

## INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSF MES DE FEBRERO

FECHA: Zarzal, 28 febrero de 2025

ELABORADO POR: Isabel Cristina Arias Parra-Trabajadora social

### 1. OBJETIVO:

Medir los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas en los diferentes canales de atención durante el mes de enero de 2025.

### 2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES:

Durante el mes de enero se recibieron 27 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias, oficina de SIAU, página web.

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Correo Electrónico	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	15					3	18
Reclamo							
Petición							
Sugerencia	2						2
Felicitación	6	1					7
<b>TOTAL</b>							<b>27</b>

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA:

Durante el mes de FEBRERO se recibieron 27 PQRSF y el tiempo promedio de respuesta fue de 12.1 días donde se logran los tiempos establecidos legalmente para el trámite legal de los requerimientos.

Mes	Tiempo promedio (días)
Enero	7.5 días
Febrero	12.1 días

**ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA**

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social