

INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSF MES DE AGOSTO

FECHA: Zarzal, 30 de septiembre 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 septiembre de 2025.

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

Durante el mes de septiembre se recibieron 23 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	14		1				15
Reclamo							
Petición							
Sugerencia	3						3
Felicitación	5						5
TOTAL							23

3. TIEMPOS DE RESPUESTA:

Durante el mes de septiembre se recibieron 23 PQRSF y el tiempo promedio de respuesta fue de 9.1 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
Marzo	9.5 días
Abril	8.1 días
Mayo	11.1 días
Junio	8.8 días
Julio	8.5 días
Agosto	10.8 días
Septiembre	9.1 días

ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social

