

7.572
TOTAL CASOS
GESTIONADOS

96.3%
OPORTUNIDAD
DE ATENCIÓN

3
DÍAS HÁBILES
RESP. PROMEDIO

CANALES DE ATENCIÓN

92%

CORREO ELECTRÓNICO
6.972 casos

3.9%

WhatsApp (292)

3.6%

Página web (273)

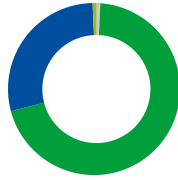
0.5%

Teléfono (37)

0.1%

Físico (4)

DISTRIBUCIÓN PQRS



- Sol. Información **67.3%**
- Notificación **30.9%**
- Der. petición **1.35%**
- Otros **0.42%**

TIPOS DE SOLICITUDES

Trámites Adm. y Jurídicos	<div style="width: 100%;"></div>	2.189
Biblioteca	<div style="width: 100%;"></div>	1.887
Sol. Grales. Información	<div style="width: 100%;"></div>	1.619
Asesoría Prod. y Servicios	<div style="width: 100%;"></div>	1.587
Ofertas de Empleo	<div style="width: 100%;"></div>	274
Felicitaciones	<div style="width: 100%;"></div>	14
Tratam. Datos Personales	<div style="width: 100%;"></div>	2
Total		7.572

DETALLE DE PQRS

#	CATEGORÍA	CASOS	DISTRIBUCIÓN
1	Solicitud de Información	5.098	<div style="width: 67.3%;"></div> 67.3%
2	Notificación	2.340	<div style="width: 30.9%;"></div> 30.9%
3	Derecho de petición	102	<div style="width: 1.35%;"></div> 1.35%
4	Felicitación / Agradecimiento	17	<div style="width: 0.22%;"></div> 0.22%
5	Denuncia	7	<div style="width: 0.09%;"></div> 0.09%
6	Sugerencia	5	<div style="width: 0.07%;"></div> 0.07%
7	Reclamo	3	<div style="width: 0.04%;"></div> 0.04%
Total PQRS		7.572	100%

EFICIENCIA OPERATIVA

3

Días hábiles

Tiempo promedio de respuesta

96.3%

Oportunidad de atención

Cumplimiento de plazos legales

CASOS POR GÉNERO

5
MUJERES

Ci. Tibaitatá / Sede Central
5 casos

7
HOMBRES

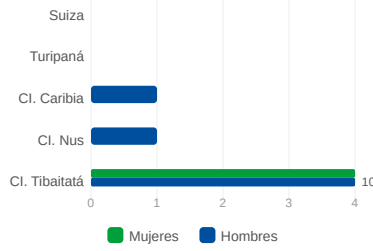
Ci. Tibaitatá
5 casos

Ci. Caribia
1 caso

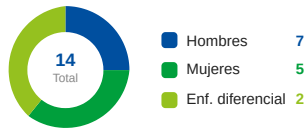
Ci. El Nus
1 caso

ENFOQUE DIFERENCIAL

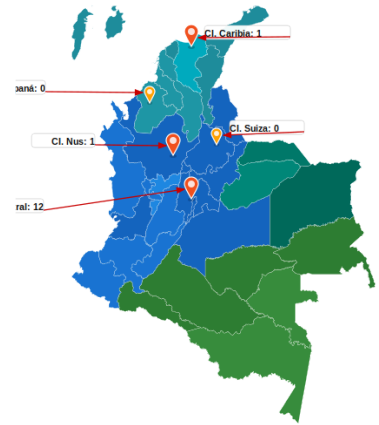
CASOS POR CI – 2025



NRO. CASOS 2025



CASOS POR CENTRO DE INVESTIGACIÓN



Ci. Tibaitatá / Sede Central
Cundinamarca **10**

Ci. Caribia
Magdalena **1**

Ci. El Nus
Antioquia **1**

Total casos **12**