

INFORME DE PQRD PRIMER TRIMESTRE (ENERO- MARZO) DE 2023

Se recibió un total de 236 PQRS.

El total de PQRS se encuentran discriminadas así:

- Peticiones: 207
- Consultas: 13
- Denuncias: 5
- Reclamos: 0
- Quejas: 10
- Sugerencias: 1

Las 236 peticiones se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

- Petición general: 195
- Petición de información: 6
- Petición de documentos: 6
- Consulta: 13
- Denuncia: 5
- Queja: 10
- Reclamos: 0
- Sugerencias: 1

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

- Respuestas: 75
- En trámite: 0
- No requieren respuesta: 161

De las 75 Peticiones respuesta requirieron el trámite interno de:

- Peticiones trasladadas por competencia: 24
- Peticiones incompletas: 4

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

Los canales usados por los usuarios son:

- Correo electrónico: 9
- Página Web: 227
- Facebook: 0
- Telefónica: 0

Por lo tanto, se puede concluir que el medio más usado es la página web con un porcentaje del 96.0%, correo electrónico un porcentaje de 4.0% 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 Chip: 2
- GIT Talento Humano: 3
- Secretaria General: 208
- GIT de Servicios generales Adm. y Financ: 2
- GIT de Jurídica: 2
- Subcontaduría de Centralización de información: 3
- Subcontaduría de consolidación de información: 12
- Subcontaduría General y de Investigación: 4

Además, es importante informar que de las 75 PQRD que fueron atendidas son: se clasifican por dentro y fuera de los términos:

- Dentro: 52 con un 69.3 %
- Fuera: 23 con 29.7%

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

- GIT de Chip: 55 días
- GIT Talento Humano: No medible - NRR
- Secretaria General: 13 días.
- GIT de Servicios generales Adm. y Financ: No medible - NRR
- GIT de Jurídica: 18 días.

- Subcontaduría de Centralización de información: No medible - NRR
- Subcontaduría de consolidación de información: 13 días.
- Subcontaduría General y de Investigación: 31 días.

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