




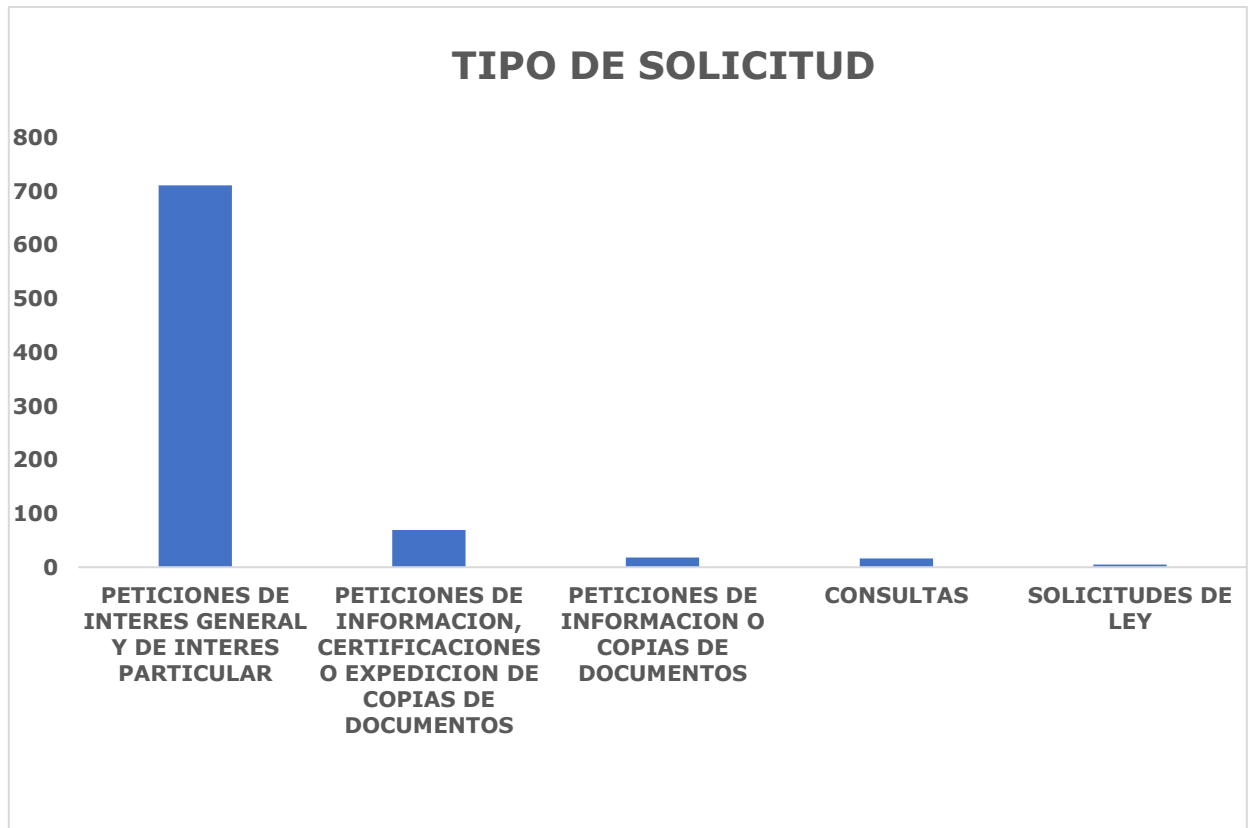


INFORME TRIMESTRAL ENERO - MARZO 2026

Durante el primer trimestre, se recibieron un total de 819 PQRD.

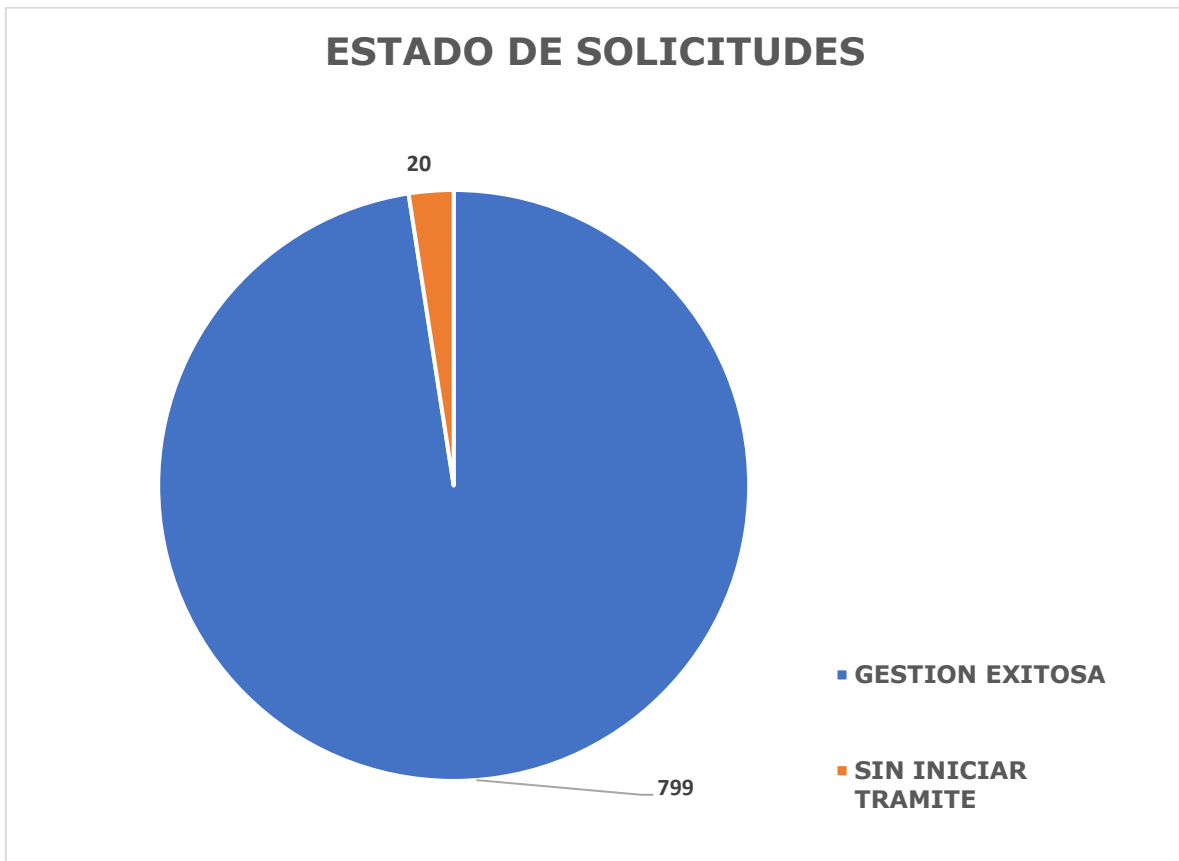
El total de PQRD gestionadas durante el primer trimestre 2026 se encuentran discriminadas así:

 Peticiones De interés General Y De interés Particular	711
 Certificaciones o expedición de copias de documentos	69
 Peticiones de información o copias de documentos	18
 Consultas	16
 Solicitudes De Ley	5







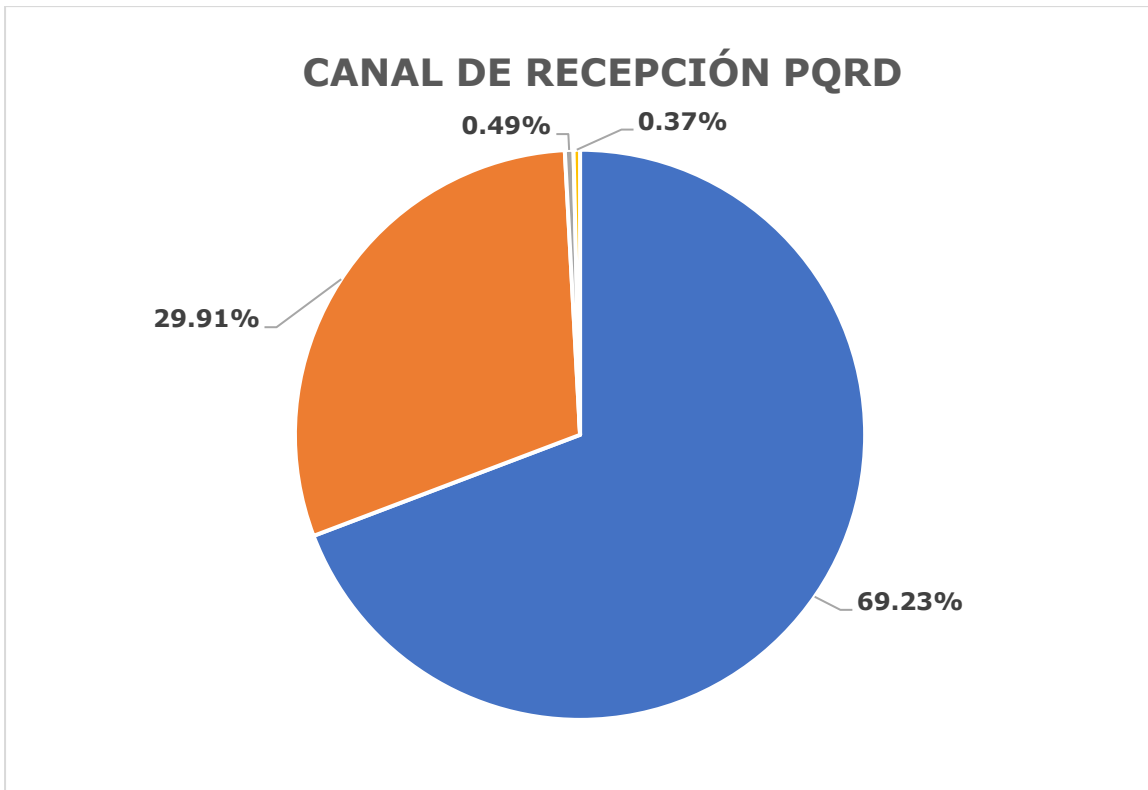
El trámite de las PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2026 está clasificada así:

 Gestión Exitosa:	814
 Sin Iniciar Tramite	5



Los canales usados por los usuarios son:

 Correo electrónico	567
 PQRD	245
 Entrega Personal	4
 Empresa Mensajería	3





Por lo tanto, se concluye que el medio más utilizado para la recepción de solicitudes fue el correo electrónico, con una participación del 69,23 % del total de registros. En segundo lugar, se encuentran las PQRD recibidas por los canales institucionales, con un 29,91 %. En menor proporción, se registró la entrega personal, con un 049 %, y finalmente la empresa de mensajería, que representó el 0,37 %.

Así mismo, logramos identificar el comportamiento y participación de cada una de las dependencias de la entidad en cuando a las diferentes solicitudes recibidas el cual se desglosa de la siguiente manera:



Además, es importante indicar que de las 819 PQRD la clasificación según el cumplimiento de los términos es la siguiente:

-  Dentro: 800
-  Fuera: 1

- GIT Doctrina Contable Pública (se ampliaron términos por tratarse de una consulta contable).
- ✚ Sin respuesta: 18
- GIT Procesamiento y Análisis de Productos (9)
 - GIT Doctrina Contable Pública (4)
 - GIT Gestión Evaluación de la Información Empresas (1)
 - GIT Gestión Evaluación de la Información Gobierno (1)
 - Subcontaduría Centralización de la Información (1)
 - GIT Investigación y Normas (1)
 - GIT Servicios Generales Administrativos y Financieros (1)

Es importante aclarar que las solicitudes que se encuentran sin respuesta al corte del 31 de Marzo se encuentran aun vigentes y no están próximas a vencer.

Proyecto: Angela Alvarez – Yoice Michel Cocoma.
Reviso: Freddy Armando Castaño Pineda.