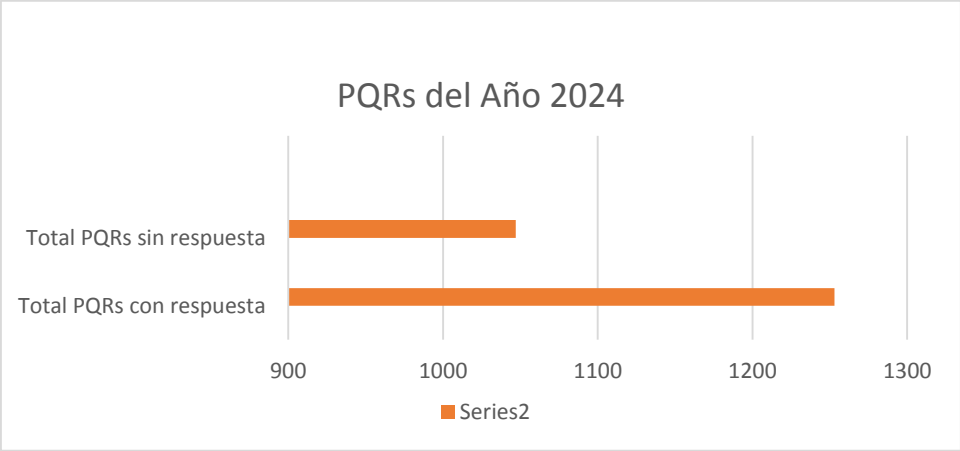
INFORME CONSOLIDADO VIGENCIA 2024 PQRS (LEY 712 DE 2014 DE TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN)

El presente Documento, consolida y analiza informes trimestrales correspondientes a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación del Quindío con el propósito de este documento es ofrecer una visión integral del comportamiento de la ciudadanía en su interacción con la Gobernación del Quindío, identificar las principales causas de las solicitudes y evaluar la eficacia de los procesos de respuesta. La información consolidada y las métricas presentadas en este informe servirán de base para la toma de decisiones, la mejora continua de los servicios y el fortalecimiento de la relación con los ciudadanos.

CONSOLIDADO AÑO 2024

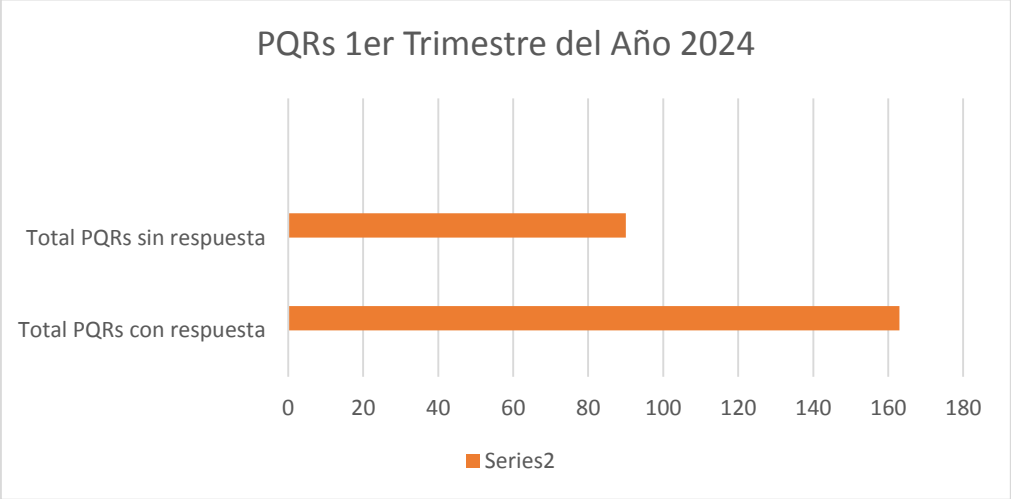
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD	
		No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	1819	891	928
QUEJAS	107	47	60
RECLAMOS	41	10	31
SOLICITUDES	273	77	196
DENUNCIAS	60	22	38
TOTAL	2300	1047	1253
NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD			3
NÚMERO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION NEGADAS			2



PRIMER TRIMESTRE

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	173	14.8	68	105
QUEJAS	25	13.3	11	14
RECLAMOS	11	10.0	1	10
SOLICITUDES	29	13.9	4	25
DENUNCIAS	15	13.0	6	9
TOTAL	253	65	90	163

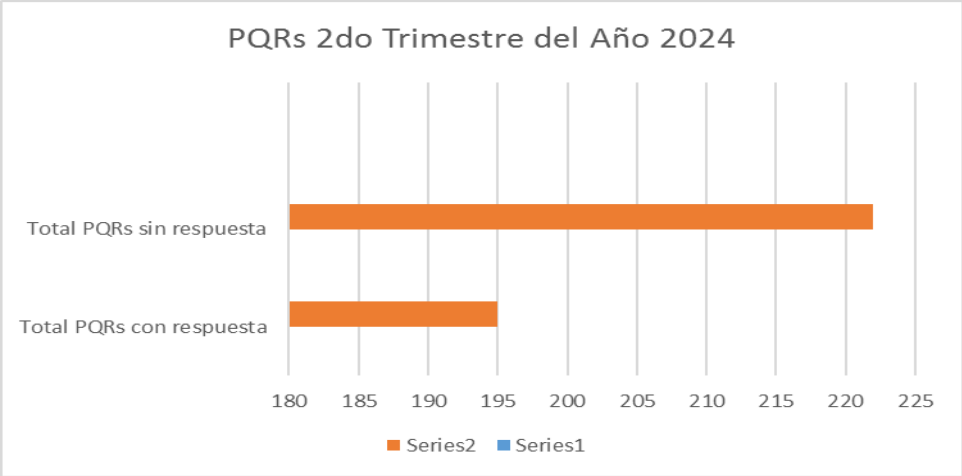
NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	1
NÚMERO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION NEGADAS	0



SEGUNDO TRIMESTRE

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	316	12.0	186	130
QUEJAS	29	10.8	16	13
RECLAMOS	7	10.6	0	7
SOLICITUDES	58	10.7	17	41
DENUNCIAS	7	7.2	3	4
TOTAL	417	10.3	222	195

NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	0
NÚMERO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION NEGADAS	0

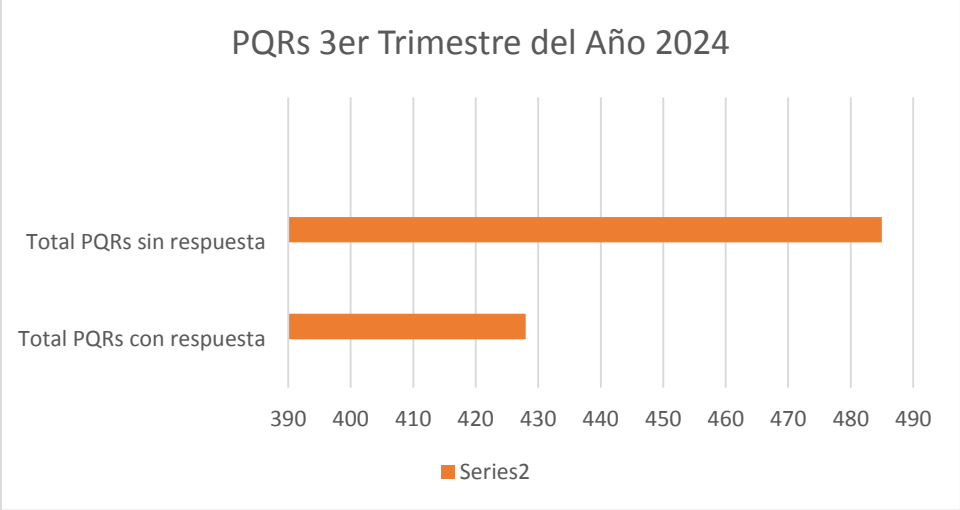


PQRs INGRESADOS POR APLICATIVO	
Ventanilla Virtual	168
ControlDoc	249
Total Ingresos	417
PQRs POR TIEMPO DE RESPUESTA	
Menor o igual a 15 dias	161
Mayor a 15 dias	34
Total PQRs con respuesta	195
PQRs SIN RESPUESTA REGISTRADA	222

TERCER TRIMESTRE

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	814	9.5	452	362
QUEJAS	36	12.0	15	21
RECLAMOS	13	7.3	6	7
SOLICITUDES	30	6.2	8	22
DENUNCIAS	20	9.3	4	16
TOTAL	913	8.9	485	428

NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	1
NÚMERO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION NEGADAS	0



PQRs INGRESADOS POR APLICATIVO

Ventanilla Virtual	108
ControlDoc	805
Total Ingresos	913

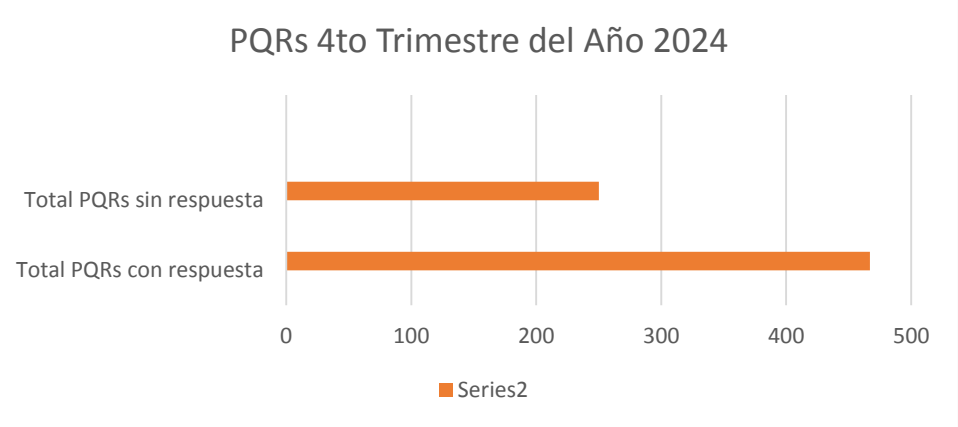
PQRs POR TIEMPO DE RESPUESTA

Menor o igual a 15 dias	319
Mayor a 15 dias	109
Total PQRs con respuesta	428
PQRs SIN RESPUESTA REGISTRADA	485

CUARTO TRIMESTRE

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	516	11.4	185	331
QUEJAS	17	12.2	5	12
RECLAMOS	10	13.9	3	7
SOLICITUDES	156	15.0	48	108
DENUNCIAS	18	13.9	9	9
TOTAL	717	13.3	250	467

NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	1
NÚMERO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION NEGADAS	2



PQRs INGRESADOS POR APLICATIVO	
Ventanilla Virtual	244
ControlDoc	473
Total Ingresos	717
PQRs POR TIEMPO DE RESPUESTA	
Menor o igual a 15 dias	337
Mayor a 15 dias	130
Total PQRs con respuesta	467
PQRs SIN RESPUESTA REGISTRADA	250

Elaboro: Mabel Gaviria – Auxiliar Administrativa - Secretaría Administrativa

Proyecto: Esperanza Vega – Auxiliar Administrativa - Secretaría Administrativa