

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSF 2024

OBJETIVO: Presentar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por INFOTIC S.A.

RESUMEN

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

Durante el periodo del año 2024, se recibieron a través de los canales de atención dispuestos por la Organización, 5 solicitudes que se mencionan a continuación:

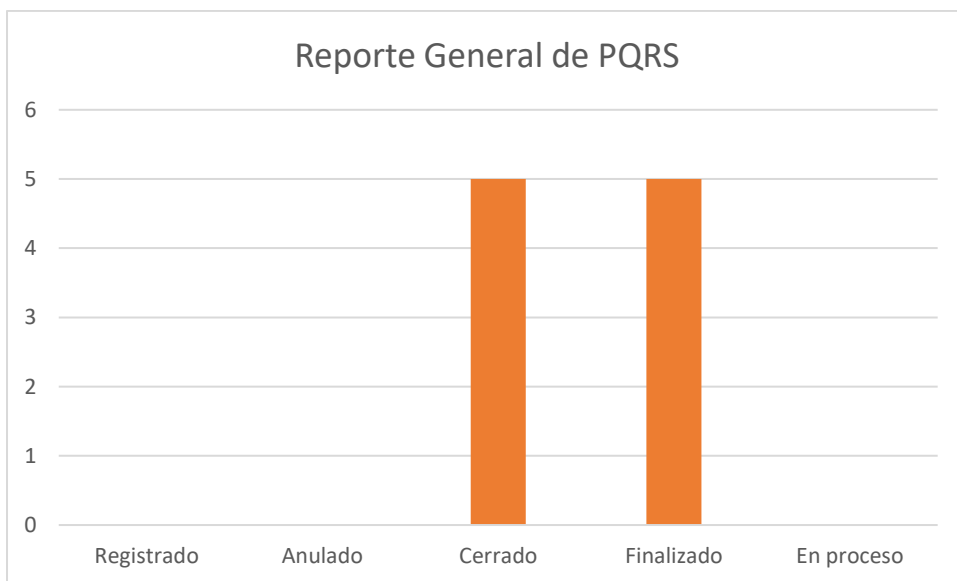


Gráfico 1. PQRSF Recibidas en 2024

Las respuestas a las solicitudes se realizaron teniendo en cuenta los tiempos dispuestos en la ley 1755 de 2015 en su artículo 14, *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*.

- **CANALES DE ATENCIÓN**

El canal utilizado para generar las solicitudes y peticiones es el formulario habilitado en la página web de INFOTIC S.A., por lo cual las cifras presentadas en este informe son extraídas directamente del aplicativo de Daruma desde el módulo de satisfacción donde se gestionan las solicitudes recibidas por la Organización.

- **TIPOLOGÍAS O MODALIDADES**

Del total de solicitudes el 20% corresponde a quejas y el 80% restante a peticiones.

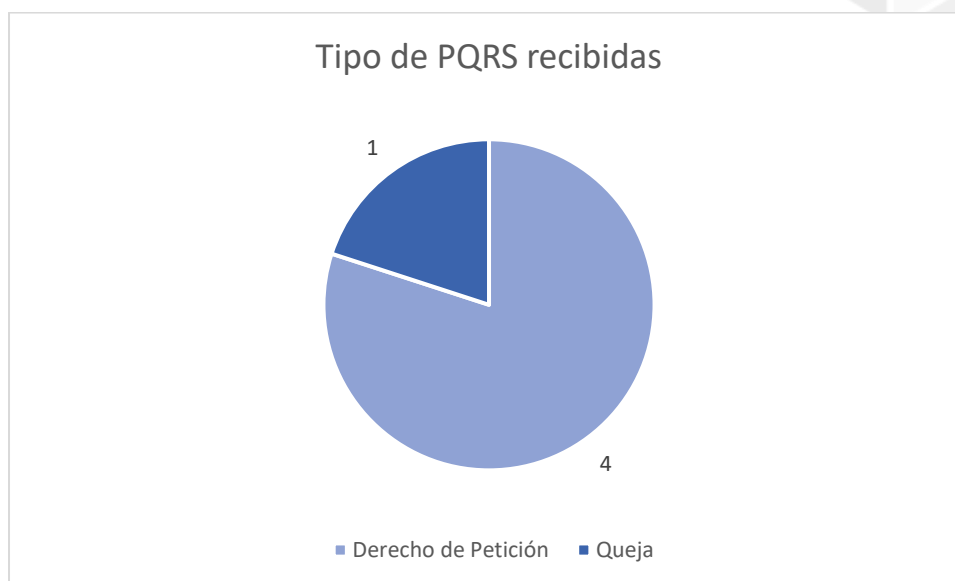


Gráfico 2. PQRSF Recibidas por Tipo.

- **SOLICITUDES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES**

De las 5 solicitudes recibidas, solo una (1) fue remitida a entidades externas para su resolución, debido a que las circunstancias lo requerían.

- **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA**

Solicitud	Días
Quejas	10
Petición 1	7
Petición 2 (trasladada)	3
Petición 3	10
Petición 4	12

- **SOLICITUDES CERRADAS EN EL PERIODO**

Este informe evidencia que se ha gestionado la totalidad de los trámites, según el seguimiento evidenciado a través de la plataforma Daruma, en donde se refleja como resultado de la gestión de los diferentes procesos de la Organización, que se ha dado cierre al 100% de las quejas y peticiones recibidas a lo largo del año 2024.