

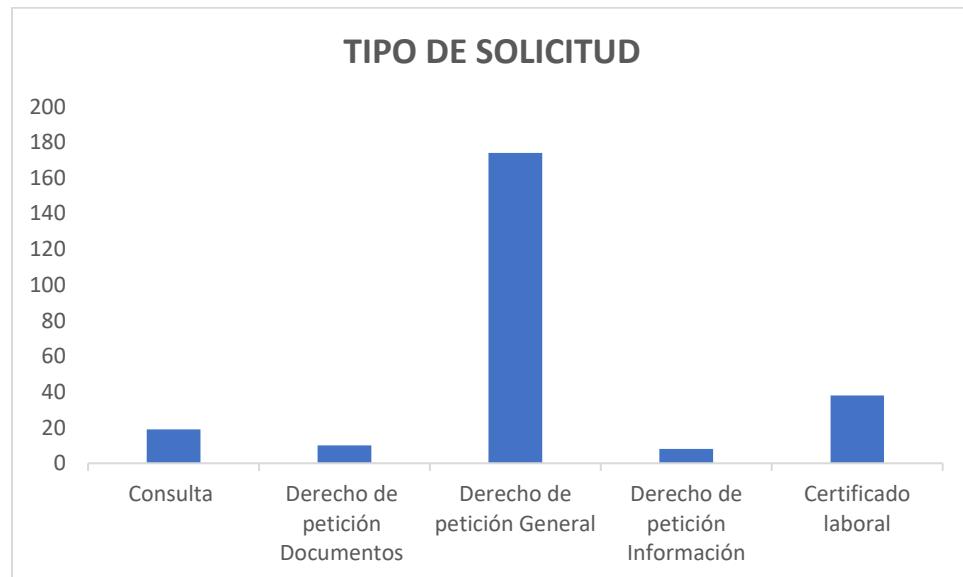
INFORME DE PQRD

IV TRIMESTRE (OCTUBRE - DICIEMBRE) DE 2025

Se recibió un total de 249 PQRD.

El total de PQRD se encuentran discriminadas así:

- | | |
|------------------------------------|-----|
| • Consultas: | 19 |
| • Derecho de petición Documentos: | 10 |
| • Derecho de petición General: | 174 |
| • Derecho de petición Información: | 8 |
| • Certificado laboral: | 38 |

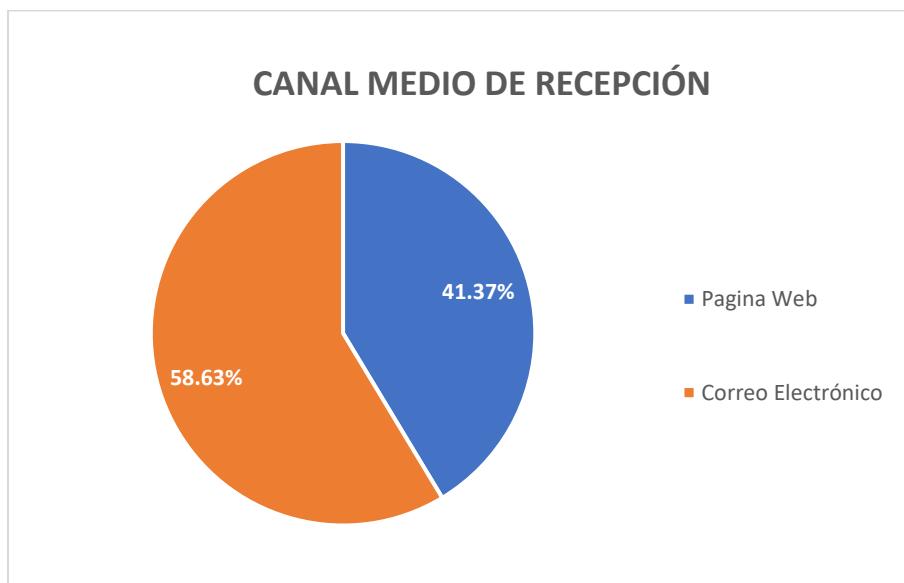


El trámite de las PQRD recibidas en el 4^{to} trimestre de 2025 está clasificada así:

- | | |
|-------------------------|-----|
| • Respuestas: | 249 |
| • En trámite. | 4 |
| • No requiere respuesta | 2 |

Los canales usados por los usuarios son:

- Correo electrónico: 146
- Página Web: 103

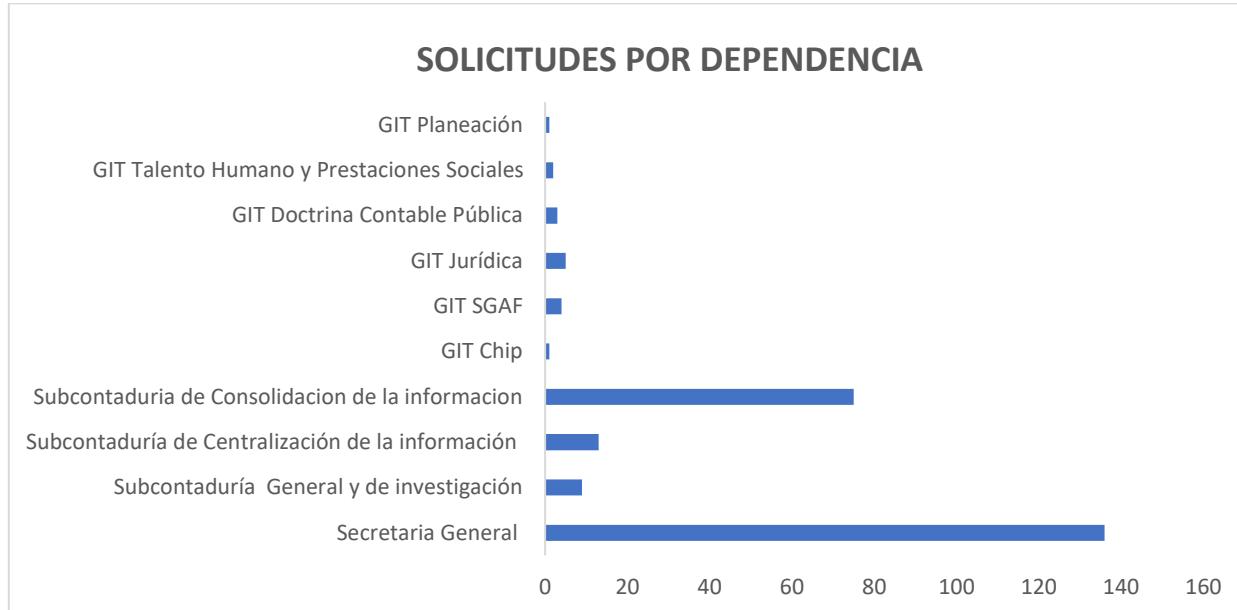


Por lo tanto, se puede concluir que el medio más usado es la página web con un porcentaje del 41,37 %, correo electrónico un porcentaje de 58,63 % y por último la red social Facebook con un 0% de participación sobre el total de las PQRD recibidas.

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

- Despacho: 67
- GIT Chip: 1
- GIT Doctrina Contable Pública: 3
- GIT Jurídica: 4
- GIT SGAF: 4
- GIT Talento Humano y Prestaciones Sociales: 2
- Secretaría General: 81

• Subcontaduría General y de investigación:	3
• Subcontaduría de Centralización de la información:	12
• Subcontaduría de consolidación de la información:	72



Además, es importante informar que de las 249 PQRD que fueron atendidas son: se clasifican por dentro y fuera de los términos:

- Dentro: 227 con un 91,16%
- Fuera: 18 con 7,23%

A continuación, se presenta el promedio de días de respuesta a las PQRD por cada área, calculado a partir de la información registrada durante el mes analizado. Este indicador permite identificar el tiempo promedio que tarda cada dependencia en emitir respuesta a las solicitudes asignadas.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

GIT Doctrina Contable Pública, registra el mayor tiempo promedio de respuesta con 30,67 días, siendo el valor más alto del periodo analizado.

Subcontaduría de Centralización de la Información, Le sigue con un tiempo de 22 días.

Subcontaduría General y de Investigación, Presenta un promedio de 14,8 días, situándose también por encima de la media.

GIT Chip y GIT Planeación, reportan tiempos de 13,00 y 12,00 días respectivamente, manteniéndose en un rango intermedio de gestión.

Subcontaduría de Consolidación de la Información, refleja una gestión con 6,80 días en promedio de respuesta.

GIT Jurídica, GIT Talento Humano y Secretaría General, mantienen tiempos reducidos de 4,4, 4 y 3,7 días respectivamente.

GIT SGAF: Presenta el menor tiempo promedio de respuesta de toda la entidad, con 3,2 días.

En términos generales, el promedio global de respuesta de la entidad se sitúa en 11,5 días, lo cual constituye el referente para evaluar el desempeño de las áreas y orientar acciones de mejora, priorizando aquellas dependencias que superan este umbral.



Proyecto: Angela Alvarez- Yoice Michel Cocoma.
Revisor: Freddy Armando Castaño Pineda.