

PROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO INFORME DE PQRSDF – PRIMER TRIMESTRE DE 2026

Introducción

El presente informe detalla el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas durante el primer trimestre de 2026. El objetivo es proporcionar una visión clara de la distribución, los medios de recepción, el estado de las solicitudes, el tipo de público y el tiempo promedio de respuesta, con el fin de identificar áreas de mejora y optimizar la gestión.

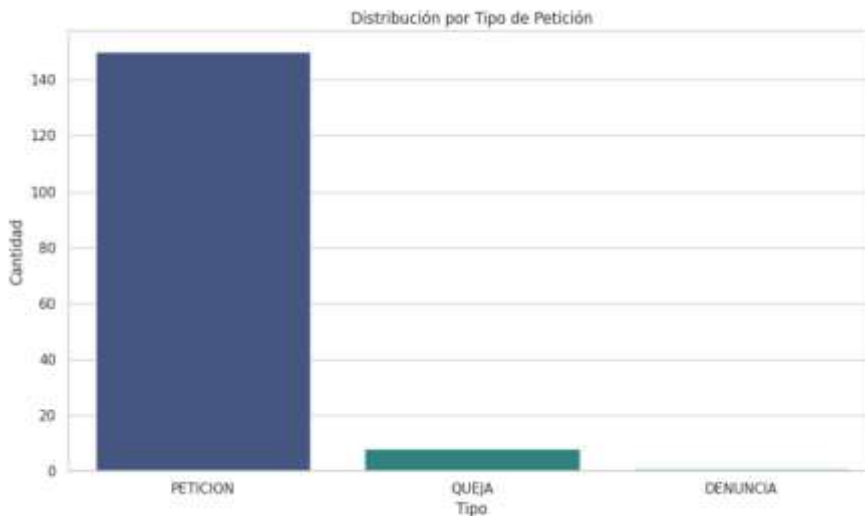
Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad y el seguimiento desde gestión documental y Comunicaciones durante este periodo antes mencionado en materia de cumplimiento a las PQRSDF.

Durante el primer trimestre de 2026, se registraron un total de **160 solicitudes** PQRSDF. La mayoría de estas fueron Peticiones (150), seguidas por Quejas (8) y una Denuncia (1). El correo electrónico fue el principal canal de recepción, y la gran mayoría de las solicitudes provinieron de público externo. El tiempo promedio de respuesta general fue de aproximadamente 7 días.

Análisis Detallado

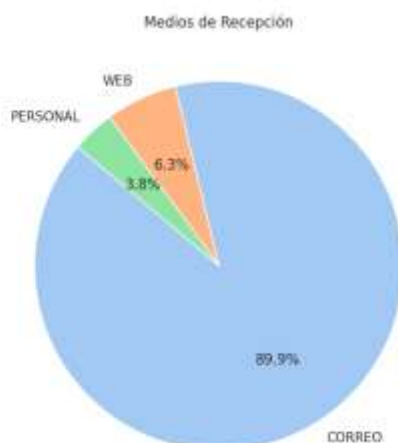
1. Distribución por Tipo de Petición

La distribución de las solicitudes por tipo muestra una clara predominancia de las Peticiones, lo que indica que la mayoría de las interacciones de los usuarios se centran en solicitudes de información o trámites. Las Quejas y Denuncias representan una proporción menor, pero son críticas para identificar problemas y oportunidades de mejora.



2. Medios de Recepción

El correo electrónico es, con diferencia, el medio más utilizado para la recepción de PQRSDf, representando el 89.9% del total. Esto sugiere la importancia de mantener y optimizar los canales digitales para la atención al ciudadano. Los medios web y personal tienen una participación menor.



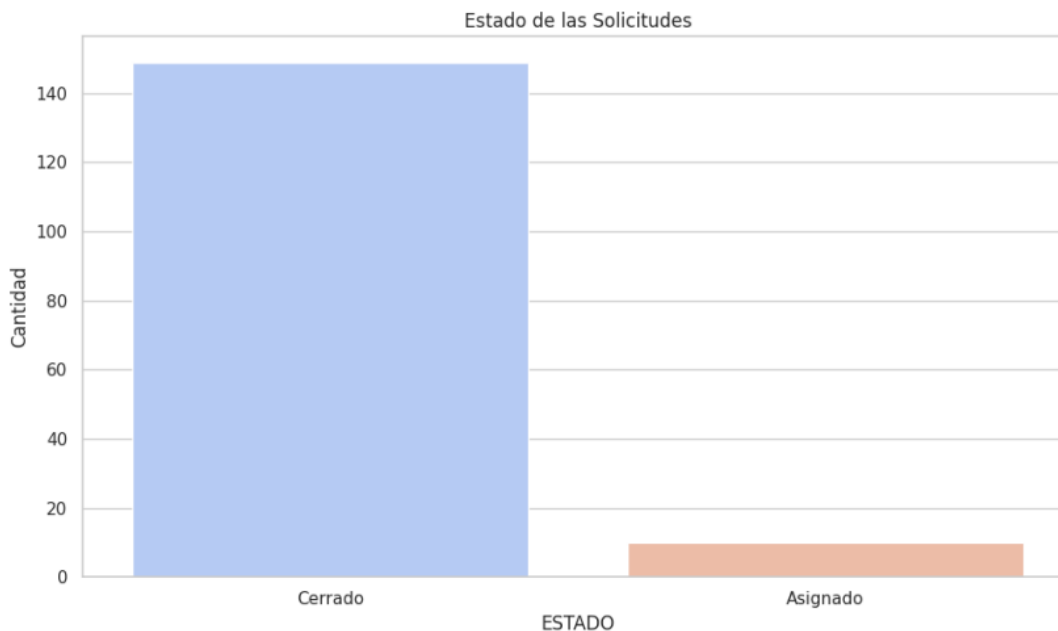
3. Top 10 Clasificaciones de PQRSDf

Las clasificaciones más frecuentes de las PQRSDf se centran en “INFORMACION FINANCIERA”, “CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL” e “INFORMACION DE CONTRATOS”. Esto resalta las áreas donde los usuarios requieren más asistencia o información, lo que puede guiar la creación de recursos de autoayuda o la mejora de procesos internos.



4. Estado de las Solicitudes

La mayoría de las solicitudes (149) se encuentran en estado “Cerrado”, lo que indica una alta eficiencia en la resolución de las PQRSDF. Un número menor (10) permanece “Asignado”, lo que requiere seguimiento para asegurar su pronta resolución.

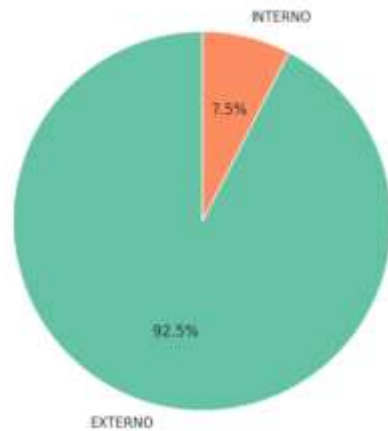


5. Tipo de Público

El análisis del tipo de público revela que el 92.5% de las solicitudes provienen de público “EXTERNO”, mientras que el 7.5% corresponde a público “INTERNO”. Esta información es crucial para adaptar las estrategias de comunicación y atención según el segmento de usuario.

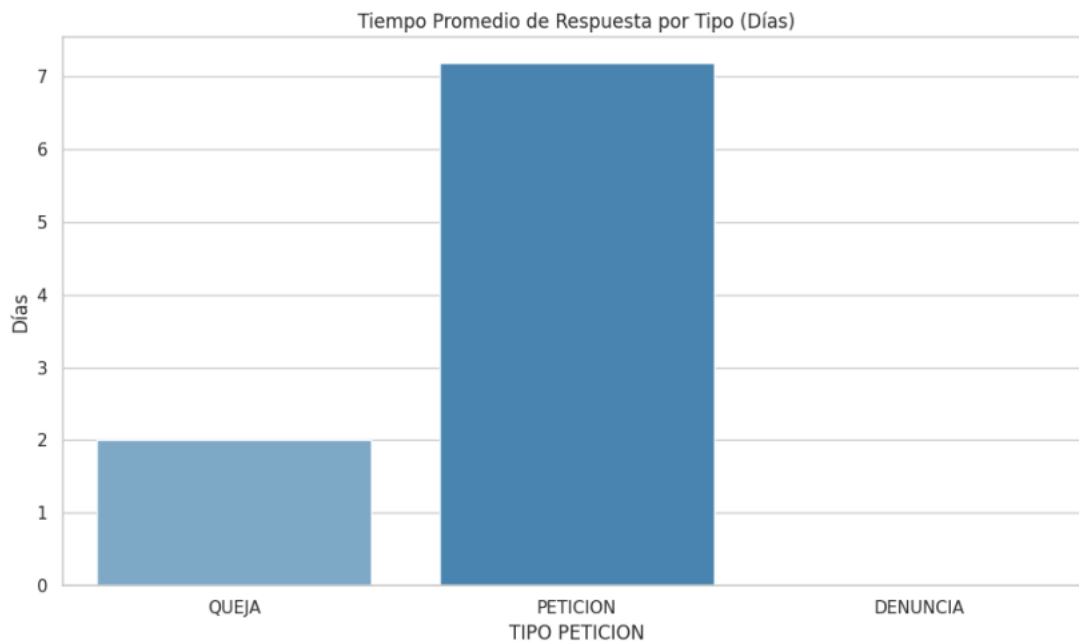


Tipo de Público



6. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipo

El tiempo promedio de respuesta general es de 6.9 días. Al desglosar por tipo, se observa que las Peticiones tienen un tiempo de respuesta promedio más alto que las Quejas. No se muestra tiempo de respuesta para Denuncias, lo que podría indicar un volumen bajo o un proceso de gestión diferente.

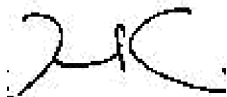


Conclusiones y Recomendaciones

El primer trimestre de 2026 muestra una gestión eficiente de las PQRSD, con una alta tasa de cierre de solicitudes. Se recomienda:

- **Fortalecer los canales digitales:** Dada la alta dependencia del correo electrónico, se podría explorar la automatización de respuestas para preguntas frecuentes o la implementación de un portal de autoservicio más robusto.
- **Optimizar la gestión de Peticiones:** Analizar en detalle las Peticiones para identificar patrones y posibles cuellos de botella que puedan estar afectando el tiempo de respuesta.
- **Monitorear Quejas y Denuncias:** Aunque son menos frecuentes, las Quejas y Denuncias son indicadores clave de problemas. Se debe asegurar un seguimiento riguroso y una resolución efectiva para mantener la confianza del usuario.
- **Considerar el público externo:** Dado que la mayoría de las solicitudes provienen de público externo, las comunicaciones y procesos deben ser claros y accesibles para este segmento.

Cordialmente,



Isabel Cristina Aguilar

Profesional Universitario Grado 1

Líder del proceso de Gestión del Servicio

Oficina Estratégica