



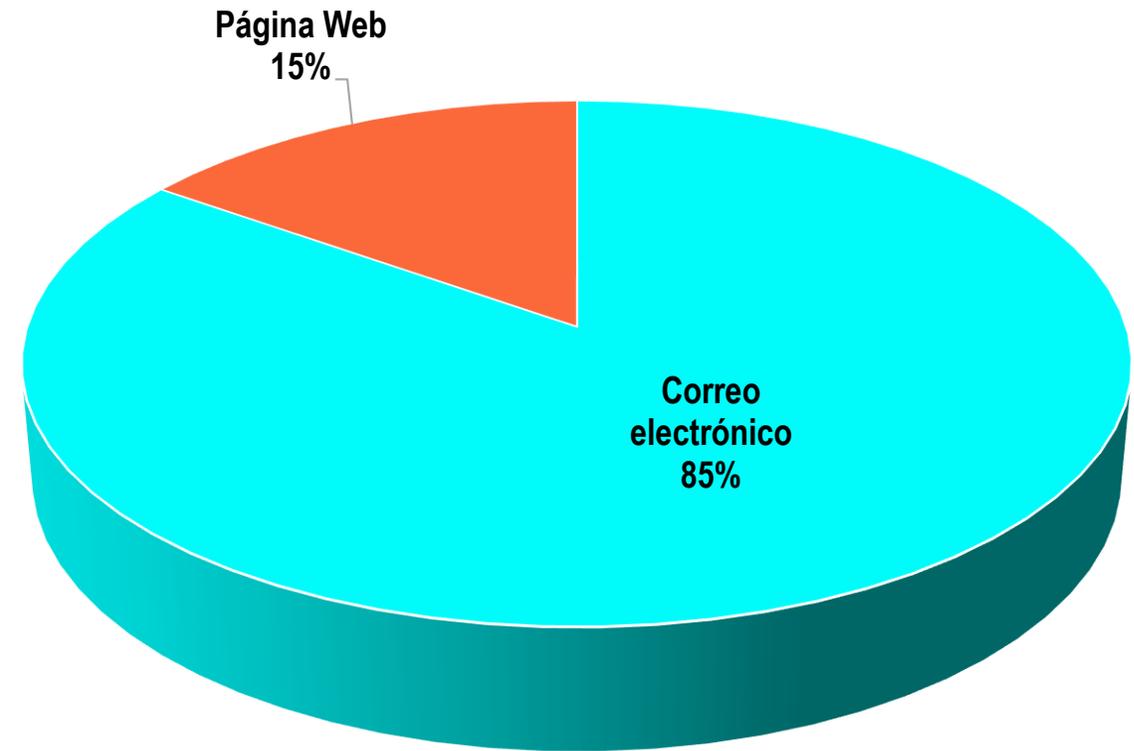
# **INFORME DE LA GESTIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A LAS PQRS Cuarto Trimestre de 2021**

**Bucaramanga, 08 de enero de 2022**

# CANALES POR DONDE SE HAN RADICADO LAS PQRS

Entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, en el Software de PQRS de Bomberos de Bucaramanga se registraron **584** 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	495	85%
Página Web	89	15%
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>100%</b>

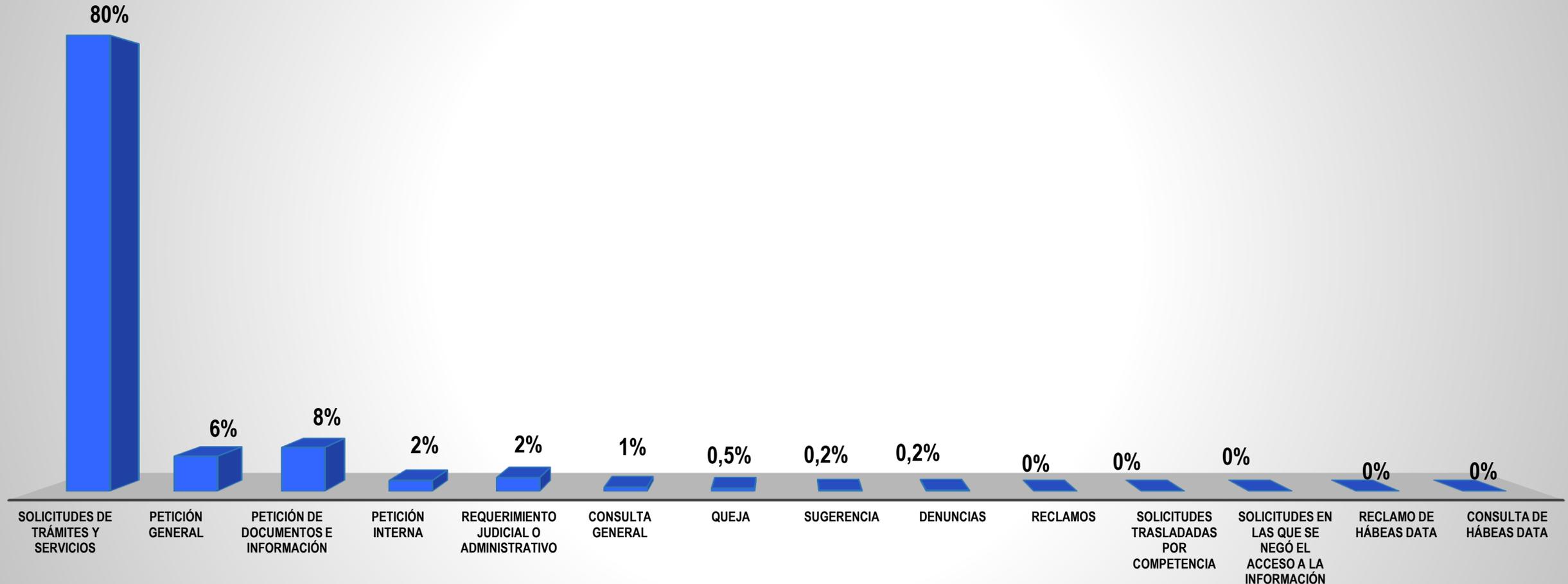


# CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS

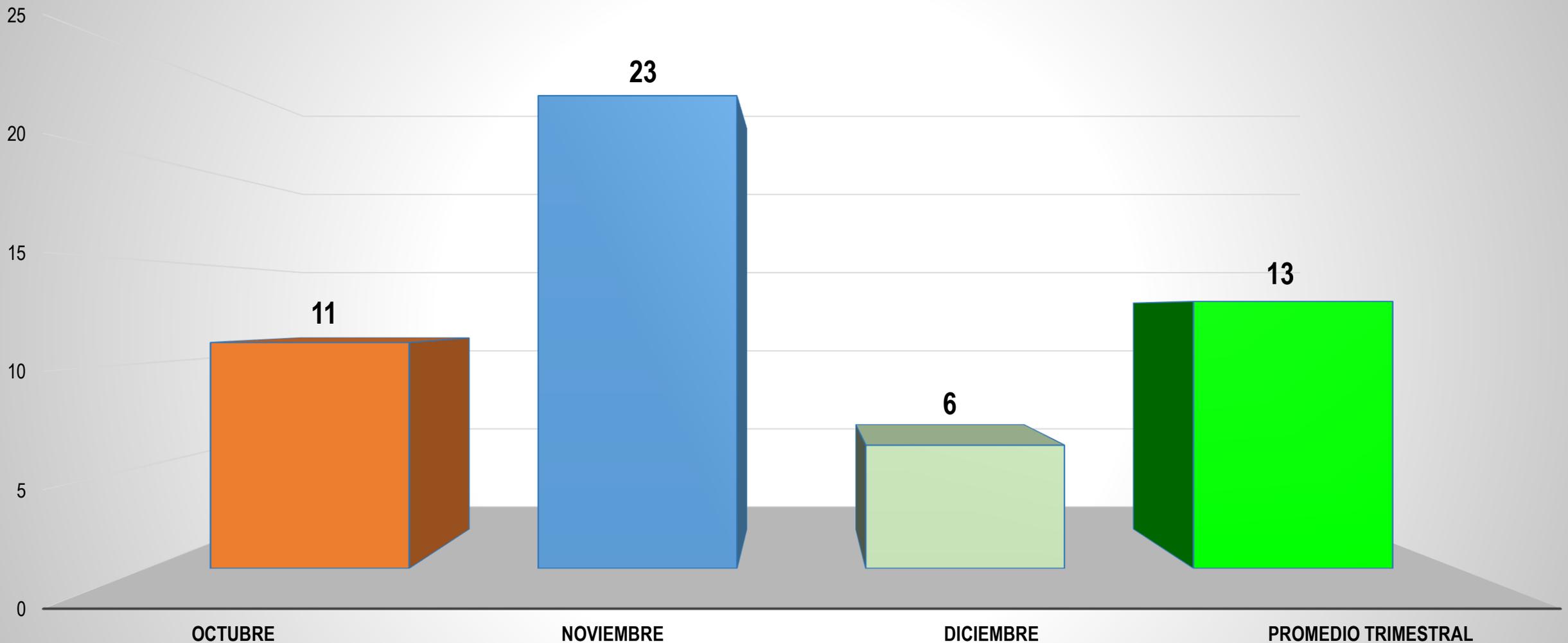
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de trámites y servicios	469	80%
Petición General	36	6%
Petición de documentos e información	45	8%
Petición Interna	11	2%
Requerimiento judicial o administrativo	14	2%
Consulta general	4	1%
Queja	3	0,5%
Sugerencia	1	0,2%
Denuncias	1	0,2%
Reclamos	0	0%
Solicitudes trasladadas por competencia	0	0%
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	0%
Reclamo de Hábeas Data	0	0%
Consulta de Hábeas Data	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>100%</b>

# PORCENTAJE POR TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA

IV Trimestre de 2021



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



# ESTADO DE LAS PQRS AL CORTE DEL INFORME

ESTADO DE LAS PQRS	Cantidad	Porcentaje
ABIERTAS	147	25%
CERRADAS	437	75%
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>100%</b>

