



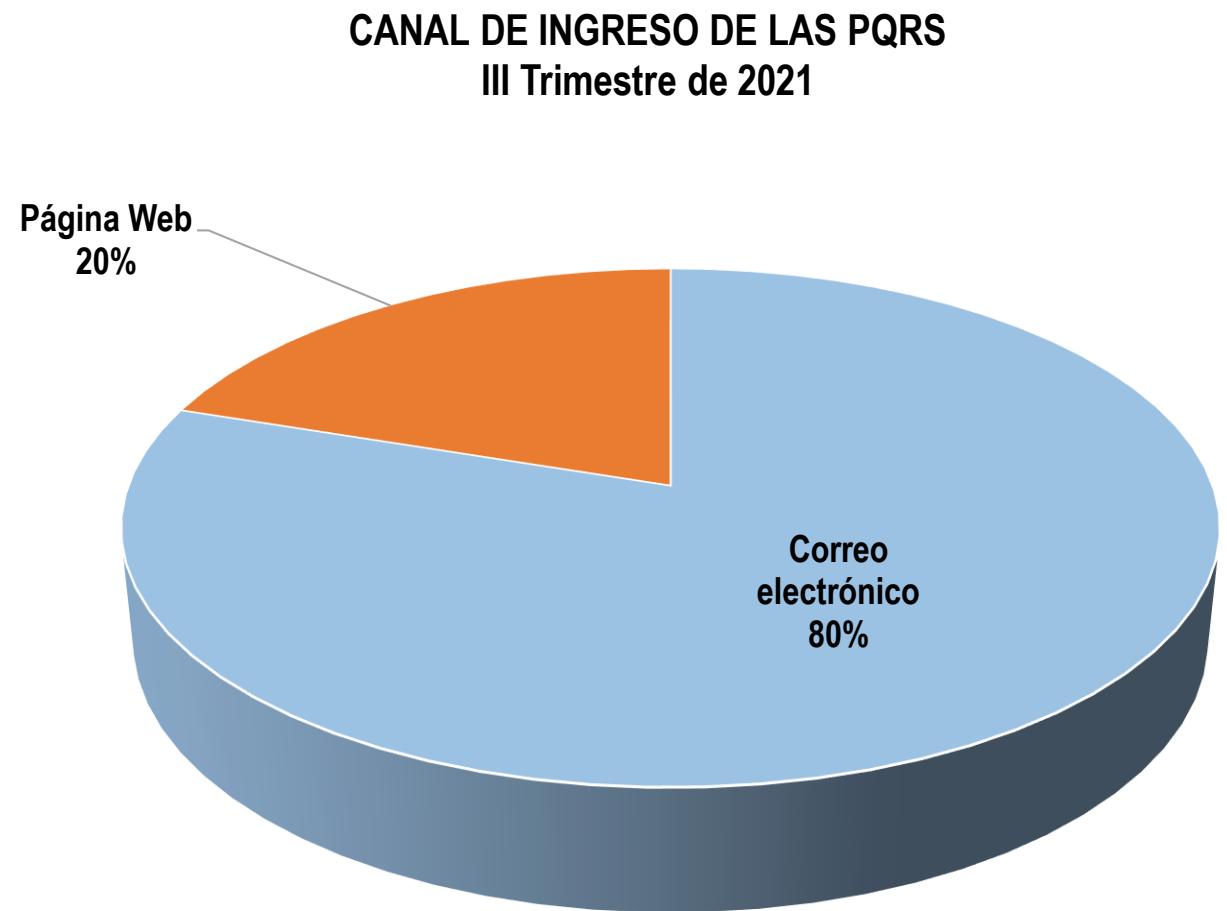
INFORME DE LA GESTIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A LAS PQRS Tercer Trimestre de 2021

Bucaramanga, 05 de octubre de 2021

CANALES POR DONDE SE HAN RADICADO LAS PQRS

Entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2021, en el Software de PQRS de Bomberos de Bucaramanga se registraron **683** 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	547	80%
Página Web	136	20%
TOTAL	683	100%

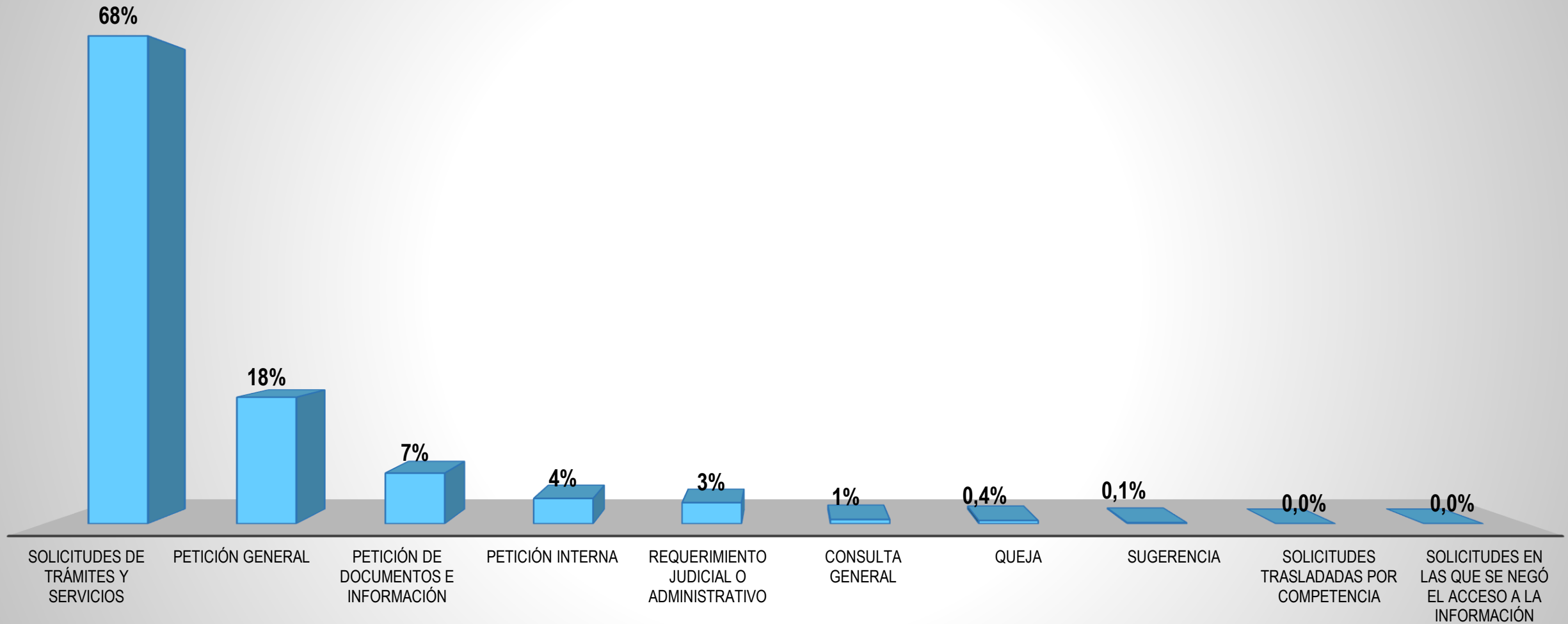


CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS

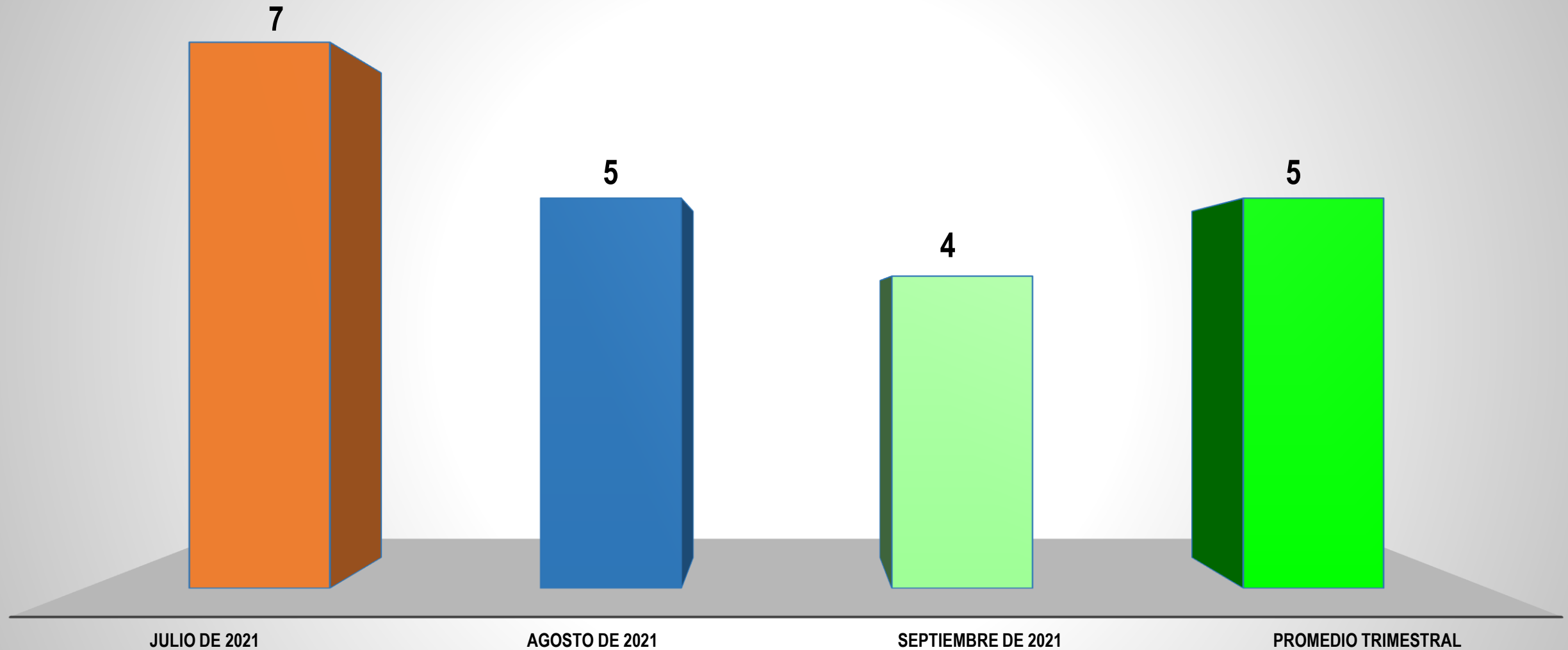
Tercer Trimestre de 2021	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de trámites y servicios	463	68%
Petición General	120	18%
Petición de documentos e información	48	7%
Petición Interna	24	4%
Requerimiento judicial o administrativo	20	3%
Consulta general	4	1%
Queja	3	0,4%
Sugerencia	1	0,1%
Solicitudes trasladadas por competencia	0	0%
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	0%
TOTAL	683	100%

PORCENTAJE POR TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA

III 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	112	16%
Cerradas	571	84%
TOTAL	683	100%

ESTADO DE LAS SOLICITUDES
III Trimestre de 2021

