**INFORME CUARTO TRIMESTRE DE 2020**

**OCTUBRE**

Ingresaron un total de 147 PQRS, las cuales se discriminan así:

INTERNAS: 65

EXTERNAS: 82

Del total de las 147 solicitudes de PQRS, se encuentran debidamente tramitadas 91 y en calidad de espera de gestión 56

De aquellas que esperan gestión 15 son internas y 41 son externas.

De aquellas debidamente tramitadas 50 internas y 41 externas.

**NOVIEMBRE**

Ingresaron un total de 206 PQRS, las cuales se discriminan así:

INTERNAS: 69

EXTERNAS: 142

Del total de las 206 solicitudes de PQRS, se encuentran debidamente tramitadas 134 y en calidad de espera de gestión 77

De aquellas que esperan gestión 7 son internas y 70 son externas.

De aquellas debidamente tramitadas 62 internas y 72 externas.

**DICIEMBRE**

Ingresaron un total de 218 PQRS, las cuales se discriminan así:

INTERNAS: 85

EXTERNAS: 133

Del total de las 133 solicitudes de PQRS, se encuentran debidamente tramitadas 135 y en calidad de espera de gestión 83

De aquellas que esperan gestión 6 son internas y 77 son externas.

De aquellas debidamente tramitadas 79 internas y 56 externas.

**IMPORTANTE: Por la declaratoria de emergencia (Resolución 1462 de agosto de 2020), los términos para responder peticiones se mantienen en 30 días para peticiones de carácter general.**