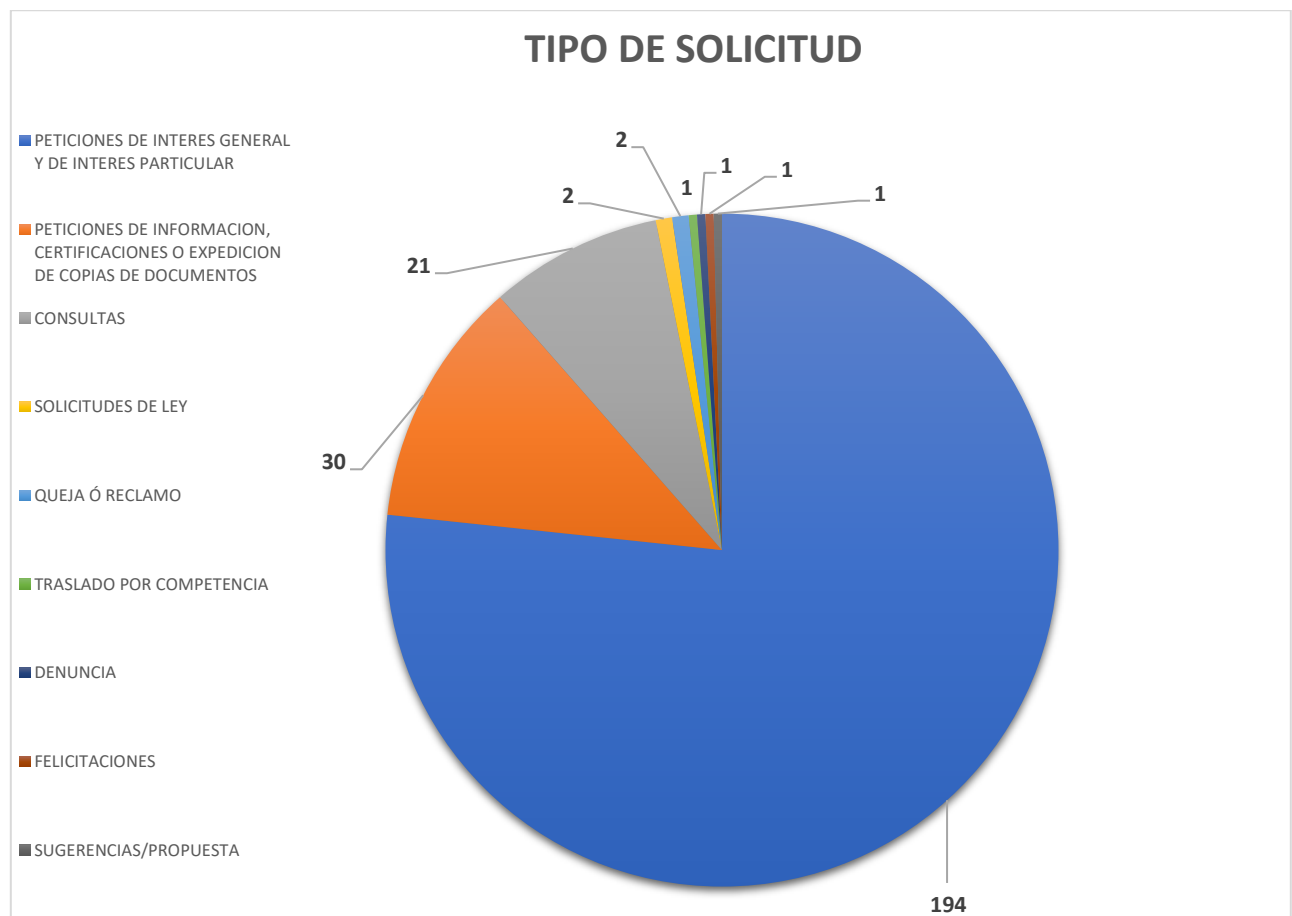


INFORME DE PQRD JULIO- SEPTIEMBRE DE 2026

Durante el tercer trimestre, se recibieron un total de 253 PQRD.

El total de PQRD gestionadas durante el tercer trimestre 2026 se encuentran discriminadas así:

 Peticiones De interés General Y De interés Particular	194
 Certificaciones o expedición de copias de documentos	30
 Consultas	21
 Solicitudes De Ley	2
 Queja o Reclamo	2
 Traslado por Competencia	1
 Denuncia	1
 Felicitaciones	1
 Sugerencia – Propuesta	1



El trámite de las PQRSDF recibidas durante el tercer trimestre de 2026 se clasifican para el cierre así:

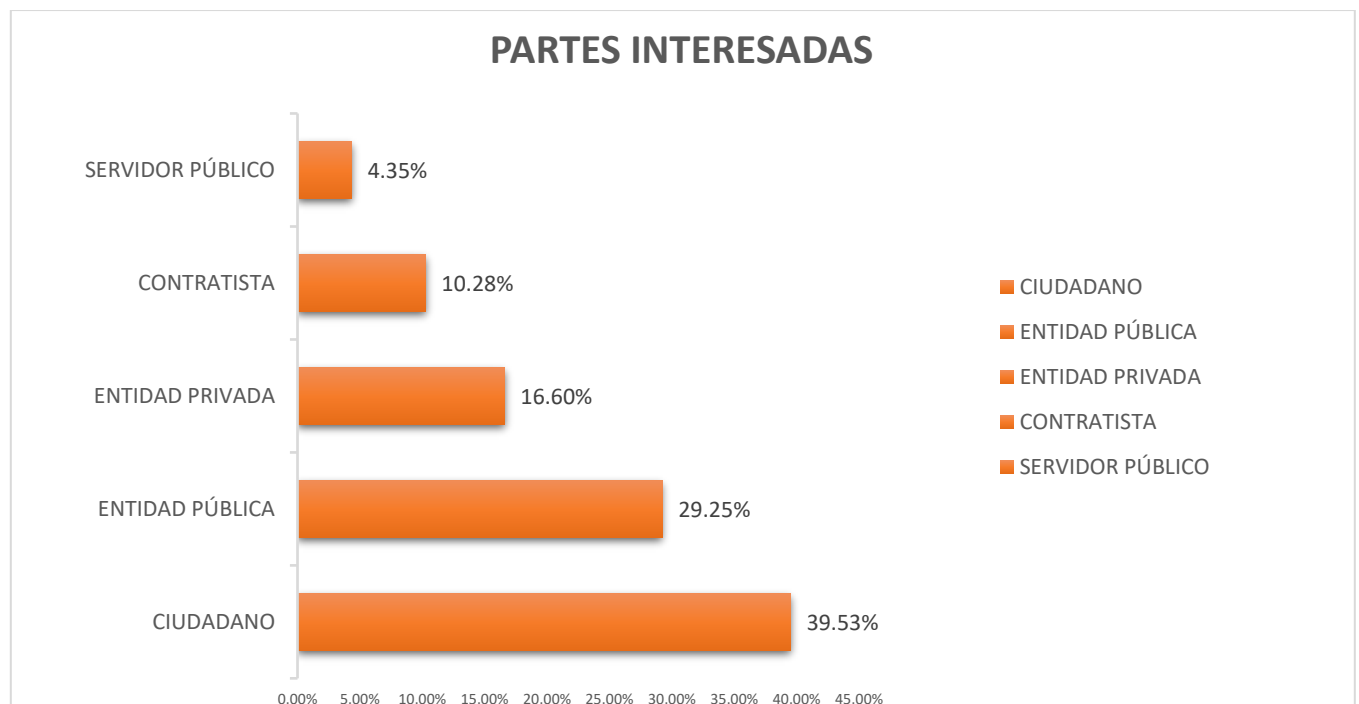
• Gestión Exitosa:	245
• En Trámite:	8

Los canales usados por los usuarios son:

• Correo Electrónico	178
• PQRD	74
• Entrega Personal	1

Se puede concluir que el medio más usado es el canal de correo electrónico, con un porcentaje de participación del **70.36%**, PQRD canalizó el **29.25%** y entrega personal con **0.40%** de participación en el total general.

En relación con la procedencia de los requerimientos, la distribución por partes interesadas evidencia que el **Ciudadano** es el principal actor, registrando 100 solicitudes que representan el **39.53% del total**. Le siguen las **Entidades Públicas** con 74 requerimientos (**29.25%**), **Entidades Privadas** corresponden a 42 trámites (**16.60% respectivamente**), mientras que las solicitudes formuladas por **Contratistas** participan con 26 solicitudes (**10.28%**) y **Servidores públicos** con 11 requerimientos representando el **4.35% del total general**. Este comportamiento refleja que la mayor demanda de atención proviene de la ciudadanía y del relacionamiento interinstitucional con otras entidades del sector público, sumando dichos grupos se totaliza el **85.38%**.



Respecto a la distribución de las **253 solicitudes** recibidas, la mayor concentración se registra en tres dependencias principales, que representan el 62.45% del total (158 solicitudes): el **GIT de Procesamiento y Análisis de Productos** con 69; el **GIT de Servicios Generales Administrativos y Financieros** con 53 solicitudes; y el **GIT CHIP** con 36 solicitudes;

En general, los grupos de trabajo atienden las solicitudes en un rango promedio de **2 a 7 días**. Sin embargo, las dependencias con mayor volumen de trabajo registran los siguientes tiempos promedio de respuesta:

- **GIT de Doctrina Contable Pública:** 21 días
- **GIT de Capacitación y Prensa:** 11 días
- **Subcontaduría de Consolidación:** 10 días

Además, es importante informar que las 253 PQRSDF fueron atendidas, en relación con los términos, de la siguiente manera:

- Dentro del término: 237

- Fuera del término: 8

GIT de Procesamiento Y Análisis De Productos	5
GIT de Servicios Generales Administrativos y Financieros	1
GIT de Talento Humano y Prestaciones Sociales	1
GIT de Logístico de Capacitación y Prensa	1

Las respuestas fuera de término por dependencia se explican en la necesidad de solicitar información adicional para atender la solicitud.

- En trámite: 8

GIT Doctrina Contable Pública	3
GIT de Talento Humano y Prestaciones Sociales	2
GIT CHIP	1
GIT De Procesamiento Y Análisis de Producto	1
Subcontaduría de Consolidación de la Información	1

Cabe resaltar que la entidad garantizó el derecho fundamental de acceso a la información pública en la totalidad de las solicitudes gestionadas durante el período. En este sentido, no se registraron negativas a las peticiones presentadas por los ciudadanos, asegurando una respuesta efectiva, transparente y ajustada a los principios de máxima publicidad y efectividad en la atención ciudadana.

Proyectó: Yoice Michel Cocoma González.
Revisó: Freddy Armando Castaño Pineda.