

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

1. TITULO

INFORME TERCER TRIMESTRE AÑO 2025 PQRSD

2. PERIODO DEL INFORME:

Este informe está comprendido desde el 01 de julio de 2025 a 30 de septiembre 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 un análisis detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el tercer 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.

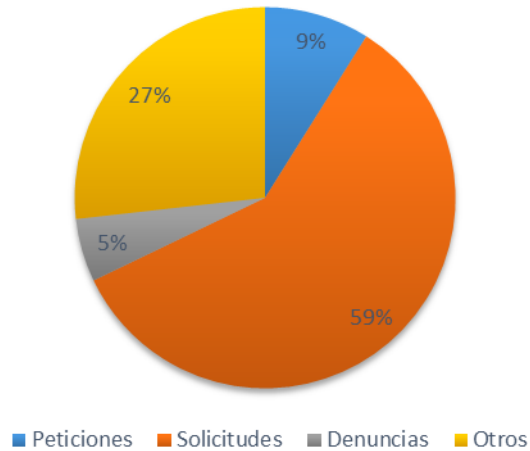
5. DESARROLLO DEL INFORME

Durante el periodo comprendido entre julio y septiembre del año 2025 se recibieron un total de **56 PQRSD**, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de PQRSD	Cantidad
Peticiones	5
Quejas	0
Reclamos	0
Solicitudes	33
Denuncias	3
Otros	15
Total	56

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

COPIA CONTROLADA

DISTRIBUCION PQRSD III TRIMESTRE 2025

Estado de Respuesta

ESTADO	CANTIDAD
Subsanadas a tiempo	37
Subsanadas extemporáneos	4
No requería Respuesta	11
No respondidas	3

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 = 56 - 11 = 45

Indicador de cumplimiento = $37/45 \times 100 = 82.2\%$

Indicador de cumplimiento: 82.2 %

Durante el tercer trimestre, la entidad mostró un nivel de cumplimiento del 82.2%, lo que refleja una gestión oportuna y eficiente en la atención de los requerimientos ciudadanos.

No obstante, se recomienda fortalecer el seguimiento de las PQRSD extemporáneas (4 casos) y aquellas que no recibieron respuesta (3 casos), con el fin de alcanzar un cumplimiento superior al 90% en el próximo trimestre.

7.CONCLUSIONES

- Se evidencia un manejo adecuado en la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.
- Es necesario implementar estrategias para reducir el porcentaje de respuestas extemporáneas.
- El área responsable debe continuar con los mecanismos de control interno para garantizar la mejora continua del servicio al ciudadano.

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

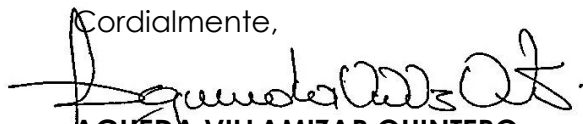
COPIA CONTROLADA

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

8. RECOMENDACIONES

- Mantener y reforzar los mecanismos de control para el ingreso y salida de las comunicaciones, con el fin de garantizar la mejora continua del proceso.

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