

INFORME DE PQRS **TERCER TRIMESTRE (JULIO - SEPTIEMBRE) DE 2023**

Se recibió un total de 202 PQRS.

El total de PQRS se encuentran discriminadas así:

- Peticiones: 164
- Consultas: 15
- Denuncias: 6
- Reclamos: 2
- Quejas: 7
- Solicitudes Externas: 8

Las 202 peticiones se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

- Petición general: 149
- Petición de información: 12
- Petición de documentos: 2
- Consulta: 15
- Denuncia: 6
- Queja: 7
- Reclamos: 2
- Petición Congresista: 1
- Solicitudes Externa: 8

El trámite de las PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2023 está clasificada así:

- Respuestas: 187
- En trámite: 4
- No requieren respuesta: 11

De las 187 Peticiones respuesta requirieron el trámite interno de:

- Peticiones trasladadas por competencia: 33
- Peticiones incompletas: 17

- Peticiones Reiterativas: 6
- Peticiones a las que se negó el acceso a la información: 0

Los canales usados por los usuarios son:

- Correo electrónico: 15
- Página Web: 187
- Facebook: 0
- Telefónica: 0

Por lo tanto, se puede concluir que el medio más usado es la página web con un porcentaje del 92.5%, correo electrónico un porcentaje de 7.5% y por último la red social Facebook con un 0% de participación sobre el total de las PQRD recibidas.

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

- Git de Talento Humano: 3
- GIT de Apoyo Informático: 1
- GIT de Chip: 2
- GIT de Jurídica: 3
- Secretaria General: 170
- GIT de Servicios Generales Adm. y Financ: 1
- Subcontaduría de Centralización de información: 4
- Subcontaduría de consolidación de información: 8
- Subcontaduría General y de Investigación: 10

Además, es importante informar que de las 187 PQRD que fueron atendidas son: se clasifican por dentro y fuera de los términos:

- Dentro: 184 con un 98.5%
- Fuera: 3 con 1.5%

Es importante dentro de las estadísticas establecer el promedio de días en respuesta a la PQRSD por cada área: las cuales son:

- Git de Talento Humano: 33 días.
- GIT de Apoyo Informático: 2 días.
- GIT de Chip: 7 días.

- GIT de Jurídica: 7 días.
- Secretaria General: 1 día.
- GIT de Servicios Generales Adm. y Financ: No medible en Trámite.
- Subcontaduría de Centralización de información: 5 días
- Subcontaduría de consolidación de información: 2 días.
- Subcontaduría General y de Investigación: 11 días.

Proyecto: John Jairo Jiménez Giraldo
Revisó: Freddy Armando Castaño Pineda.