



INFORME DE LA GESTIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A LAS PQRS Primer Trimestre de 2021

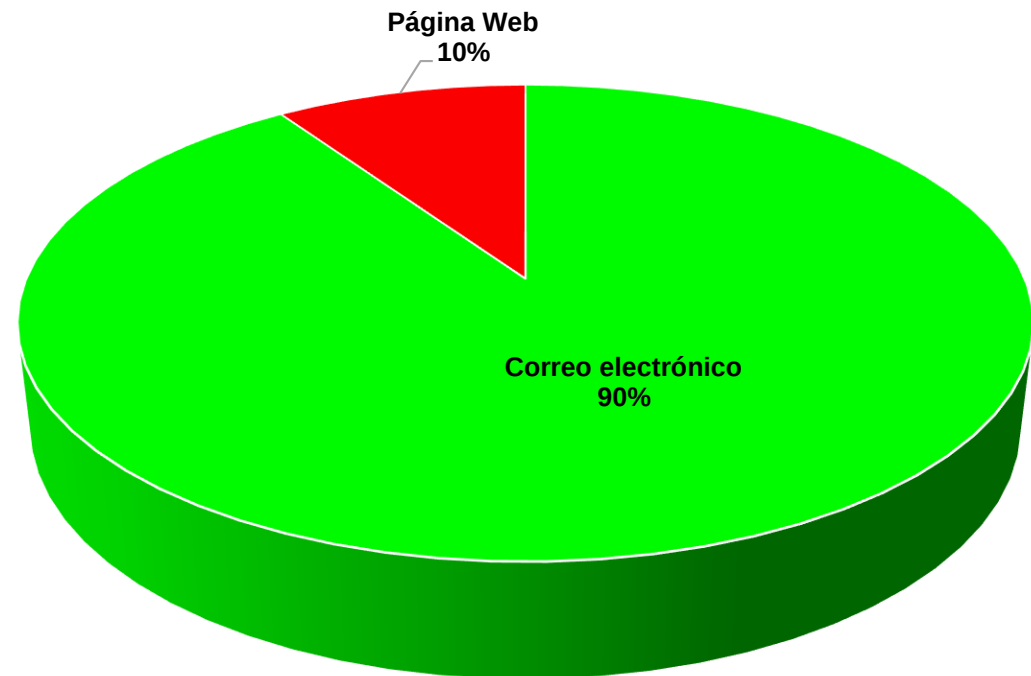
Bucaramanga, abril de 2021

CANALES POR DONDE SE HAN RADICADO LAS PQRS

Durante el 01 de enero y el 31 de marzo de 2021, en el Software de PQRS de Bomberos de Bucaramanga se registraron **743** comunicaciones clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias, las cuales fueron allegados a la entidad por correo electrónico y por la página web.

CANAL DE RECEPCIÓN	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	672	90%
Página Web	71	10%
TOTAL	743	100%

CANAL DE INGRESO DE LA PQRS
Primer Trimestre de 2021

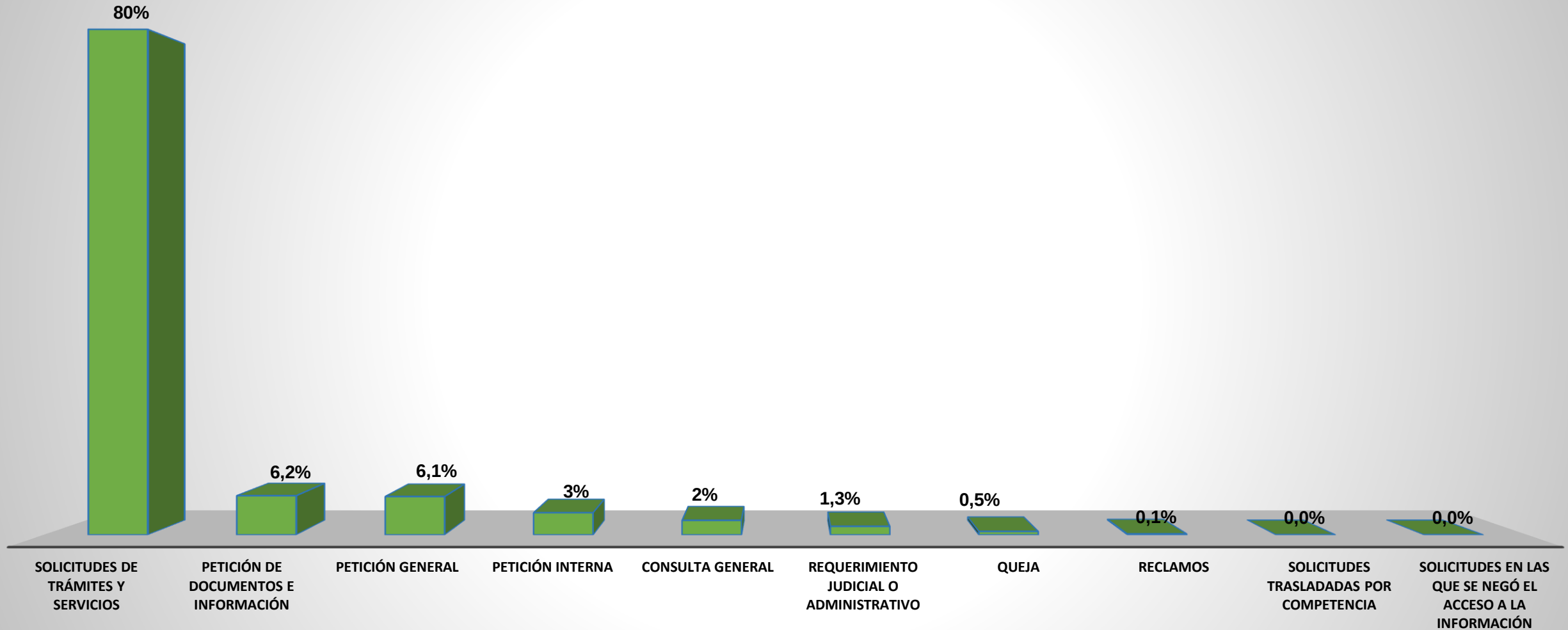


CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS

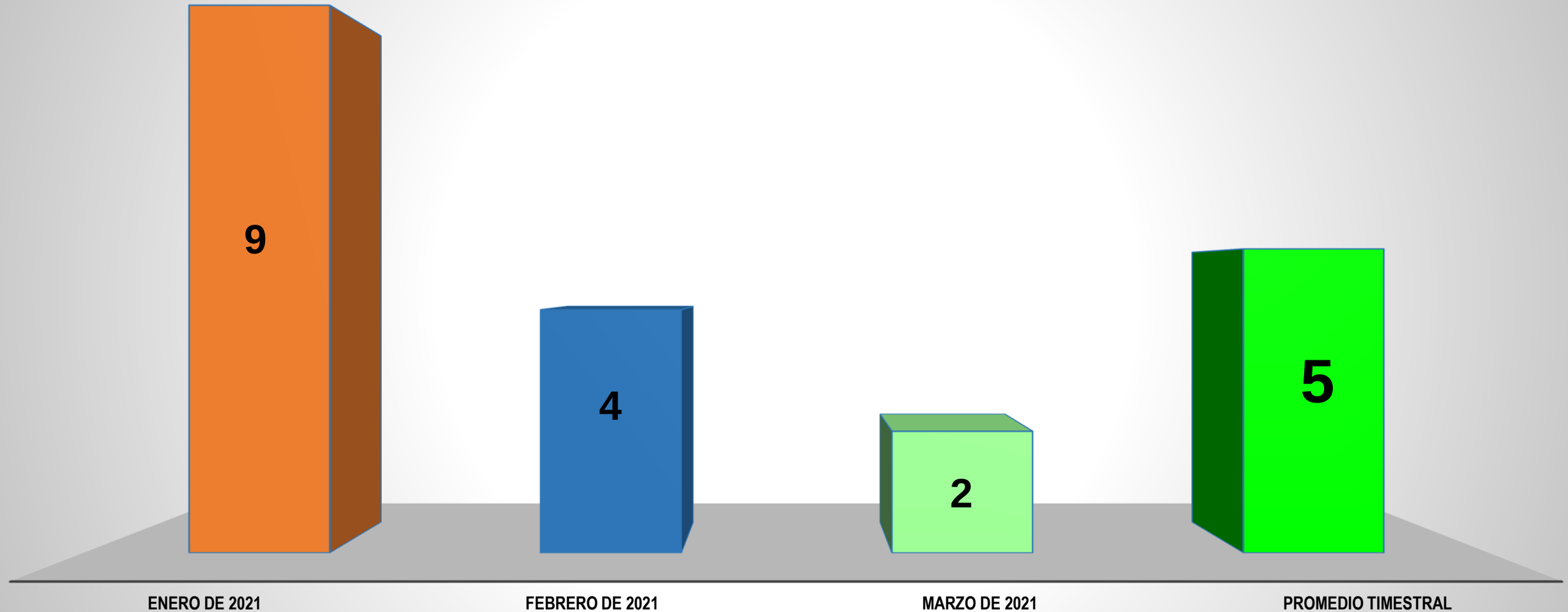
Primer Trimestre de 2021	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de trámites y servicios	594	80%
Petición de documentos e información	46	6,2%
Petición General	45	6,1%
Petición Interna	26	3%
Consulta general	17	2%
Requerimiento judicial o administrativo	10	1,3%
Queja	4	0,5%
Reclamos	1	0,1%
Solicitudes trasladadas por competencia	0	0,0%
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	0,0%
TOTAL	743	100%

PORCENTAJE POR TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA

Primer Trimestre de 2021



DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS PQRS RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2021



ESTADOS ACTUALES DE LAS SOLICITUDES

ESTADO DE LAS PQRS Primer Trimestre de 2021	Cantidad	Porcentaje
Asignadas	13	2%
Cerradas	730	98%
TOTAL	743	100%

