



Aclaración al punto 6 del Informe Tercer Trimestre 2024 del Sistema PQRSFD

El 23 de octubre de 2024 se procedió a una verificación del contenido del Informe del Tercer Trimestre 2024 del Sistema PQRSFD, específicamente a las peticiones respondidas fuera de los tiempos legalmente establecidos del punto 6. *Oportunidad en la respuesta a PQRSFD*, encontrando que todas las dependencias respondieron dentro de los tiempos legalmente establecidos, por la cual es necesario realizar la presente aclaración, para indicar que el punto 6 del mencionado Informe, quedará así:

6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD se considera como el tiempo que utilizan las dependencias para dar resolución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente, Ley estatutaria 1755 de 2015, el plazo máximo es de 15 días hábiles a partir de su recepción, estando a término especial la entrega de documentos y de información para lo cual se dispone de 10 días y las consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo para lo cual se dispone de 30 días.

En la gráfica No. 7 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y respondidos oportunamente dentro de los tiempos legalmente establecidos.

Gráfica No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Tabla No. 7 Oportunidad de respuesta a las PQRSFD recibidas

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	Total
Total de PQRSFD recibidas	238
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo legalmente establecido	238
Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo	0
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	6
PQRSFD INTERPUESTA POR FALTA DE RESPUESTA A UNA ANTERIOR	2

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En el transcurso del tercer trimestre no se presentó demora en la emisión de respuesta para ninguna de las peticiones recibidas, dando un cumplimiento del 100% en los tiempos legalmente establecidos para la atención de PQRSFD.

Cordialmente,

Gina Paola Zambrano Ramírez
Secretaria General

Elaboró: Cindy Gineth Ortiz - SGR
Revisó: Diana Acosta - SGR