



Informe PQRSD

**IV Trimestre 2025
(Octubre - Diciembre)**

**Unidad de Atención al Ciudadano
Secretaría General**

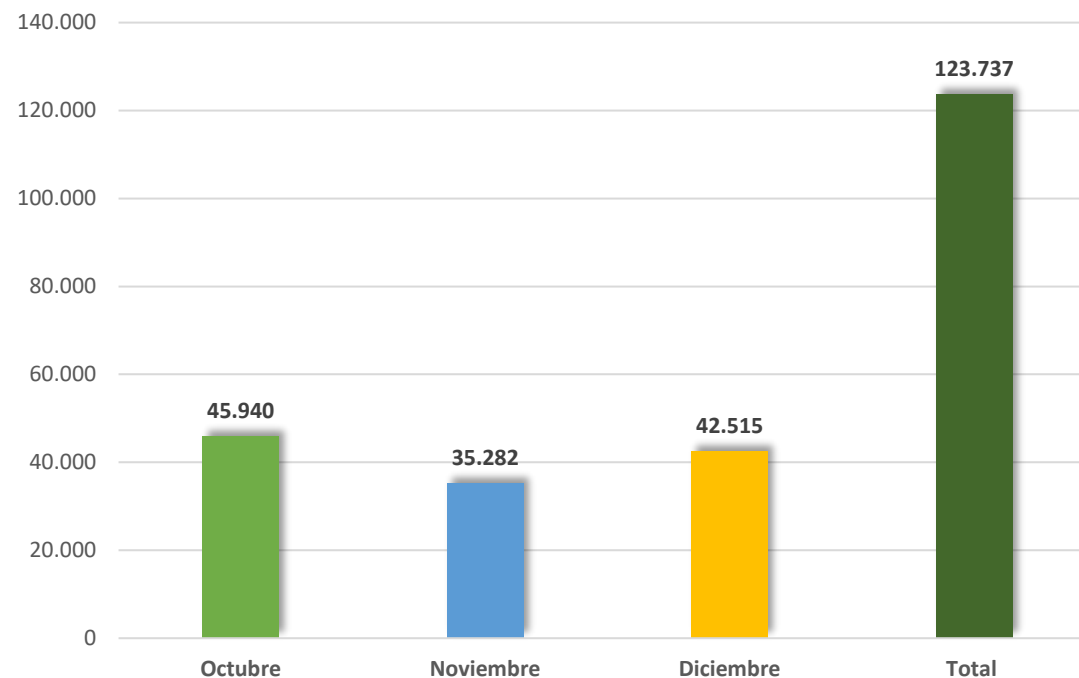
1. Introducción

El presente Informe trimestral de PQRSB correspondiente al periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11, literal h de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones”*, y, al artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, el cual la reglamenta parcialmente.

En este documento se analiza el número de PQRSB recibidas durante el IV trimestre de 2025, a través de cada uno de los canales de atención habilitados por la entidad, con el fin de realizar un análisis en cuanto a la gestión, control y seguimiento de estas; así como del resultado de la encuesta de satisfacción de usuarios, en este periodo.

2. Cifras

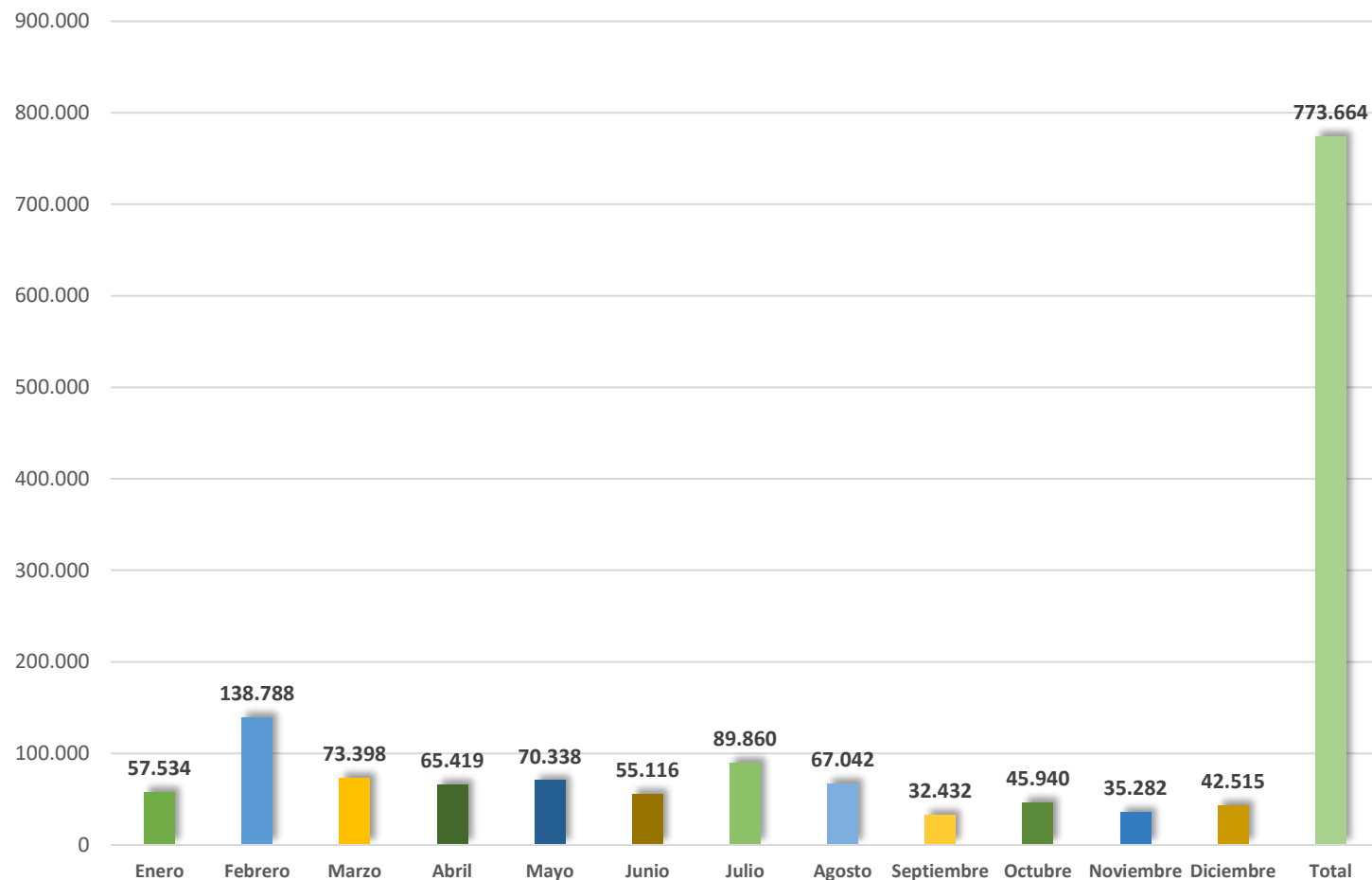
2. Interacciones recibidas en el trimestre



Durante el IV trimestre de 2025, el instituto recibió 123.737 interacciones a través de los diferentes canales de atención.

La distribución mensual muestra que octubre representó el 37,13%, noviembre el 28,51%, y diciembre el 34,36%.

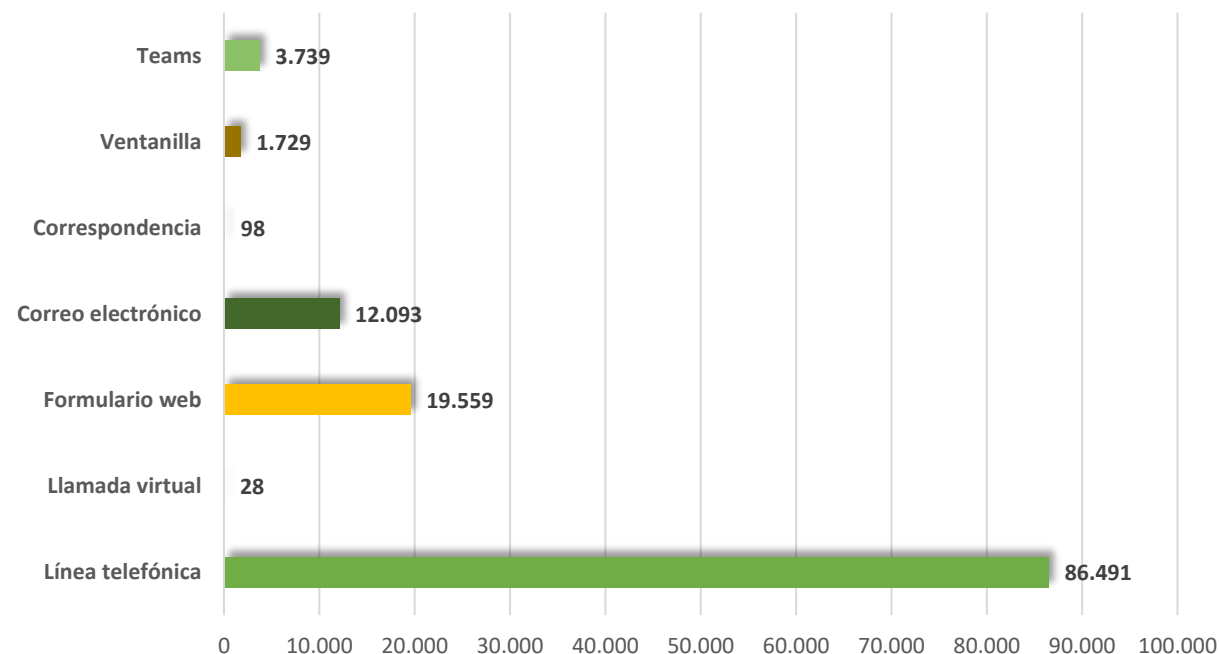
2. Interacciones recibidas en 2025



En lo corrido de 2025, el instituto recibió 773.664 interacciones a través de los diferentes canales de atención.

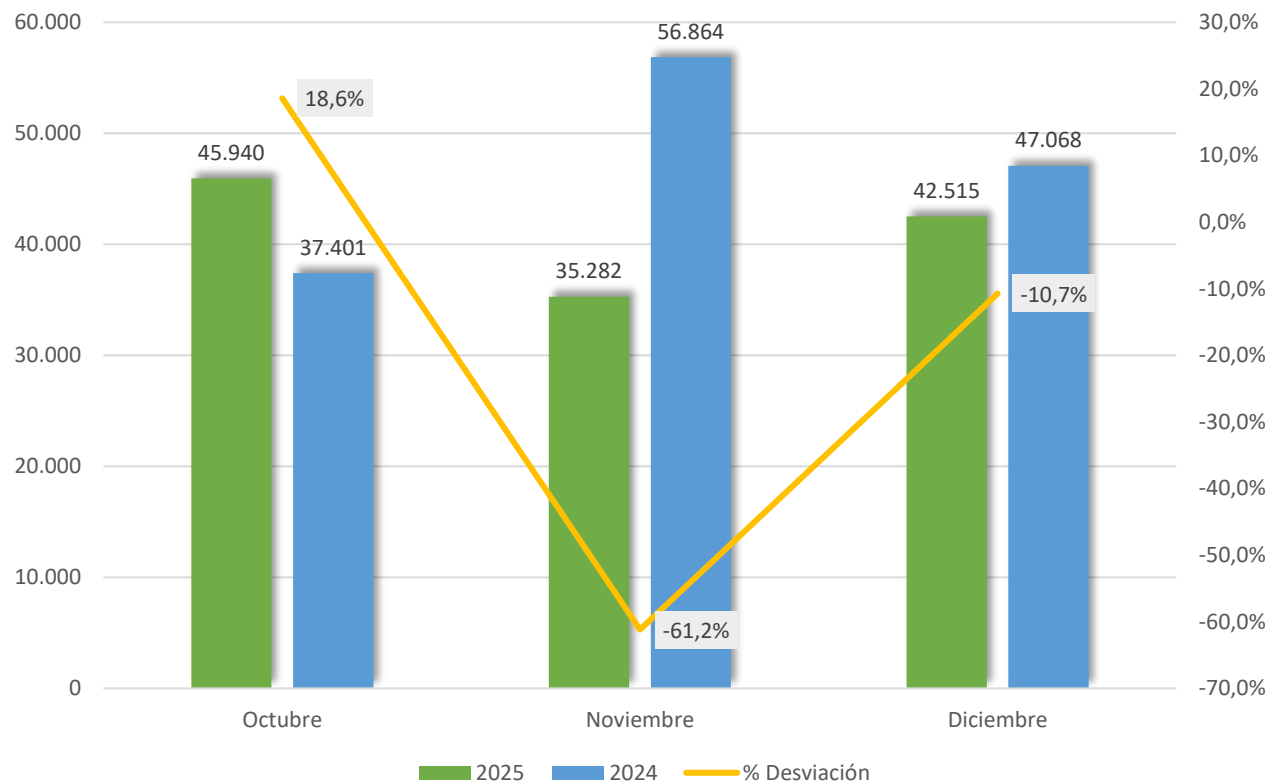
La distribución mensual muestra que febrero fue el mes de mayor interacción en el año con el 17,94%.

Interacciones recibidas por canal



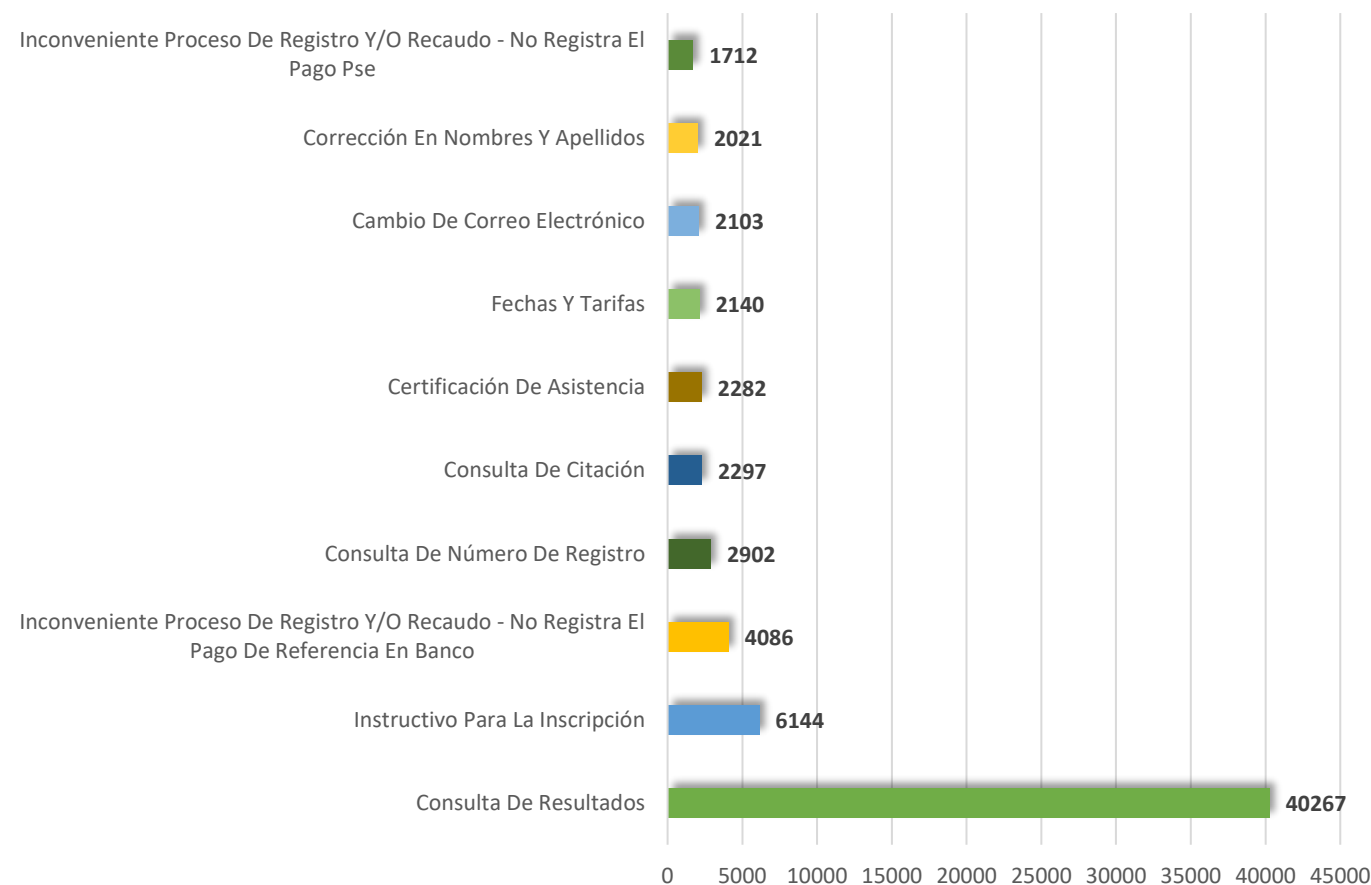
Entre octubre y diciembre de 2025, la mayoría de los usuarios prefirieron realizar sus solicitudes a través de la línea telefónica nacional, por medio del cual se recibió el 69,90% de las interacciones. En segundo lugar, el formulario de PQRSDF disponible en el portal institucional concentró el 15,81% de las solicitudes.

Comparativo año 2024 - 2025



En comparación con el mismo trimestre de 2024, se observa una variación en el número de interacciones, destacándose el mes de noviembre con mayor desviación.

Temas de mayor consulta

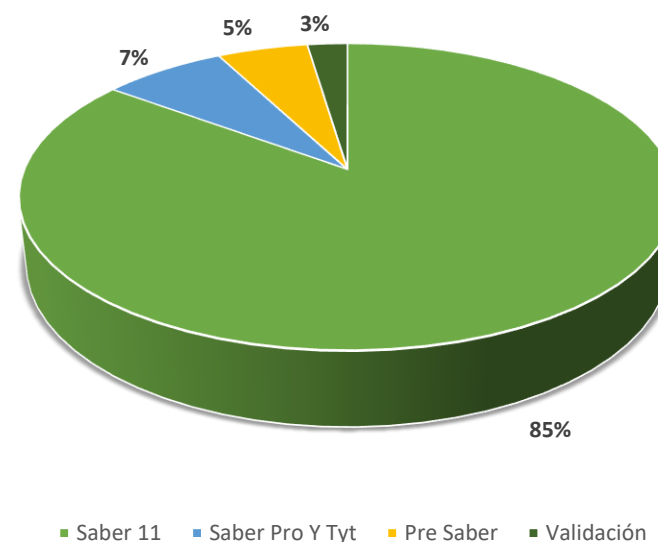
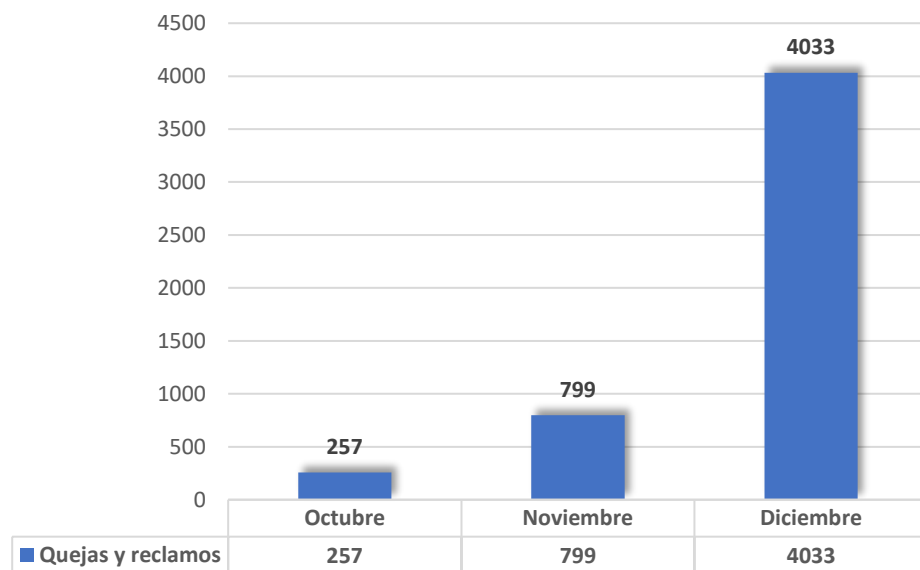


Durante el IV trimestre de 2025, uno de los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía, correspondieron a consulta de resultados con el 45,20%.

3. Quejas y reclamos

Quejas y reclamos

Durante el período evaluado, la entidad recibió un total de **5.089** quejas y reclamos, la mayoría de los inconvenientes estuvieron relacionados con el registro y/o recaudo del pago.



3. Indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción



Durante el IV trimestre el indicador de satisfacción obtenido a través de los diferentes canales fue de **81,99%**.

Indicador de satisfacción

Durante el período evaluado se realizaron las siguientes actividades, para mejorar la experiencia del ciudadano:

- Talleres de sensibilización y/o capacitaciones en experiencia al ciudadano y habilidades blandas.
- Acompañamiento para Cierre Masivo de PQRSDF
- Mesas de trabajo y apoyo con las áreas del Instituto
- Actualización de información de interés en el IVR
- Salas de Teams para acompañamiento

4. Conclusiones

Conclusiones

Durante el IV trimestre,
el Instituto recibió
123.737 interacciones.

El mes con el mayor
número de
interacciones fue
octubre con 45.940

La tipología de mayor
consulta son resultados.

5.089 Interacciones
fueron clasificadas
como quejas y reclamos.

El indicador de
satisfacción durante el
trimestre fue de 81,99%