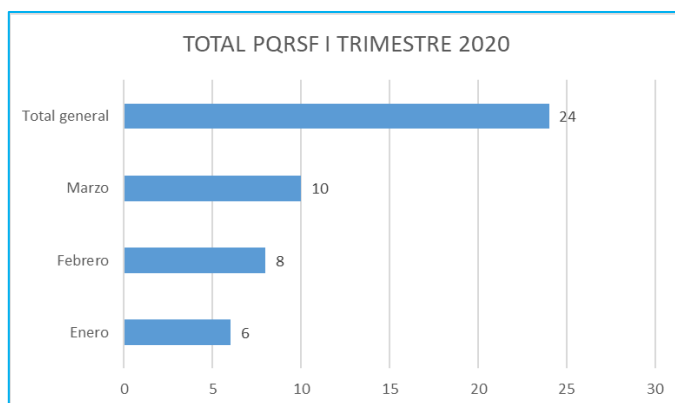


INFORME DE GESTIÓN PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE 2020

El presente informe contiene un reporte de la información registrada a través del aplicativo Institucional designado para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones surgidas en el Primer Trimestre 2020. Este informe constituye un medio de información directo de la Corporación con la ciudadanía en general, permitiendo realizar un seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de las partes interesadas, tanto internas como externas y ciudadanía en general. A través, del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF se pretende que la Corporación mejore continuamente y contribuya a la satisfacción de sus partes interesadas ante el servicio prestado.

CLASIFICACIÓN PQRSF I TRIMESTRE 2020



Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	0
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

CLASIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	1			1
Derechos de Petición	3		1	4
Queja		8	6	14
Reclamo			1	1
Sugerencia	1		2	3
Felicitaciones	1			1
TOTAL	6	8	10	24

TIEMPO DE RESPUESTA PQRSF I TRIMESTRE 2020

MES	RADICADO	DIAS TRANSCURRIDOS
ENERO	421	4
	391	15
	312	13
	216	9
	124	15
	39	4
FEBRERO	901	4
	554	11
	553	11
	552	11
	551	11
	550	11
	549	11
	548	11
MARZO	1193	28
	1160	29
	1121	2
	1091	4
	1090	7
	1085	8
	1068	9
	1067	9
	985	7
	918	4

La clasificación y tiempos de respuesta de las PQRSF en el primer trimestre de 2020 evidencian el cumplimiento de los compromisos institucionales frente a la atención ciudadana, reflejando eficiencia en la gestión y fortalecimiento de los procesos de mejora continua orientados a la satisfacción de las partes interesadas.

Fuente: Coordinación de Gestión Documental – Sistema SAIA.