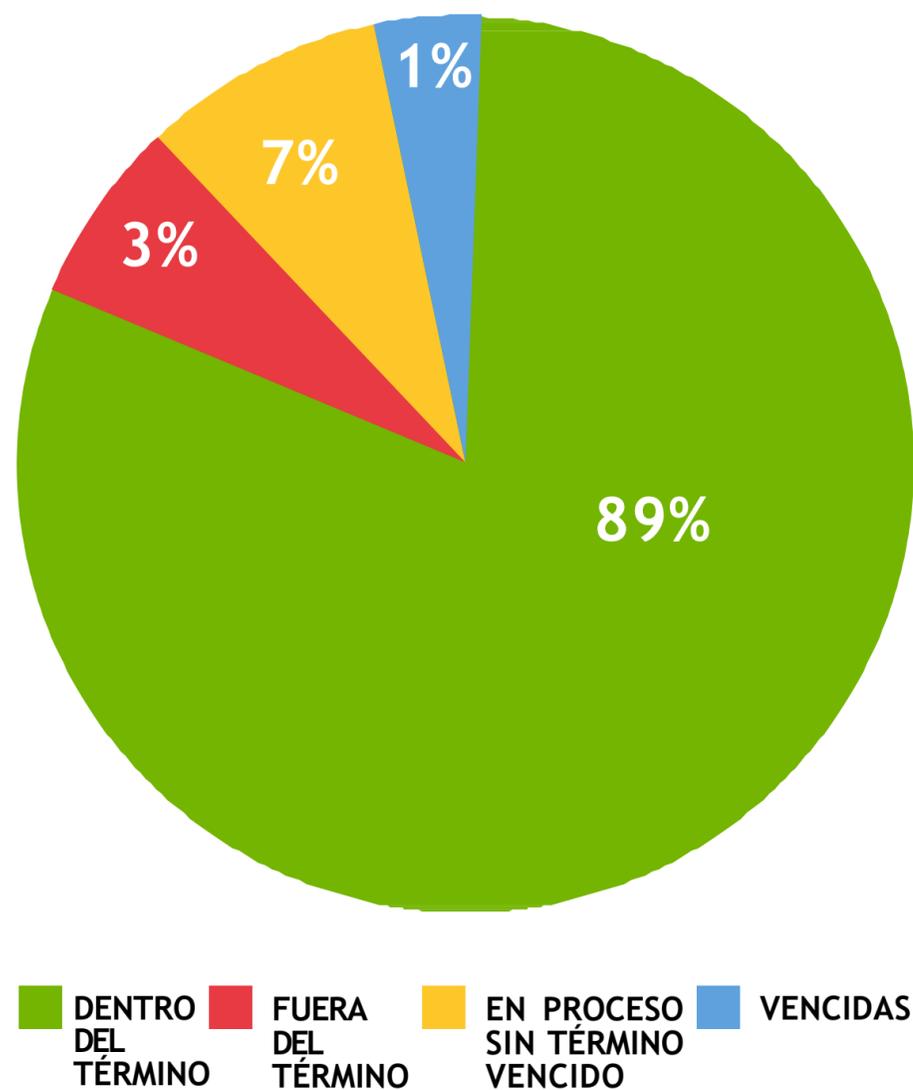
SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

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	75	89
Fuera del término	2	2
En proceso sin término vencido	6	7
Vencidas	1	1
Archivado, sin respuesta	0	0
Total	84	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 cuarto trimestre del año 2023 se recibieron 84 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 71% 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 CUARTO TRIMESTRE 2023



ISO 9001
LL-C (Certification)