

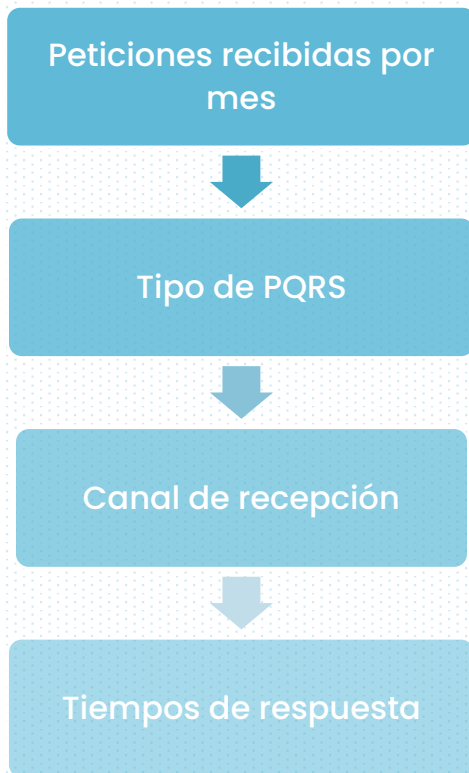


Corte
Constitucional
de Colombia

Informe de PQRS 2021



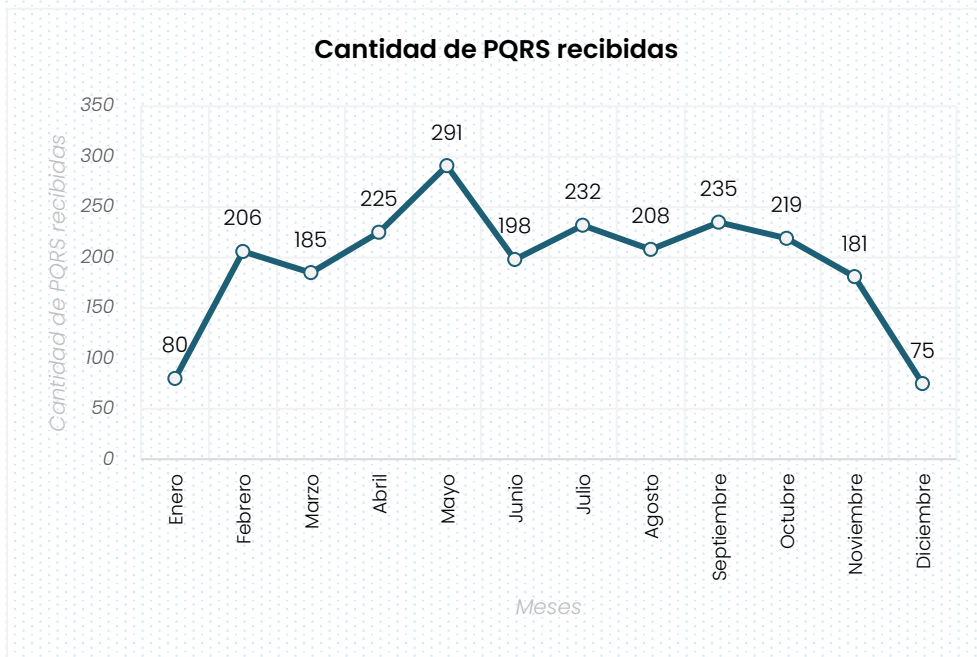
TABLA DE CONTENIDO



La siguiente información corresponde a las peticiones gestionadas por la Oficina de Presidencia de la Corte Constitucional

Peticiones recibidas por mes

En el año 2021 se recibieron **2.335** PQRs, lo que corresponde a una disminución del 7,8% respecto del año anterior. Así mismo, el promedio por mes fue de 195, siendo el mes de mayo el mes con mayor volumen de PQRs recibidas.



Tipos de PQRS

La mayoría de las peticiones recibidas eran de tipo consulta

| Modalidad de la petición | cant. | % |
|--------------------------|--------------|-------------|
| Petición (consulta) | 1.567 | 67,1% |
| Petición (otras) | 581 | 24,9% |
| Petición (incompleta) | 168 | 7,2% |
| Queja | 8 | 0,3% |
| Denuncia | 7 | 0,3% |
| Sugerencia | 3 | 0,1% |
| Reclamo | 1 | 0,0% |
| Total | 2.335 | 100% |

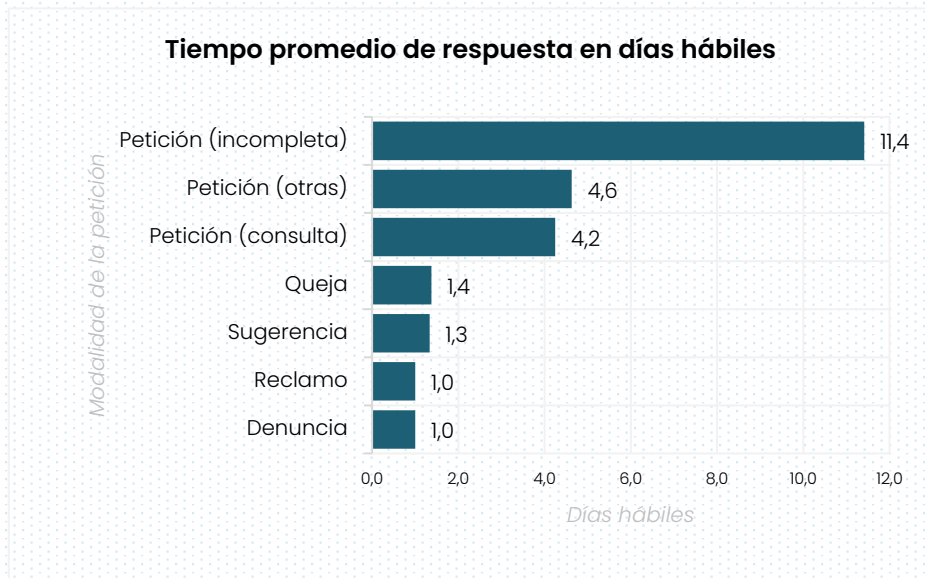
Canal de recepción

El 60% de las PQRS fueron recibidas por el correo electrónico de Presidencia y casi el 20% por el botón web

| Canal de recepción | cant. | % |
|---|--------------|-------------|
| Correo electrónico Presidencia | 1.416 | 60,6% |
| Otros | 453 | 19,4% |
| Botón web PQRS | 430 | 18,4% |
| Ventanilla de correspondencia | 22 | 0,9% |
| Correo electrónico Secretaría General | 12 | 0,5% |
| Correo electrónico de Coordinación Administrativa | 2 | 0,1% |
| Total | 2.335 | 100% |

Tiempos de respuesta

En promedio, las PQRS recibidas fueron respondidas en **cinco días hábiles**.



Para enviar peticiones de información sobre los servicios y la gestión de la Corte Constitucional, quejas por las acciones u omisiones de los servidores judiciales de la Corte Constitucional, reclamos por la inconformidad sobre los servicios brindados y sugerencias para mejorar la prestación del servicio ingrese al siguiente enlace:

<https://www.corteconstitucional.gov.co/pqrs/>





Corte
Constitucional
de Colombia

www.corteconstitucional.gov.co