

RTVC

Sistema de Medios Públicos



Señal
Colombia



Canal
Institucional

RADIO
NACIONAL
DE COLOMBIA



radiónica

MEMORIA

Señal



RTVCPlay



Emisoras de la
Reconciliación

Tiempos Promedio de Respuestas PQRSD III Trimestre 2026

**Coordinación de Relación con el Ciudadano
y las Audiencias**



Objetivo

Analizar la capacidad de respuesta y distribución de la carga de trabajo por áreas operativas y administrativas en el procesamiento de PQRSD, con el fin de establecer estrategias interinstitucionales que permitan estandarizar los tiempos de trámite y priorizar el apoyo a las dependencias con mayor concentración de solicitudes

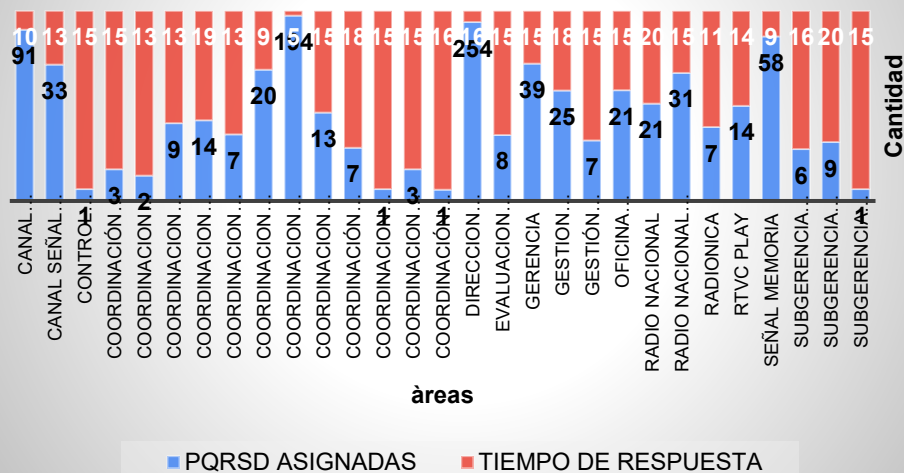


Informe PQSD III Trimestre 2026 - Tiempos promedio de Respuesta por área

El tiempo promedio de respuesta para las 900 solicitudes recibidas en el tercer trimestre de 2026 se mantuvo constante en 15 días, manteniendo el promedio del cumplimiento de término legal para cada una de las radicaciones recibidas.

De las 900 solicitudes radicadas, se evidenció que se superó el término inicial de los 15 días, en 147 solicitudes por contingencia administrativa, no obstante, cabe resaltar que desde la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, con base en esta información, se realiza el reporte de alertas, seguimiento, mesas técnicas y retroalimentación con las área de manera semanal y mensual de acuerdo a lineamientos del Manual de Gestión PQRSD adoptado por la entidad.

Tiempo de respuesta por Área (días hábiles)





Señal
Colombia



Canal
Institucional

RADIO
NACIONAL
DE COLOMBIA



radiónica

Señal
MEMORIA



RTVCPlay



Emisoras de la
Reconciliación

Av. El Dorado Cr. 45 # 26 - 33
Bogotá D.C, Colombia - **Código Postal:** 111321
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Teléfonos: (+57)(601) 2200700
Línea gratuita nacional: 018000123414