



INFORME DE PQRS VIGENCIA 2020

FECHA	No. PQRS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN
Enero	44	9,4	Se reporta 44 solicitudes las cuales todas fueron tramitadas en los términos de Ley.
Febrero	50	10,1	Se reporta 50 solicitudes de las cuales se dio respuesta oportuna a un 98%, un 2% no se respondió en los 15 días hábiles sino a los 17 días.
Marzo	34	11,9	Se reporta 34 solicitudes las cuales todas fueron tramitadas en los nuevos términos de Ley (Decreto 491 de 28-mar-2020, Artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones").
Abril	24	9,7	Se reporta 24 solicitudes las cuales todas fueron tramitadas en los nuevos términos de Ley (Decreto 491 de 28-mar-2020, Artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones").
Mayo	40	16,5	Se reporta 40 solicitudes de las cuales se dio respuesta oportuna a un 90%, un 5% no se respondió a tiempo de acuerdo a los nuevos términos de Ley, y el otro 5% si se respondió a tiempo pero la respuesta se cargo mas tarde al aplicativo de PQR Mejoramiento.
Junio	47	25,5	Se reporta 47 solicitudes de las cuales se dio respuesta oportuna a un 66%, un 6% si se respondió a tiempo pero la respuesta se cargo mas tarde al aplicativo de PQR Mejoramiento, un 15% no se respondió a tiempo de acuerdo a los nuevos términos de Ley. Un 13% no requieren respuesta (Acuso Recibido). Es importante tener en cuenta que todas las solicitudes fueron atendidas.

Julio	39	22,3	Se reporta 39 solicitudes de las cuales se dio respuesta oportuna a un 74%, un 8% si se respondió a tiempo pero la respuesta se cargo mas tarde al aplicativo de PQR Mejoramiento, un 13% no se respondió a tiempo de acuerdo a los nuevos términos de Ley. Un 5% no requieren respuesta (Acuso Recibido). Es importante tener en cuenta que todas las solicitudes fueron atendidas.
Agosto	28	15,5	Se reporta 28 solicitudes de las cuales se dio respuesta oportuna a un 96%, un 4% no se respondió a tiempo de acuerdo a los nuevos términos de Ley.
Septiembre	41	10	Se reporta 41 solicitudes las cuales todas fueron tramitadas en los nuevos términos de Ley.
Octubre	45	9,04	Se reporta 45 solicitudes las cuales todas fueron tramitadas en los nuevos términos de Ley.
Noviembre	51	10	Se reporta 51 solicitudes las cuales todas fueron tramitadas en los nuevos términos de Ley.
Diciembre	37	7,43	Se reporta 37 solicitudes las cuales todas fueron tramitadas en los nuevos términos de Ley.
TOTAL	480		La Empresa dio respuesta al 100% de la PQR que así lo requieren. El 96,67 % de las PQRS recibidas se respondieron oportunamente, es decir, en los tiempos legales establecidos.

INFOGRAFÍA PQR 2020

