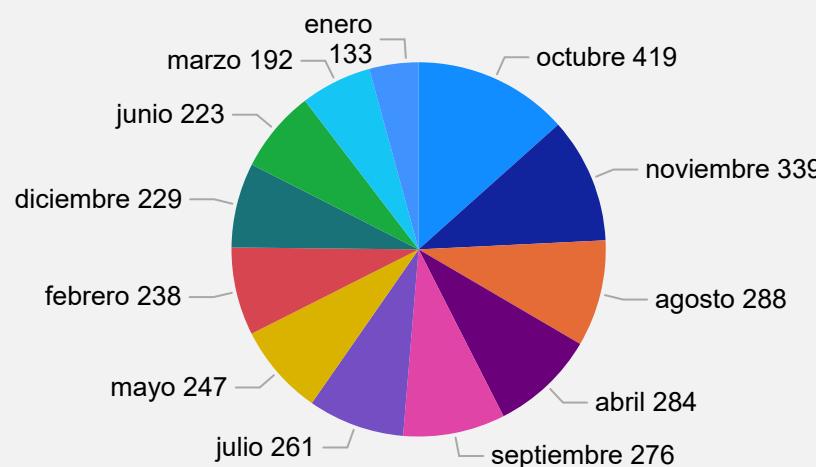


INFORME DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD 2024



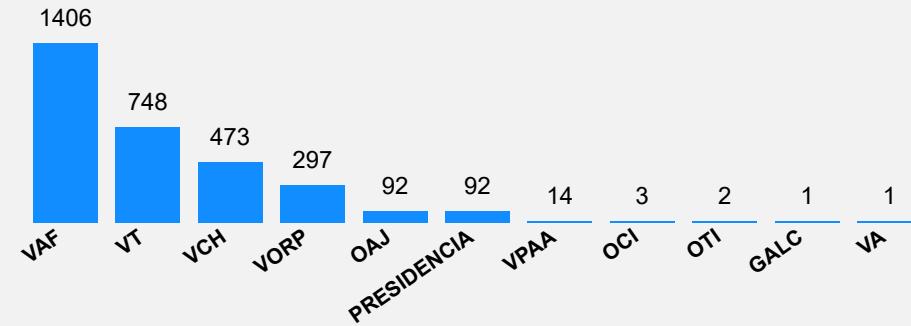
PQRSD por mes



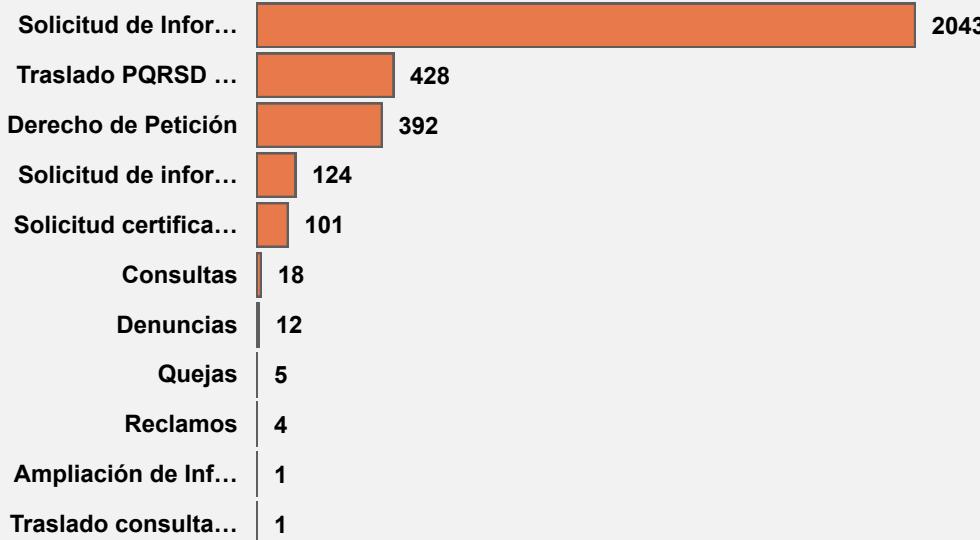
Total PQRSD - 2024

3129

Atención de peticiones por dependencia

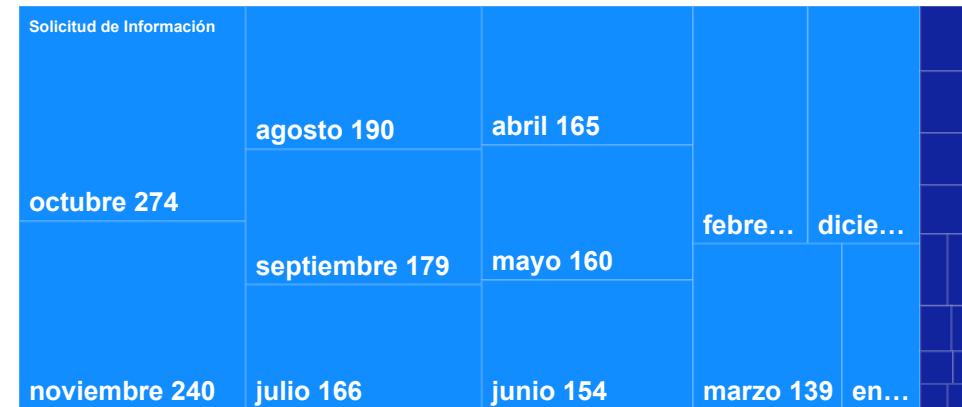


Modalidad de petición

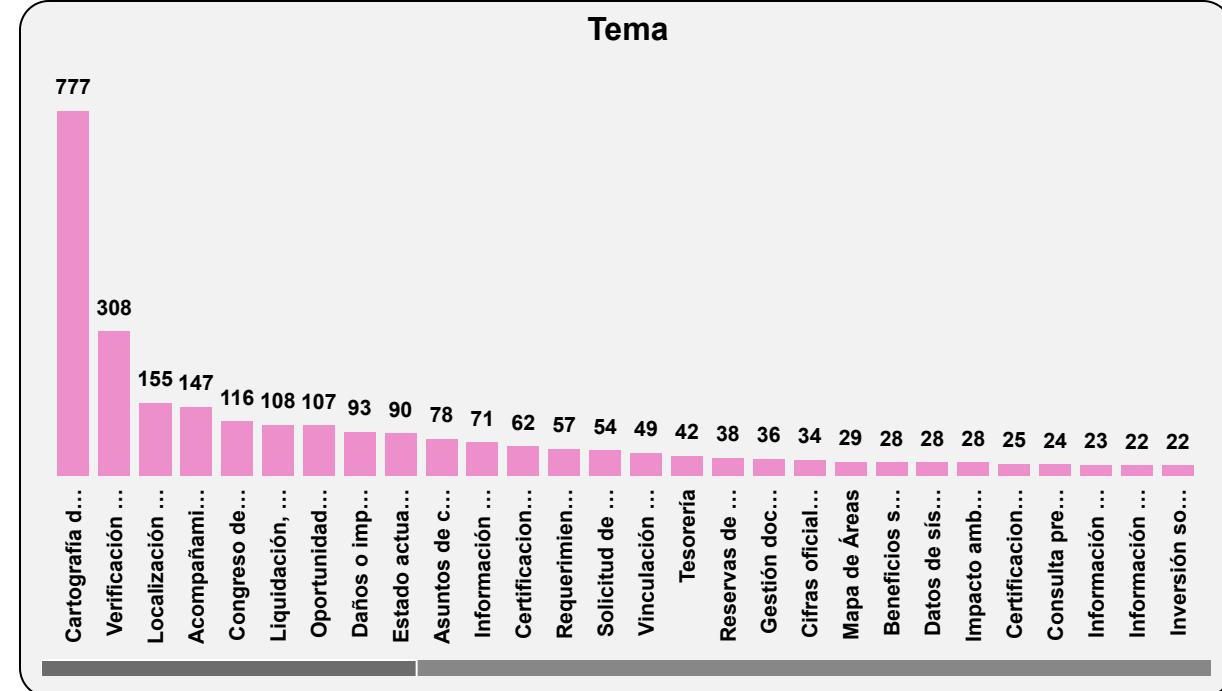
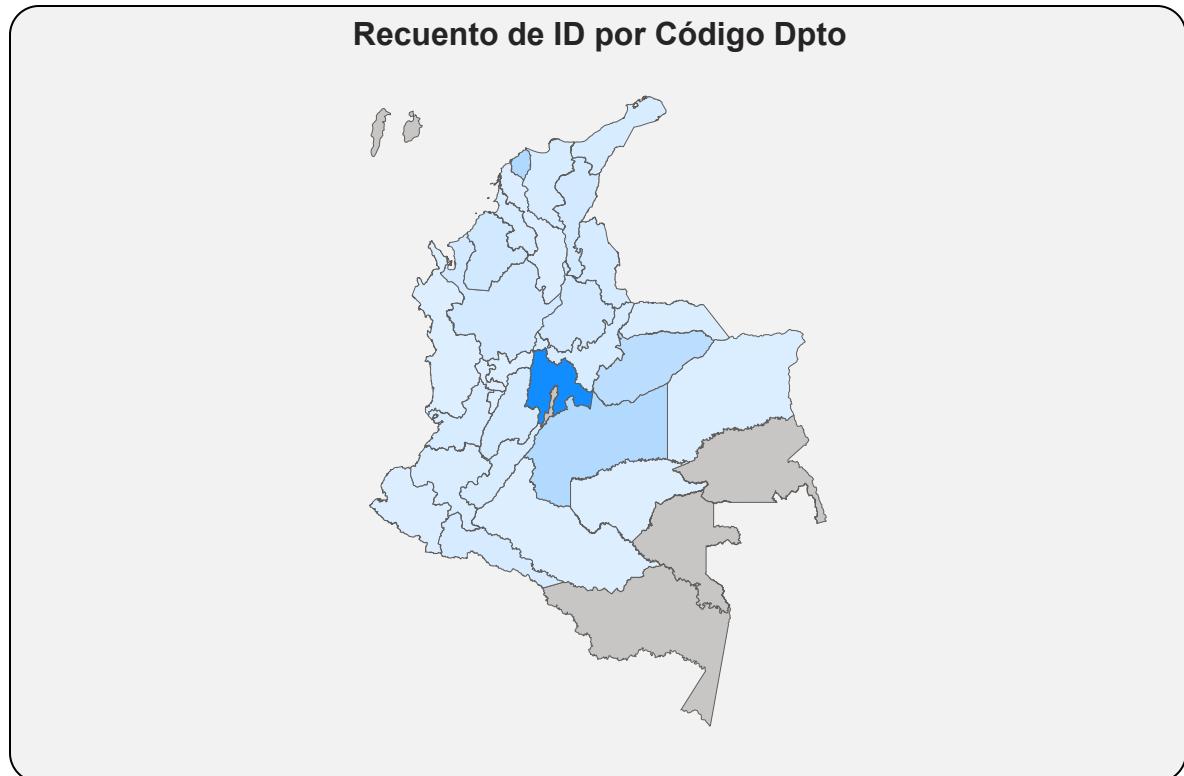
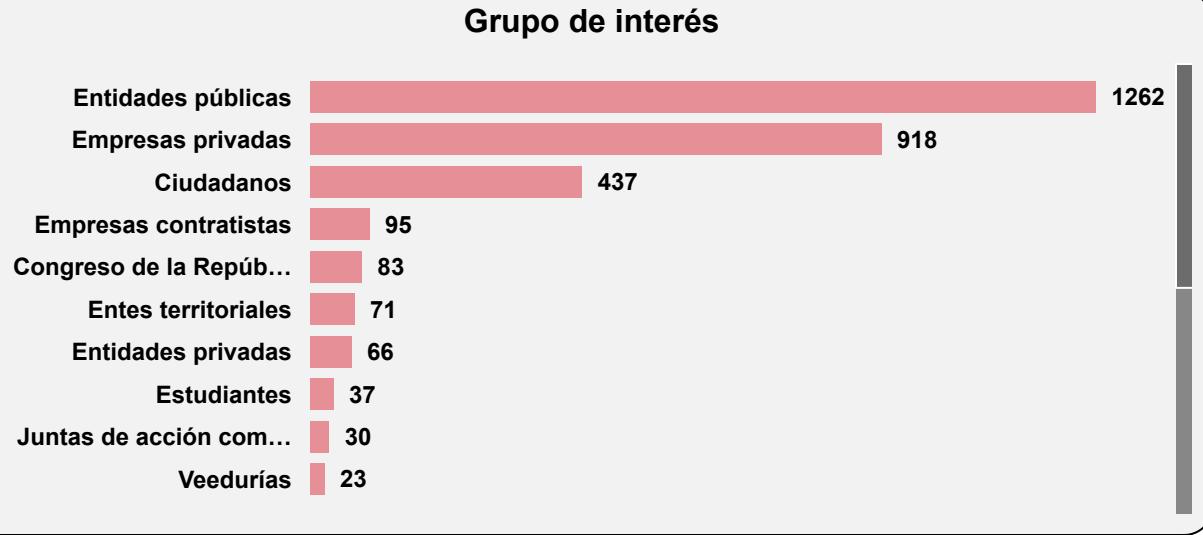
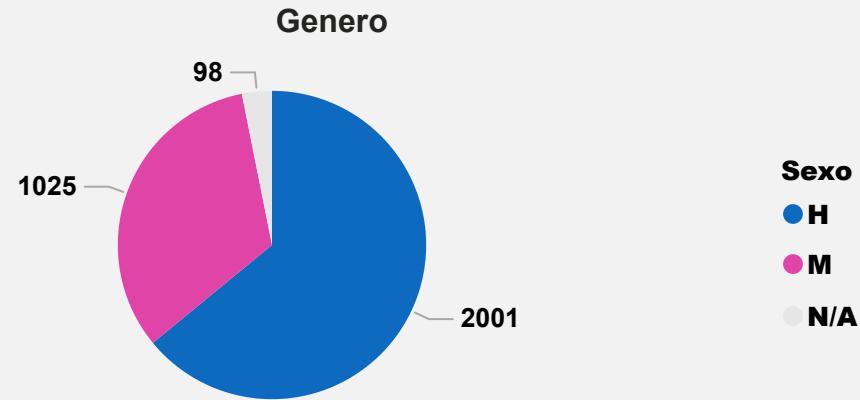


Medio de recepción	Recuento de ID	% TG Recuento de ID
Correo electrónico	2901	92,71%
Electrónico	128	4,09%
Personal	68	2,17%
Formulario web	32	1,02%
Total	3129	100,00%

Solicitud de información por mes



INFORME DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD 2024



INFORME DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD 2024



Tiempos promedios de respuesta por modalidad de petición



Comparación PQRSD por periodo

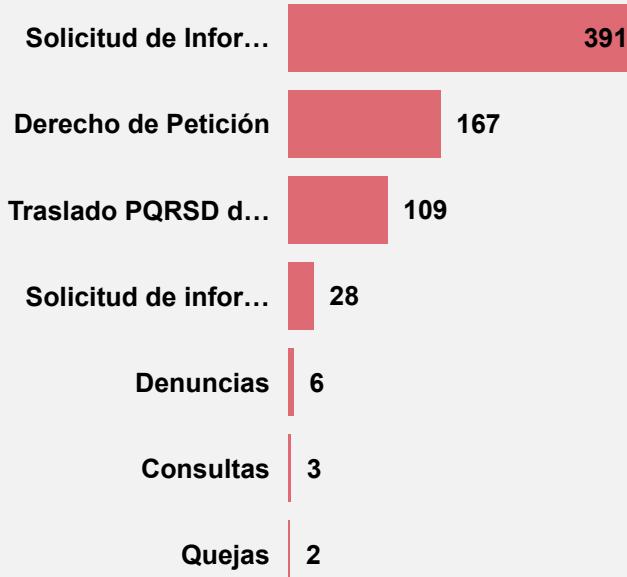
● 2023 ● 2024

Solicitud de Información	1055	2043
Derecho de petición	451	392
Traslado PQRSD de otra autoridad	221	428
Solicitud de información	17	124
Solicitud certificaciones	28	101
Consultas	4	18
Denuncias	2	12
Quejas	2	5
Solicitud copias	7	
Reclamos	2	4
Ampliación de Información	1	
Traslado consulta de otra autoridad	1	

Total de traslados

706

Traslados efectuados por tipología



Tiempo promedio de respuesta en general



Peticiones atendidas por canales de atención

Correo electrónico



2901

Página web



160

Personal



68

Telefónica



162