

	INFORME DE GESTION	Código: F-MAM-006
		Versión: 0.0
		Página 1 de 4

1. TITULO

INFORME CUARTO TRIMESTRE AÑO 2025 PQRSD

2. PERIODO DEL INFORME:

Este informe está comprendido desde el 01 de octubre de 2025 a 31 de diciembre de 2025

3. PROCESO O ÁREA

Dirección Ejecutiva de la entidad y secretaria ejecutiva

4. REPONSABLE

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 un análisis detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el cuarto trimestre del año 2025, con el fin de identificar las principales tendencias, evaluar la gestión institucional frente a su trámite y plantear acciones de mejora que fortalezcan la atención al ciudadano y la calidad del servicio.

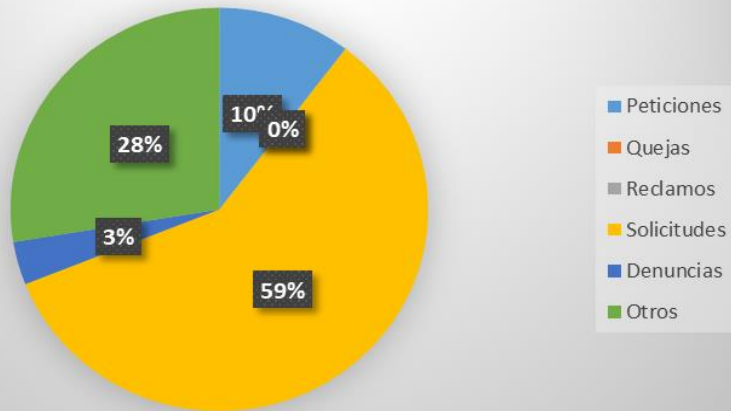
5. DESARROLLO DEL INFORME

Durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre del año 2025 se recibieron un total de **29 PQRSD**, distribuidas de la siguiente manera:

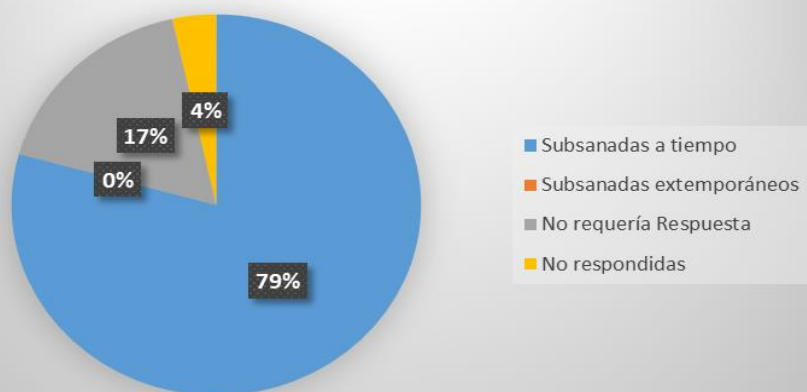
Tipo de PQRSD	Cantidad
Peticiones	3
Quejas	0
Reclamos	0
Solicitudes	17
Denuncias	1
Otros	8
Total	29

Código: F-MAM-006	Versión: 0.0	Página 1 de 4
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

COPIA CONTROLADA

DISTRIBUCION PQRSD IV TRIMESTRE 2025

Estado de Respuesta

ESTADO	CANTIDAD
Subsanadas a tiempo	23
Subsanadas extemporáneos	0
No requería Respuesta	5
No respondidas	1

ESTADO DE RESPUESTA


	INFORME DE GESTION	Código: F-MAM-006
		Versión: 0.0
		Página 3 de 4

6. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

El **indicador de cumplimiento** mide el porcentaje de PQRSD atendidas dentro del tiempo establecido frente al total de las que requerían respuesta.

Fórmula:

Indicador de cumplimiento= PQRSD atendidas a tiempo / PQRSD que requerían respuesta X 100

PQRSD que requerían respuesta = Total – No requerían respuesta = 29-5 = 24

Indicador de cumplimiento = 23/24 X 100=95.83

Indicador de cumplimiento: 95.8 %

Durante el cuarto trimestre, el indicador de cumplimiento en el manejo de PQRDS alcanzó un 95,8%, lo que evidencia un alto nivel de gestión y respuesta oportuna frente a las solicitudes de los usuarios.

7.CONCLUSIONES

- Este resultado refleja el compromiso del equipo responsable en la atención, seguimiento y cierre adecuado de las PQRDS, cumpliendo en gran medida con los tiempos y procedimientos establecidos.
- A pesar del alto porcentaje alcanzado, se identifica una brecha del 4,2%, la cual representa oportunidades de mejora en la optimización de los tiempos de respuesta y en el fortalecimiento de los controles internos.
- Es recomendable analizar las causas de los casos no cumplidos, con el fin de implementar acciones correctivas que permitan alcanzar niveles cercanos al 100% en próximos periodos.
- En general, el desempeño del indicador es satisfactorio, mostrando estabilidad en el proceso y una adecuada gestión de la atención al usuario.

Código: F-MAM-006	Versión: 0.0	Página 3 de 4
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

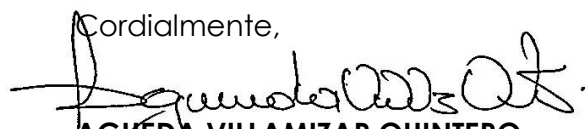
COPIA CONTROLADA

	INFORME DE GESTION	Código: F-MAM-006
		Versión: 0.0
		Página 4 de 4

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer y optimizar el control de las comunicaciones, con el fin de asegurar una gestión oportuna, eficiente y de calidad de la información en el manejo de las PQRDS, contribuyendo al mantenimiento y mejora del nivel de cumplimiento alcanzado.

Cordialmente,



AGUEDA VILLAMIZAR QUINTERO
SECRETARIA GENERAL

Código: F-MAM-006	Versión: 0.0	Página 4 de 4
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

COPIA CONTROLADA