

INFORME DE PQRD SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL- JUNIO) DE 2023

Se recibió un total de 206 PQRSD.

El total de PQRSD se encuentran discriminadas así:

- Peticiones: 159
- Consultas: 28
- Denuncias: 6
- Reclamos: 5
- Quejas: 8

Las 203 peticiones se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

- Petición general: 149
- Petición de información: 8
- Petición de documentos: 2
- Consulta: 28
- Denuncia: 6
- Queja: 8
- Reclamos: 5

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

- Respuestas: 180
- En trámite: 15
- No requieren respuesta: 11

De las 180 Peticiones respuesta requirieron el trámite interno de:

- Peticiones trasladadas por competencia: 29
- Peticiones incompletas: 25
- Peticiones a las que se negó el acceso a la información: 0

Los canales usados por los usuarios son:

- Correo electrónico: 1
- Página Web: 205
- Facebook: 0
- Telefónica: 0

Por lo tanto, se puede concluir que el medio más usado es la página web con un porcentaje del 99.5%, correo electrónico un porcentaje de 0.5% 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:

- Despacho del Contador: 1
- GIT de Chip: 2
- GIT Talento Humano: 3
- GIT de Doctrina y Capacitación: 1
- Secretaria General: 138
- GIT de Servicios generales Adm. y Financ: 1
- GIT de Apoyo Informático: 1
- GIT de Jurídica: 1
- Subcontaduría de Centralización de información: 15
- Subcontaduría de consolidación de información: 22
- Subcontaduría General y de Investigación: 21

Además, es importante informar que de las 180 PQRD que fueron atendidas son: se clasifican por dentro y fuera de los términos:

- Dentro: 167 con un 92.8 %
- Fuera: 13 con 7.2%

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

- Despacho del Contador: No Medible – NRR.
- GIT de Chip: No Medible – NRR.
- GIT Talento Humano: No Medible – Tramite.
- GIT de Doctrina y Capacitación: 0 días.

- Secretaria General: 5 días.
- GIT de Servicios generales Adm. y Financ: No Medible – Tramite.
- GIT de Apoyo Informático: 4 días.
- GIT de Jurídica: 10 días.
- Subcontaduría de Centralización de información: 9 días.
- Subcontaduría de consolidación de información: 4 días.
- Subcontaduría General y de Investigación: 12 días.

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