



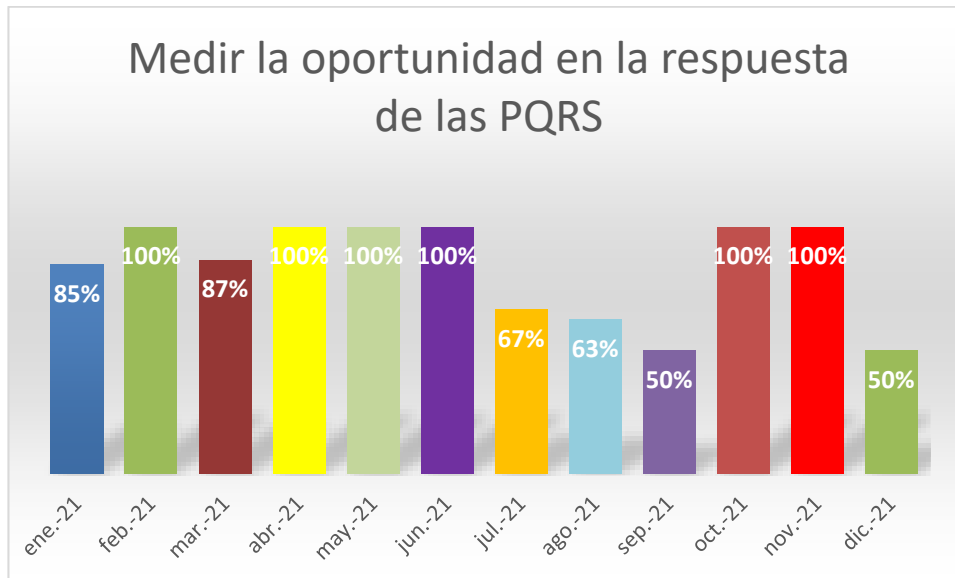
## INFORME

De acuerdo con lo dispuesto remito para su conocimiento y fines pertinentes, informe de resultado sobre la atención de los PQRS para el año 2021, se atendieron 110 solicitudes de donde 100 correspondieron a peticiones y 10 a reclamos, las cuales se enviaron dentro de los términos permitidos a las diferentes dependencia responsable de contestar dichas peticiones.

Como podemos observar las peticiones respondidas durante los tiempos establecidos el año 2021.

PERODO	No. PQRS RESPONDIDAS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS	TOTAL No. PQRS RECEPCIONADAS	INDICADOR %
ene-21	11	13	85%
feb-21	16	16	100%
mar-21	13	15	87%
abr-21	3	3	100%
may-21	6	6	100%
jun-21	5	5	100%
jul-21	6	9	67%
ago-21	10	16	63%
sep-21	4	8	50%
oct-21	10	10	100%
nov-21	7	7	100%
dic-21	1	2	50%





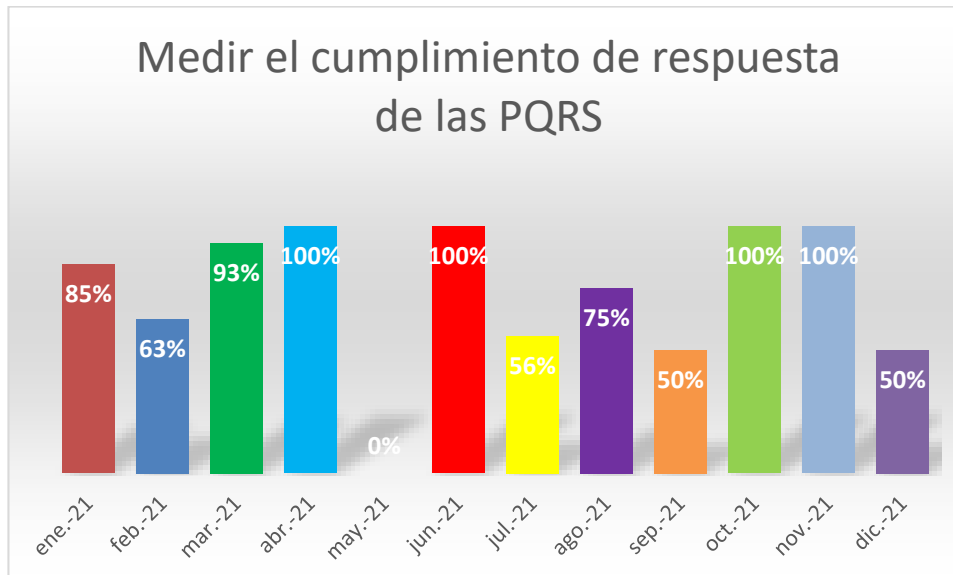
Durante el año se obtuvo un indicador de 83% en el cumplimiento de respuestas de las PQRS en la institución, donde se trataron principalmente Devoluciones de dinero, Derechos de petición solicitud de validación de título, solicitud de certificado laboral. Se recibieron un total de 110 solicitudes, peticiones y reclamos de las cuales 92 fueron respondidas en los tiempos establecidos.





Como podemos observar las peticiones resueltas para el año 2021.

MES	No. PQRS RESUELTAS	TOTAL No. PQRS RECEPCIONADAS	INDICADOR %
ene-21	11	13	85%
feb-21	10	16	63%
mar-21	14	15	93%
abr-21	3	3	100%
may-21	0	6	0%
jun-21	5	5	100%
jul-21	5	9	56%
ago-21	12	16	75%
sep-21	4	8	50%
oct-21	10	10	100%
nov-21	7	7	100%
dic-21	1	2	50%



Durante el año se obtuvo un indicador de 73% en el cumplimiento de respuestas de las PQRS en la institución, donde se trataron principalmente Devoluciones de dinero, Derechos de petición solicitud de validación de título, solicitud de certificado laboral. Se recibieron un total de 110 solicitudes,



CO-SC-CER518726



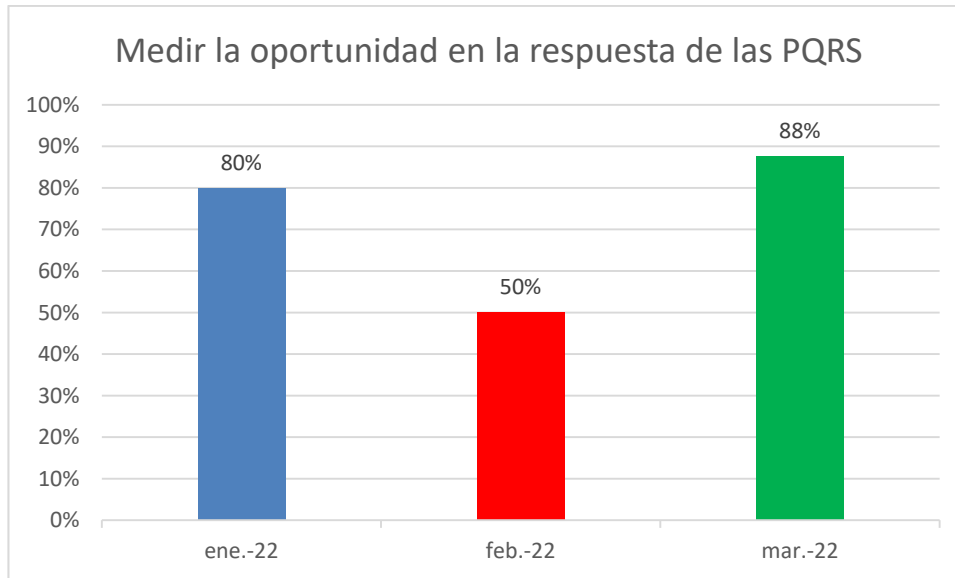


peticiones y reclamos de las cuales 82 fueron resueltas por las partes pertinentes

Para el año 2022, de acuerdo con lo dispuesto remito para su conocimiento y fines pertinentes, informe de resultado sobre la atención de los PQRS.

Como podemos observar las peticiones respondidas durante los tiempos establecidos el año 2021.

PERODO	No. PQRS RESPONDIDAS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS	TOTAL No. PQRS RECEPCIONADAS	INDICADOR %
ene-22	4	5	80%
feb-22	4	8	50%
mar-22	7	8	88%



Durante el año se obtuvo un indicador de 73% en el cumplimiento de respuestas de las PQRS en la institución.



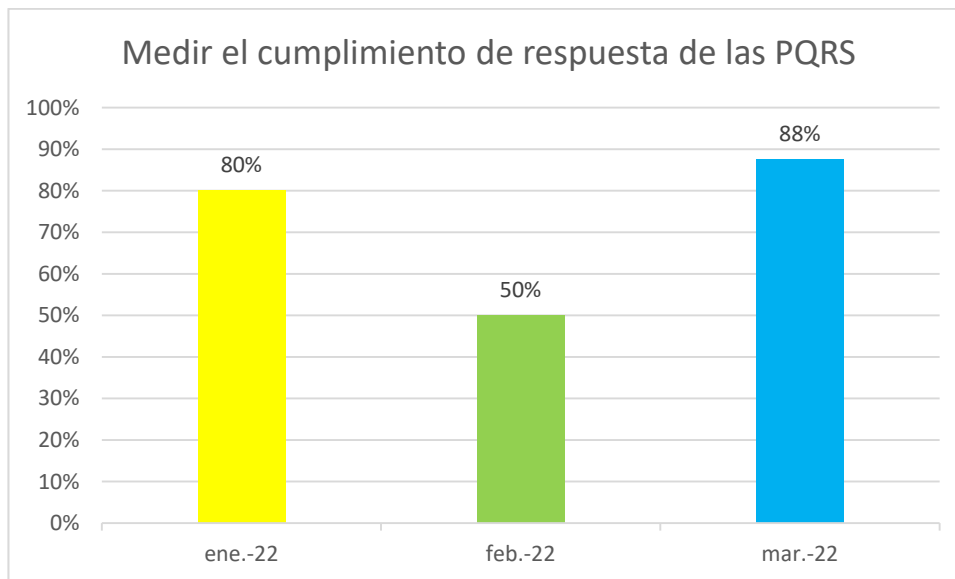
CO-SC-CER518726





Como podemos observar las peticiones resueltas para el año 2021.

MES	No. PQRS RESUELTAS	TOTAL No. PQRS RECEPCIONADAS	INDICADOR %
ene-22	4	5	80%
feb-22	4	8	50%
mar-22	7	8	88%



Durante el año se obtuvo un indicador de 73% en el cumplimiento de respuestas de las PQRS en la institución

