



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

INFORMACIÓN DE TRÁMITE DE PQR 'S - AÑO 2025																
TIPO DE TRAMITE	SOLICITUDES				QUEJAS				RECLAMOS				RECURSOS			
Periodo	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información
Enero	3.746	10	275	0	1.630	10	3	0	7034	8	79	0	1.886	13	16	0
Febrero	3.978	10	364	0	1.698	10	4	0	9131	9	70	0	2.278	12	60	0
Marzo	4.062	11	281	0	1.826	11	4	0	8910	10	83	0	2.299	13	21	0
Abril	4.250	13	306	0	1.844	13	10	0	10003	12	122	0	2.610	14	32	0
Mayo	3.957	13	300	0	1.840	12	5	0	9379	11	103	0	2.883	13	44	0
Junio	3.503	13	298	0	1.545	12	3	0	7965	12	160	0	2.207	14	16	0
Julio	4.223	12	201	0	2.199	11	8	0	10338	11	101	0	3.015	14	34	0
TOTAL GENERAL	27.719	12	2025	0	12.582	11	37	0	62760	10	718	0	17.178	13	223	0
INFORMACIÓN DE TRÁMITE DE PQR 'S - AÑO 2024																
TIPO DE TRAMITE	SOLICITUDES				QUEJAS				RECLAMOS				RECURSOS			
Periodo	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información
Enero	2.745	14	2	0	1.586	13	0	0	6355	13	2	0	1.434	15	8	0
Febrero	2.630	12	5	0	1.653	13	0	0	6111	11	0	0	1.821	15	10	0
Marzo	2.972	10	4	0	1.515	11	0	0	6792	9	0	0	1.609	14	9	0
Abril	3.281	12	2	0	1.936	12	0	0	7906	10	0	0	2.039	14	12	0
Mayo	3.229	12	10	0	1.908	11	5	0	7634	11	2	0	2.144	14	24	0
Junio	3.357	11	414	0	1.588	11	2	0	8745	9	0	0	1.978	9	20	0
Julio	4.013	12	367	0	2.074	11	7	0	10309	10	3	0	2.821	14	25	0
Agosto	3.391	12	65	0	1.810	10	3	0	8813	9	294	0	2.923	13	31	0
Septiembre	3.494	11	42	0	1.898	11	4	0	8186	9	168	0	2.644	14	34	0
Octubre	4.039	11	29	0	1.806	10	3	0	7763	8	123	0	2.829	14	30	0
Noviembre	3.277	10	21	0	1.600	10	2	0	6614	8	94	0	2.183	14	34	0
Diciembre	2.808	9	24	0	1.525	9	4	0	5771	7	62	0	1.952	14	5	0
TOTAL GENERAL	39.236	11	985	0	20.899	11	30	0	90999	10	748	0	26.377	14	242	0
INFORMACIÓN DE TRÁMITE DE PQR 'S - AÑO 2023																
TIPO DE TRAMITE	SOLICITUDES				QUEJAS				RECLAMOS				RECURSOS			
Periodo	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información
Enero	3.283	13	2	0	1.740	14	1	0	5724	14	0	0	826	14	8	0
Febrero	2.769	14	0	0	1.727	14	2	0	4943	14	0	0	695	15	3	0
Marzo	3.440	14	0	0	2.026	14	0	0	5533	13	0	0	1.063	15	1	0
Abril	2.608	14	2	0	1.338	13	0	0	4513	12	0	0	825	15	3	0
Mayo	3.218	13	0	0	1.570	12	0	0	5166	12	0	0	1.058	15	7	0
Junio	2.830	14	0	0	1.557	13	0	0	4588	13	0	0	868	15	11	0
Julio	2.620	13	0	0	1.620	12	1	0	4910	12	0	0	939	15	9	0
Agosto	2.839	13	0	0	1.786	13	0	0	5.365	13	0	0	1.045	13	12	0
Septiembre	1.784	15	0	0	1.250	15	0	0	3.726	15	1	0	646	15	15	0
Octubre	2.449	13	0	0	1.426	15	0	0	5.417	13	1	0	1.016	15	1	0
Noviembre	2.409	13	0	0	1.644	13	0	0	5.403	13	1	0	1.406	15	2	0
Diciembre	2.069	14	0	0	1.257	15	0	0	4.449	13	0	0	1.075	15	7	0
TOTAL GENERAL	32.318	14	4	0	18.941	14	4	0	59737	13	3	0	11.462	15	79	0



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

INFORMACIÓN DE TRÁMITE DE PQR'S - AÑO 2022																
TIPO DE TRAMITE	SOLICITUDES				QUEJAS				RECLAMOS				RECURSOS			
Periodo	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información
Enero	3.165	13	3	0	1.308	15	1	0	3819	14	0	0	317	15	10	0
Febrero	3.742	14	6	0	1.781	15	3	0	4890	14	1	0	445	14	20	0
Marzo	3.556	13	3	0	1.866	14	2	0	4398	14	0	0	638	15	12	0
Abril	3.281	13	6	0	2.338	14	4	0	4243	13	3	0	599	15	5	0
Mayo	3.858	14	2	0	3.080	15	1	0	5162	14	0	0	690	15	3	0
Junio	3.414	14	1	0	2.721	13	0	0	4689	14	0	0	707	15	5	0
Julio	3.348	13	1	0	2.902	13	0	0	4729	14	0	0	602	15	5	0
Agosto	3.567	14	0	0	2.457	14	0	0	5.045	14	0	0	701	15	9	0
Septiembre	3.225	12	0	0	2.221	13	0	0	4.907	13	0	0	757	15	7	0
Octubre	3.277	12	0	0	2.791	13	4	0	4.634	13	0	0	680	15	8	0
Noviembre	2.989	13	1	0	2.796	14	0	0	4.579	14	0	0	704	14	5	0
Diciembre	2.482	13	4	0	1.803	14	0	0	4.131	14	0	0	630	14	7	0
TOTAL GENERAL	39.904	13	27	0	28.064	14	15	0	55226	14	4	0	7.470	15	96	0

INFORMACIÓN DE TRÁMITE DE PQR 'S - AÑO 2021																
TIPO DE TRAMITE	SOLICITUDES				QUEJAS				RECLAMOS				RECURSOS			
Periodo	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información
Enero	3.581	12	2	0	1.067	14	1	0	3233	13	0	0	431	13	6	0
Febrero	3.881	12	4	0	1.078	14	0	0	3594	13	1	0	503	14	7	0
Marzo	4.361	12	5	0	1.288	14	1	0	4293	13	4	0	454	15	9	0
Abril	3.251	12	1	0	1.169	14	0	0	3531	13	1	0	395	15	14	0
Mayo	3.929	12	3	0	1.218	14	0	0	4394	13	3	0	429	15	9	0
Junio	3.942	12	5	0	1.445	13	1	0	3971	13	3	0	454	15	11	0
Julio	3.750	11	2	0	1.469	13	0	0	4162	13	3	0	498	14	4	0
Agosto	3.698	12	4	0	2.188	13	0	0	4.138	13	3	0	540	14	13	0
Septiembre	3.931	11	2	0	2.303	13	0	0	4.568	12	1	0	480	15	9	0
Octubre	3.412	10	2	0	1.377	14	0	0	3.859	12	1	0	531	12	6	0
Noviembre	2.564	10	1	0	1.222	13	0	0	3208	12	0	0	477	11	9	0
Diciembre	2.065	14	0	0	1.147	14	0	0	2213	15	0	0	402	14	7	0
TOTAL GENERAL	42.365	12	31	0	16.971	13	3	0	45164	13	20	0	5.594	14	104	0

INFORMACIÓN DE TRÁMITE DE PQR'S - AÑO 2020																
TIPO DE TRAMITE	SOLICITUDES				QUEJAS				RECLAMOS				RECURSOS			
Periodo	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información
Enero	3.548	8	1	0	1.159	14	0	0	3804	14	3	0	554	12	0	0
Febrero	2.585	9	9	0	1.099	13	0	0	3587	13	5	0	696	10	0	0
Marzo	2.293	10	1	0	1.074	13	0	0	3366	13	2	0	454	12	0	0
Abril	1.485	13	1	0	626	13	1	0	2800	13	5	0	273	13	0	0
Mayo	2.135	14	2	0	1.065	13	0	0	3882	14	3	0	250	15	0	0
Junio	2.186	14	1	0	1.138	14	1	0	4030	14	5	0	306	15	0	0
Julio	2.843	14	6	0	1.330	14	0	0	3909	14	6	0	382	15	0	0
Agosto	3.209	14	4	0	1.093	13	1	0	2849	14	12	0	289	14	1	0
Septiembre	3.748	14	7	0	1.178	14	0	0	2979	14	13	0	379	14	0	0
Octubre	3.713	13	10	0	1.207	14	1	0	3356	14	6	0	361	15	0	0
Noviembre	3.182	12	6	0	1.132	14	1	0	3065	14	7	0	374	14	1	0
Diciembre	3.371	12	4	0	1.209	14	0	0	3037	14	0	0	356	13	0	0
TOTAL GENERAL	34.298	8	52	0	13.310	12	5	0	40664	11	67	0	4.674	13	2	0



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

INFORMACIÓN DE TRÁMITE DE PQR'S - AÑO 2019																
TIPO DE TRAMITE	SOLICITUDES				QUEJAS				RECLAMOS				RECURSOS			
Periodo	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información
Enero	4.688	7	7	0	863	12	0	0	2745	11	2	0	474	13	2	0
Febrero	4.335	7	3	0	784	10	0	0	2561	10	1	0	533	12	10	0
Marzo	4.203	8	3	0	804	11	1	0	2465	11	0	0	399	14	0	0
Abril	4.357	8	5	0	945	13	2	0	2685	12	3	0	373	14	0	0
Mayo	4.701	8	3	0	1.105	13	0	0	2883	12	1	0	490	13	1	0
Junio	3.911	8	3	0	1.009	13	0	0	2594	12	2	0	384	13	0	0
Julio	5.103	8	7	0	1.373	13	0	0	3146	12	3	0	504	13	0	0
Agosto	4.235	7	0	0	1.280	13	0	0	2652	12	0	0	513	12	0	0
Septiembre	4.233	7	0	0	1.142	13	0	0	2943	12	0	0	522	12	0	0
Octubre	4.393	6	0	0	1.122	12	0	0	3363	12	0	0	464	12	0	0
Noviembre	3.683	7	0	0	968	13	0	0	2965	12	0	0	455	14	0	0
Diciembre	3.668	7	0	0	1.158	13	0	0	3019	13	0	0	539	13	0	0
TOTAL GENERAL	51.510	8	31	0	12.553	12	3	0	34021	11	12	0	5.650	13	13	0

INFORMACIÓN DE TRÁMITE DE PQR'S - AÑO 2018																
TIPO DE TRAMITE	SOLICITUDES				QUEJAS				RECLAMOS				RECURSOS			
Periodo	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información	Cantidad Recibida	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Traslados a otras entidades	Cantidad negada el acceso a la información
Enero	3.878	8	2	0	703	13	0	0	2061	12	4	0	354	11	0	0
Febrero	3.424	8	1	0	607	13	1	0	1916	12	4	0	340	12	0	0
Marzo	3.561	8	6	0	751	12	0	0	2169	12	1	0	321	10	0	0
Abril	4.089	8	5	0	803	13	0	0	2303	12	4	0	437	8	5	0
Mayo	3.957	8	3	0	929	13	0	0	2267	12	5	0	409	11	0	0
Junio	3.683	8	7	0	820	14	0	0	2253	13	4	0	341	9	0	0
Julio	4.126	8	5	0	855	14	0	0	2480	13	2	0	400	8	0	0
Agosto	4.124	8	4	0	988	14	0	0	2475	13	2	0	466	8	0	0
Septiembre	3.912	8	4	0	881	13	0	0	2397	12	1	0	482	9	0	0
Octubre	4.761	8	6	0	951	13	0	0	3129	12	4	0	414	10	0	0
Noviembre	4.016	8	6	0	958	14	0	0	2587	12	0	0	498	12	0	0
Diciembre	3.435	7	3	0	903	13	0	0	2412	12	4	0	427	14	0	0
TOTAL GENERAL	46.966	8	52	0	10.149	13	1	0	28449	12	35	0	4.889	10	5	0