

INFORME DE PQRS
Trimestre 4 - 2022

Se recibió un total de 195 PQRS.

El total de PQRS se encuentran discriminadas así:

- Peticiones: 164
- Consultas: 17
- Denuncia: 0
- Quejas: 6
- Reclamos: 6
- Sugerencias: 2

Las 195 peticiones se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

- Petición general: 147
- Petición de información: 12
- Petición de documentos: 3
- Peticiones Verbales: 2
- Consulta: 17
- Sugerencias: 2
- Queja: 6
- Reclamos: 6

De las 195 Peticiones fueron trasladadas por competencia: 27 y se presentaron 10 Peticiones incompletas

Los canales usados por los usuarios son:

- Correo electrónico:
- Página Web: 1952
- Facebook: 0
- Telefónica: 0

Por lo tanto, se puede concluir que el medio más usado es la página web con un porcentaje del 100% y el, seguido del correo electrónico un porcentaje de 0 y por último la red social Facebook con un 0% de participación sobre el total de las PQRS recibidas.

Dentro de las estadísticas se puede diferenciar que áreas recibieron las solicitudes:

Secretaria General	140
Subcontaduría de Consolidación	13
Subcontaduría General de Investigación y normas	14
Subcontaduría de Centralización de la Información	16
GIT Talento Humano	1
GIT Servicios generales, Administrativos y Financieros	7
GIT de Apoyo Informático	3
GIT CHIP	1

Además, es importante informar que el número de PQRD que fueron atendidas dentro y fuera de los términos:

- Dentro: 164 con un 100 %
- Fuera: 0 con un 0.0 %

De las peticiones dentro de término se encuentran 11 En trámite y no Requieren Respuesta 20







