

Oficina De Participación-PQRS

2025





LA OFICINA de PARTICIÓN CIUDADANA COMPROMETIDA CON LA PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTI JURÍDICO

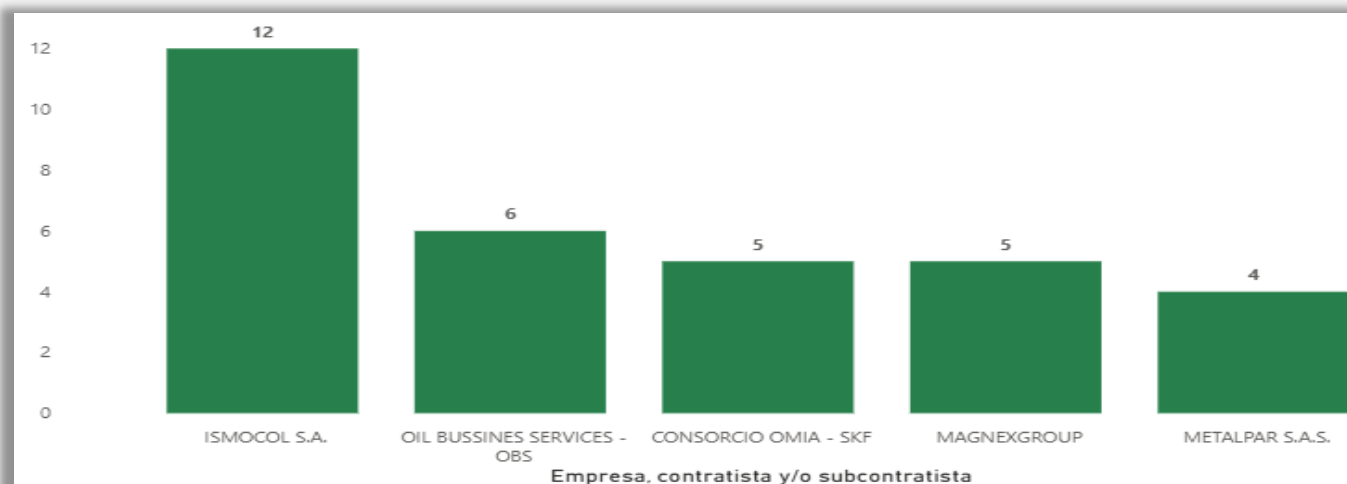
En el año 2025 identificamos mas de 468 Alertas tempranas que se atendieron de manera ágil por las áreas responsables.

1. **376** Casos de Prioridad Alta Por Remitente (Fiscalía y Policía judicial)
2. **21** casos de Uso y Uso Salud (Quejas por Sustitución Patronal)
3. **1** caso de Riesgo a la Infraestructura
4. Atención prioritaria a casos del Congreso de la República.
5. **34** casos de Cesión sin costo.
6. **4** casos de Riesgo De Bloqueo

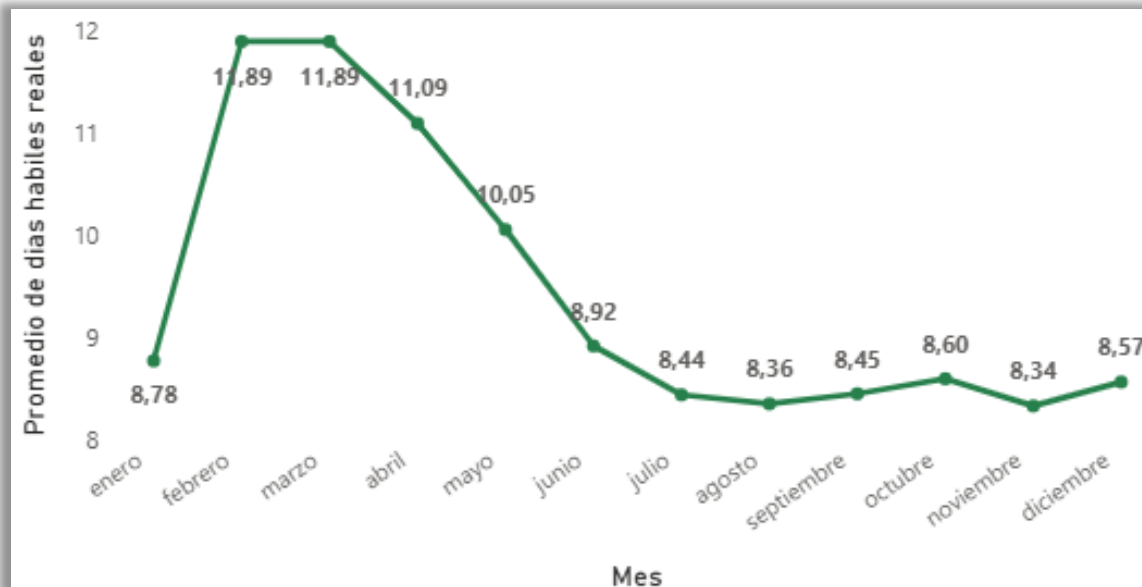


Analítica de datos

1. Estructuramos en conjunto con las áreas, planes de acción de temáticas **reiteradas y preventivas**.
2. Junto al equipo de abastecimiento, estructuramos plan de acción respecto a **contratistas y proveedores** con alto número de PQRS. (Ismocol – Magnex – Omia)
3. **OPES** – Estructuración de equipo primario para unificar criterios y estrategia corporativa.
4. Optimización de **POWER-BI** para seguimiento de casos por zona y temática.



Días de atención PQRS – 2025

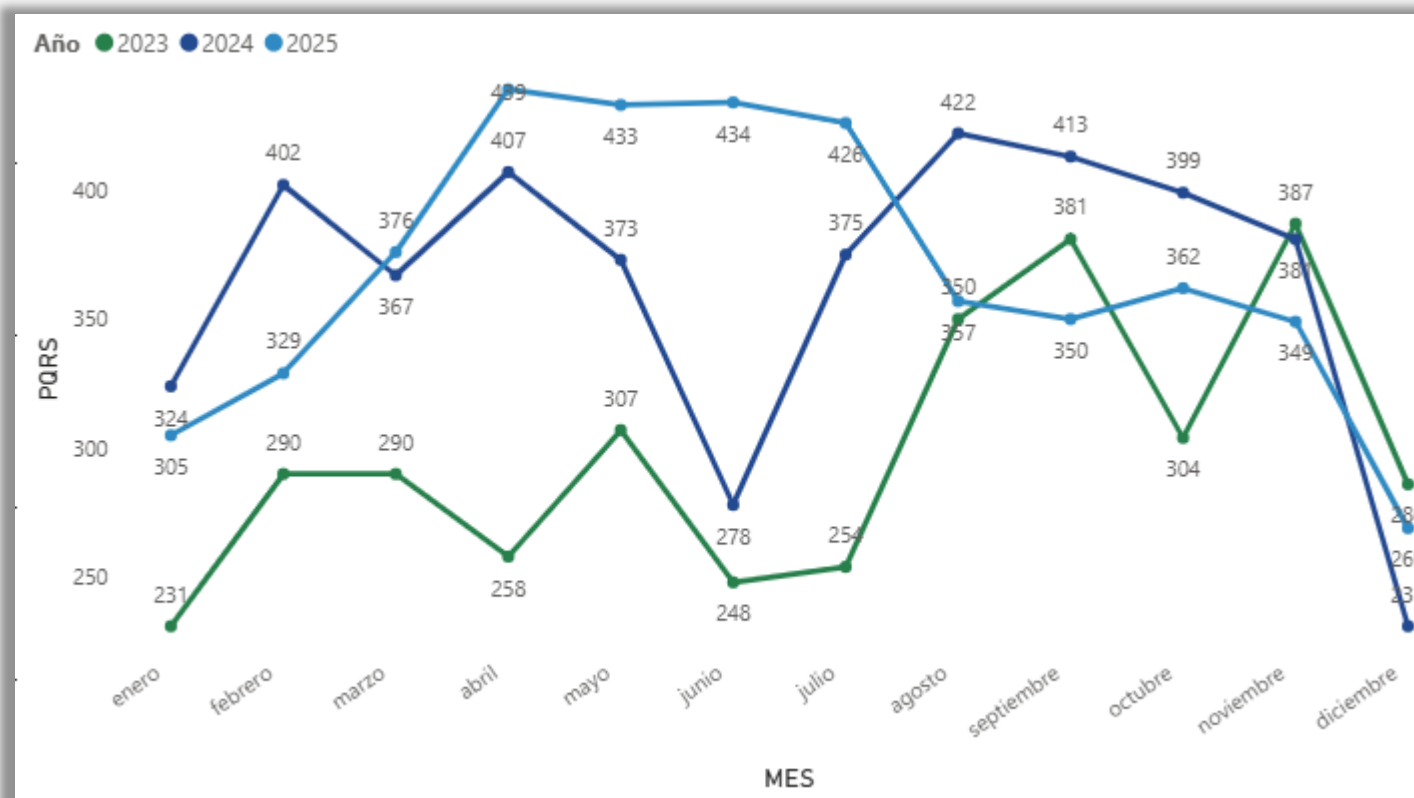


9,5 días de respuesta promedio anual.

Dentro de las **alertas tempranas** se han identificado asuntos asociados a incidentes con contratistas y situaciones de emergencia.

Gestión Oficina de Participación Ciudadana

En el 2025 el equipo legal de la Oficina de Participación Ciudadana ha tramitado con corte al 31 de diciembre.

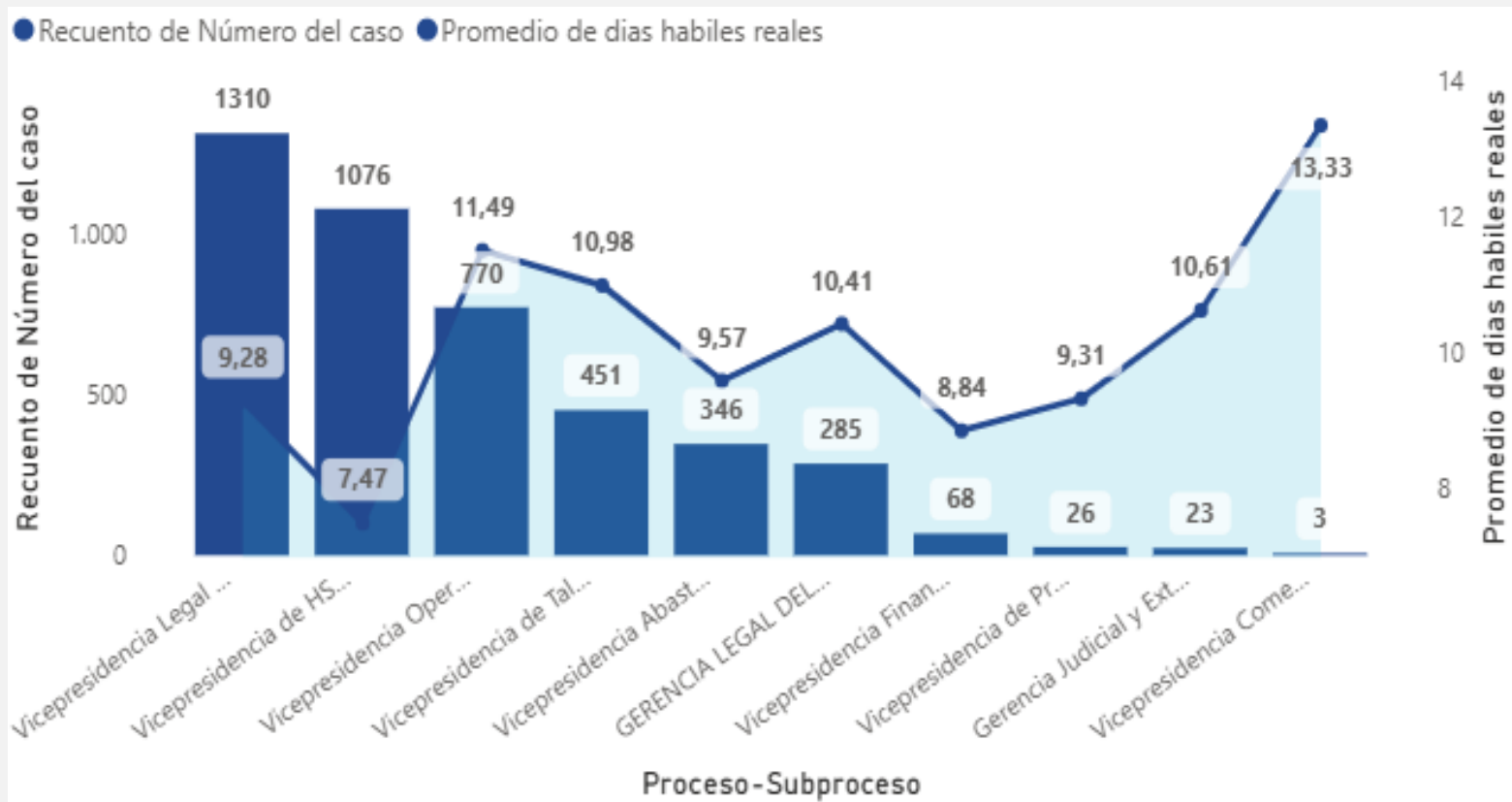


Se ha visto un incremento del **23,2 %** en las PQRS entre el 2023 y 2025.

A la fecha se han remitido **4429** respuestas a **nuestros grupos de interés**

Se encuentran todos cerrados con revisión de calidad.

Curva de gestión por área en el 2025



**En el año 2025
atendimos 4,429 PQRS**

**Promedio de respuesta 9,5
días**

LA OFICINA de PARTICIÓN CIUDADANA COMPROMETIDA CON LA PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO

01

Atendidas más
de **4.400** PQRS
en 2025

02

Logramos prevenir y atender
468 acciones que
podían afectar la continuidad
operativa

03

Logramos alcanzar los
9,5 días en el tiempo de
respuesta

04

Las VP redujeron su
tiempo de respuesta en
un **32%** pasando de
14 a 9,5 días

05

Identificamos **alarmas
tempranas** en asuntos,
de **BLOQUEOS,**
CONTRATISTAS y
SINDICATOS.



OBJETIVOS OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026

- ✓ **Optimizar** el tiempo de respuesta de las PQRS, garantizando atención dentro de los tiempos establecidos en el 95% de los casos mensuales.
- ✓ **Garantizar** la trazabilidad en la gestión de las solicitudes, asegurando el registro completo y seguimiento del 100% de las PQRS en el sistema.
- ✓ **Fortalecer** la articulación con los enlaces de cada área mediante la realización de reuniones mensuales, con al menos un 90% de asistencia y compromisos documentados.
- ✓ **Analizar** mensualmente los informes de PQRS para identificar tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora.
- ✓ **Prevenir** la interposición de acciones de tutela relacionadas con PQRS, mediante el cumplimiento oportuno y efectivo de las respuestas (meta: 0 tutelas por fallas en gestión).