

1. TITULO

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2025 PQRSD

2. PERIODO DEL INFORME:

Este informe está comprendido desde el 01 de abril de 2025 a 30 de junio de 2025

3. PROCESO O ÁREA

Dirección Ejecutiva de la entidad y secretaria ejecutiva

4. REPOSABLE

El área responsable la dirección ejecutiva de la entidad y se delega a la secretaria ejecutiva para el seguimiento y control de las PQRSD.

4.OBJETIVO GENERAL

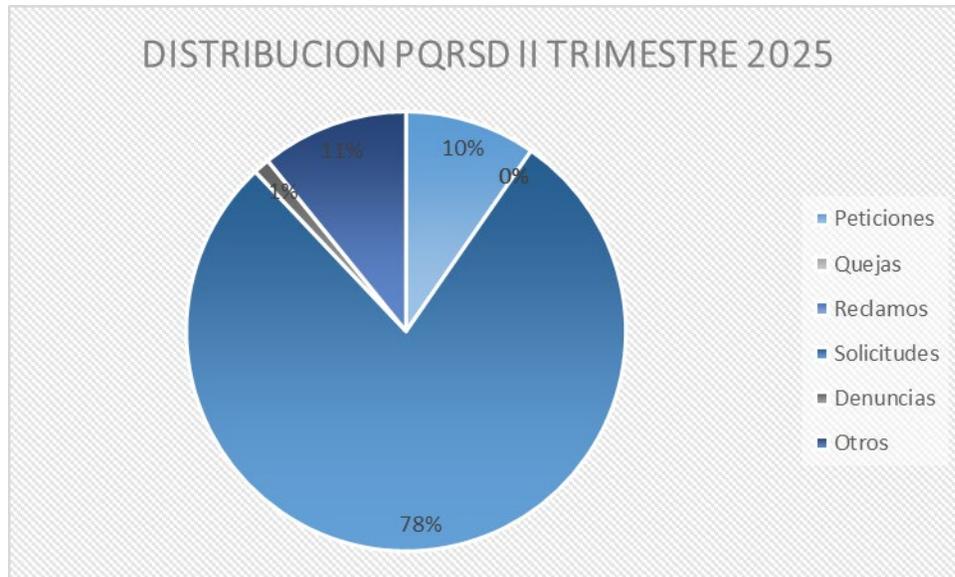
Presentar el balance de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el segundo trimestre del año 2025, con el fin de evaluar la efectividad en la atención, tiempos de respuesta y oportunidades de mejora en los procesos de gestión institucional.

5. DESARROLLO DEL INFORME

Durante el periodo comprendido entre abril y junio del año 2025 se recibieron un total de **83 PQRSD**, distribuidas de la siguiente manera:

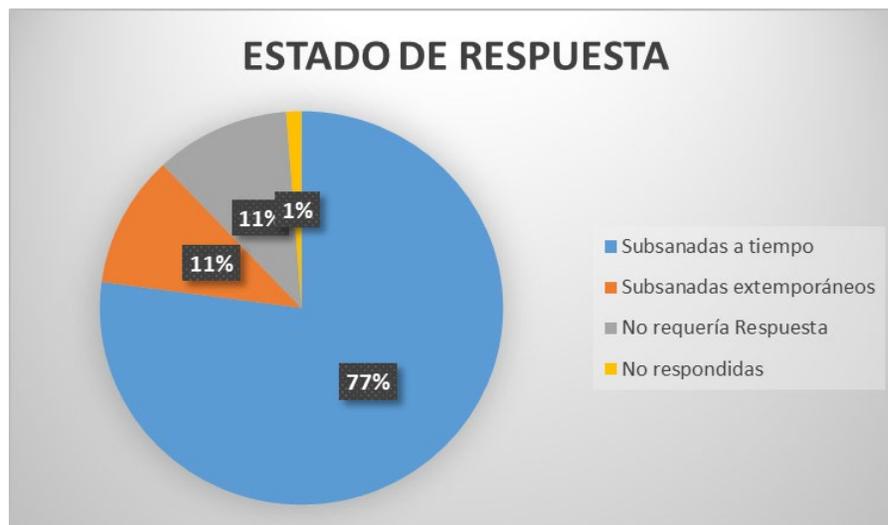
| Tipo de PQRSD | Cantidad |
|---------------|-----------|
| Peticiones | 8 |
| Quejas | 0 |
| Reclamos | 0 |
| Solicitudes | 65 |
| Denuncias | 1 |
| Otros | 9 |
| Total | 83 |

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



Estado de Respuesta

| ESTADO | CANTIDAD |
|--------------------------|----------|
| Subsanadas a tiempo | 64 |
| Subsanadas extemporáneos | 9 |
| No requería Respuesta | 9 |
| No respondidas | 1 |



| | | |
|-------------------|--------------|---------------|
| Código: F-MAM-006 | Versión: 0.0 | Página 2 de 3 |
| Elaboró: SGC | Revisó: SGC | Aprobó: SGC |

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

6. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Se toma como base el total de PQRSD que requerían respuesta (74, resultado de 83 menos 9 que no requerían respuesta).

Atendidas a tiempo: 64
 Atendidas de manera extemporánea: 9
 No respondida: 1

Cálculo de cumplimiento oportuno:
 Cumplimiento oportuno = $(64 / 74) \times 100 = 86.48\%$

Cálculo de cumplimiento total (incluyendo extemporáneas):
 Cumplimiento total = $(73 / 74) \times 100 = 98.64\%$

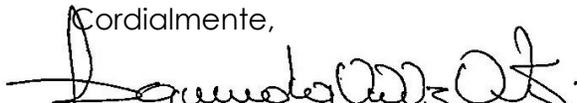
7. CONCLUSIONES

- La gestión de las PQRSD en el segundo trimestre del 2025 muestra un alto nivel de cumplimiento del 98.64%.
- Sin embargo, el indicador de cumplimiento oportuno fue del 86.48% en comparación a los resultados anteriores que fueron de 66.7% lo cual demuestra que la gestión en el proceso de PQRSD ha mejorado.
 - Se resalta que el mayor volumen de solicitudes corresponde a la categoría de Solicitudes 65, representando el 78.3% del total de PQRSD recibidas.
 - Se identifica una oportunidad de mejora en el seguimiento de los casos para evitar respuestas extemporáneas.

8. RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo los tiempos de respuestas a las PQRSD para optimizar la gestión del proceso.

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