



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

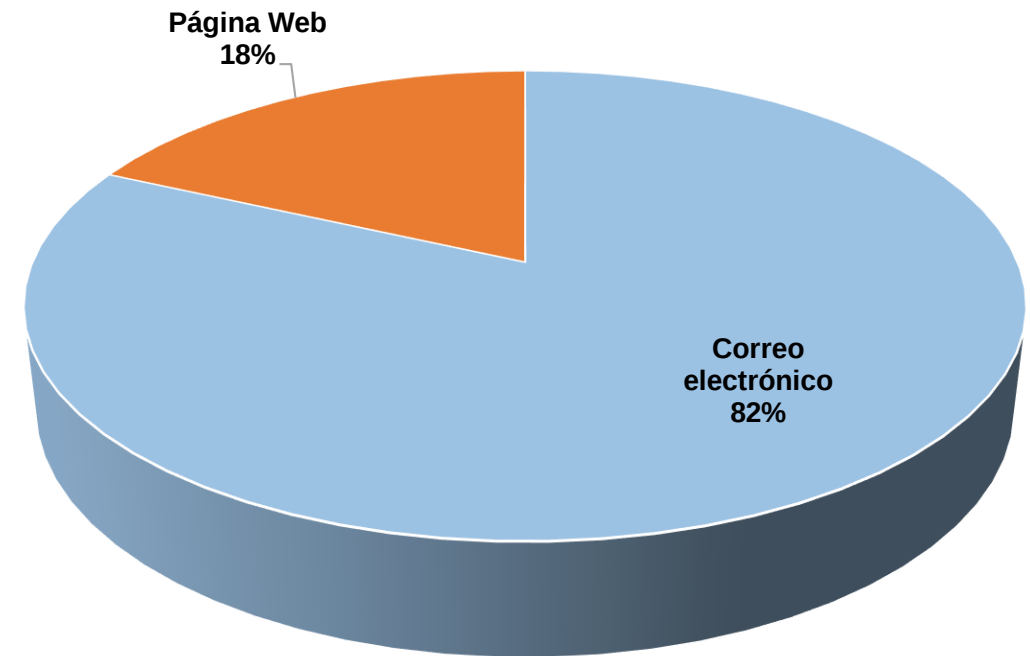
Bucaramanga, 03 de julio de 2021

CANALES POR DONDE SE HAN RADICADO LAS PQRS

Entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2021, en el Software de PQRS de Bomberos de Bucaramanga se registraron **550** 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	450	82%
Página Web	100	18%
TOTAL	550	100%

**CANAL DE INGRESO DE LAS PQRS
II Trimestre de 2021**

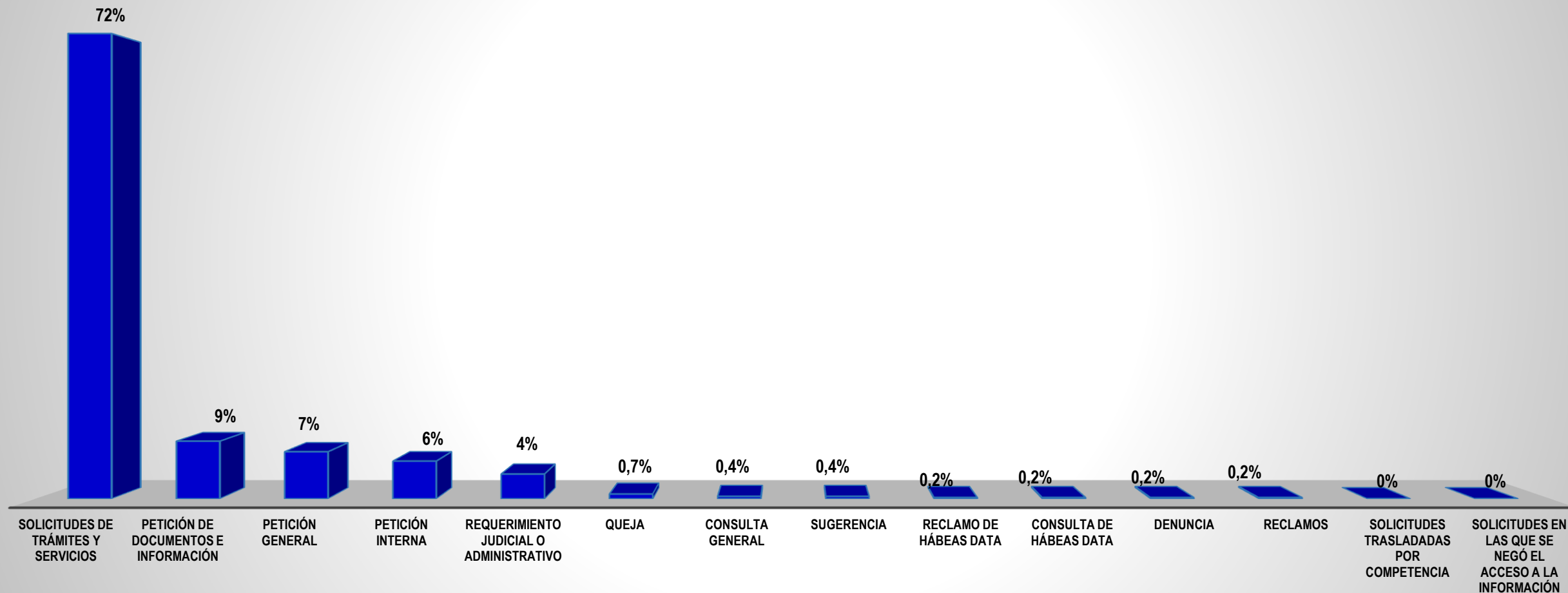


CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS

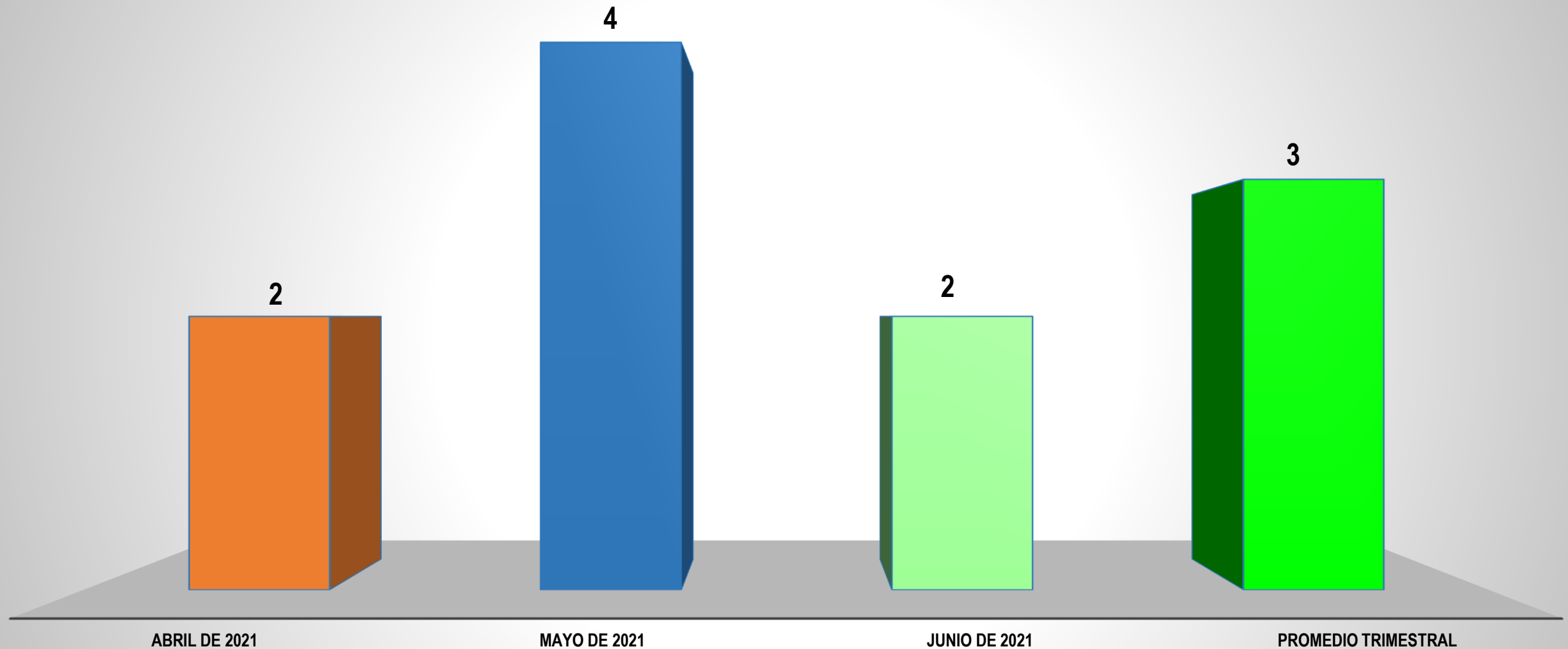
Segundo Trimestre de 2021	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de trámites y servicios	396	72%
Petición de documentos e información	49	9%
Petición General	40	7%
Petición Interna	32	6%
Requerimiento judicial o administrativo	21	4%
Queja	4	0,7%
Consulta general	2	0,4%
Sugerencia	2	0,4%
Reclamo de Hábeas Data	1	0,2%
Consulta de Hábeas Data	1	0,2%
Denuncia	1	0,2%
Reclamos	1	0,2%
Solicitudes trasladadas por competencia	0	0%
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	0%
TOTAL	550	100%

PORCENTAJE POR TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA

II Trimestre de 2021



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



ESTADOS ACTUALES DE LAS SOLICITUDES

ESTADO DE LAS PQRS	Cantidad	Porcentaje
Asignadas	30	5%
Cerradas	520	95%
TOTAL	550	100%

