

	INFORME DE GESTION	Código: F-MAM-006
		Versión: 0.0
		Página 1 de 3

1. TITULO

INFORME PRIMER TRIMESTRE AÑO 2025 PQRSD

2. PERIODO DEL INFORME:

Este informe está comprendido desde el 01 de enero de 2025 a 31 de marzo de 2025.

3. PROCESO O ÁREA

Dirección Ejecutiva de la entidad y Secretaria Ejecutiva

4. REPONSABLE

El área responsable es la Dirección Ejecutiva de la entidad y se delega a la secretaria de gerencia para el seguimiento y control de las PQRSD.

4.OBJETIVO GENERAL

Presentar la trazabilidad y resultados de la gestión de PQRSD recibidas en el periodo comprendido desde 01 de enero de 2025 al 31 de marzo de 2025, con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento en la atención, identificar oportunidades de mejora y formular recomendaciones que fortalezcan la calidad del servicio.

5. DESARROLLO DEL INFORME

Durante el periodo analizado, se recibieron un total de 43 PQRSD, distribuidas de la siguiente manera:

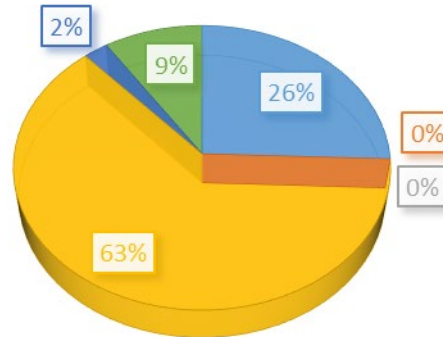
Tipo de PQRSD	Cantidad
Peticiones	11
Quejas	0
Reclamos	0
Solicitudes	27
Denuncias	1
Otros	4
Total	43

Código: F-MAM-006	Versión: 0.0	Página 1 de 3
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

COPIA CONTROLADA

DISTRIBUCION PQRSD I TRIMESTRE

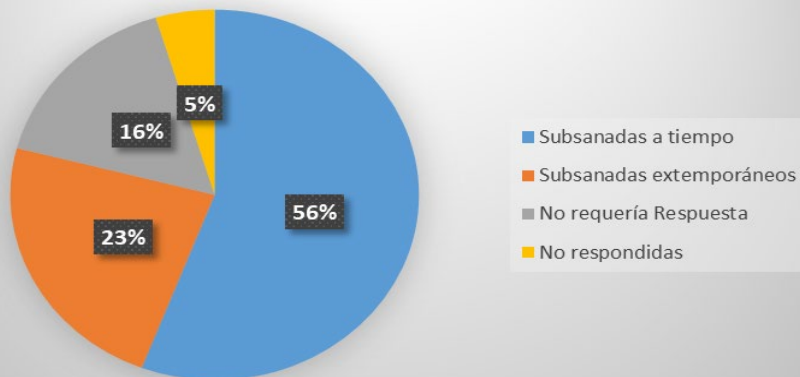
■ Peticiones
 ■ Quejas
 ■ Redamos
 ■ Solicitudes
 ■ Denuncias
 ■ Otros



Estado de Respuesta

ESTADO	CANTIDAD
Subsanadas a tiempo	24
Subsanadas extemporáneos	10
No requería Respuesta	7
No respondidas	2

ESTADO DE RESPUESTA



	INFORME DE GESTION	Código: F-MAM-006
		Versión: 0.0
		Página 3 de 3

6. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Se calcula sobre las PQRSD que requerían respuesta 36: total menos 7 que no la requerían.

- Respuestas a tiempo: 24
- Respuestas extemporáneas: 10
- No respondidas: 2

Cumplimiento oportuno = $(24 / 36) \times 100 = 67\%$

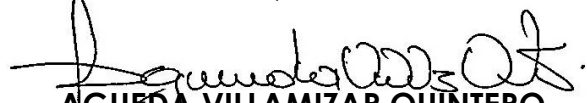
7.CONCLUSIONES

- El volumen más alto de solicitudes corresponde a Solicitudes (63%), seguido de Peticiones (26%).
- No se presentaron quejas ni reclamos durante el trimestre.
- El nivel de cumplimiento oportuno (66,7%) lo anterior refleja la necesidad de fortalecer la gestión de tiempos de respuesta.
- La existencia de 2 PQRSD sin respuesta evidencia un incumplimiento que debe corregirse de manera prioritaria.

8. RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema de alertas internas para el seguimiento de vencimientos y así mejorar la oportunidad de respuesta.
2. Realizar capacitaciones al personal de la entidad para garantizar un mayor porcentaje de cumplimiento en los tiempos de respuesta.
3. Revisar los casos de solicitudes extemporáneas y no respondidas para identificar causas y establecer correctivos.

Cordialmente,



AGUEDA VILLAMIZAR QUINTERO
SECRETARIA GENERAL

Código: F-MAM-006	Versión: 0.0	Página 3 de 3
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

COPIA CONTROLADA