

## INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSF MES DE MARZO

FECHA: Zarzal, 31 marzo 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 marzo de 2025.

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

Durante el mes de marzo se recibieron 42 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	7						1
Reclamo							
Petición							
Sugerencia	1						
Felicitación	34						
<b>TOTAL</b>							<b>42</b>

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA:

Durante el mes de marzo se recibieron 42 PQRSF y el tiempo promedio de respuesta fue de 9.5 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
Marzo	9.5 días

**ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA**

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social