

SERVICIO AL CIUDADANO
EJÉRCITO NACIONAL

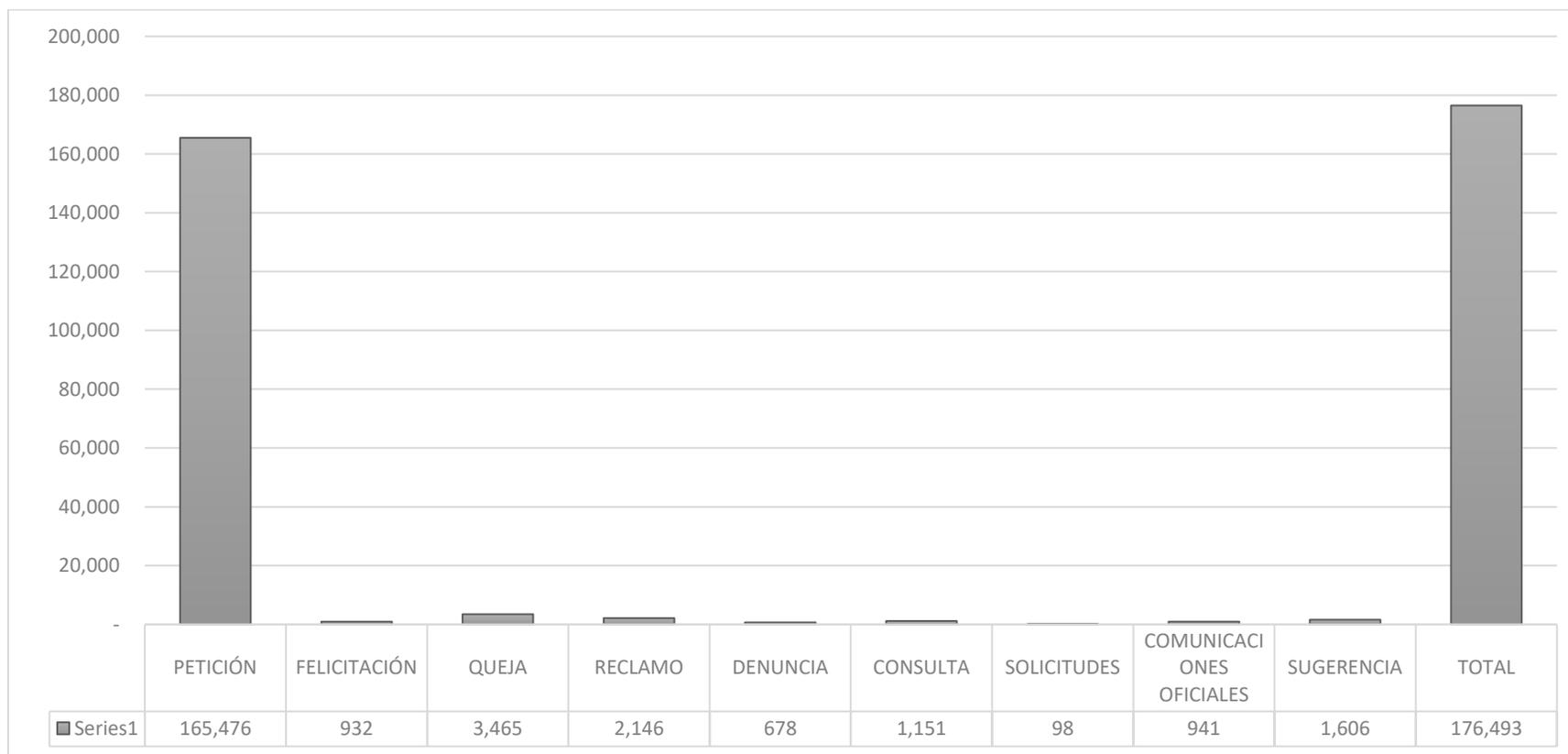
ESTADISTICA
PQRSD AÑO 2023



EJÉRCITO NACIONAL
PATRIA HONOR LEALTAD



BALANCE PQRS RECEPCIONADAS AÑO 2023



Durante el año 2023, a través de los canales de atención autorizados se recibieron un total de **(176.493)** PQRS, evidenciándose que el tipo de solicitud más instaurada por la ciudadanía y grupos de interés fue la de tipo **“Derecho de Petición”** con **(165.476)** correspondiente a un **94%**.

BALANCE USO DE CANALES DE ATENCIÓN



El balance de utilización de los canales de atención durante el transcurso del año 2023 fue de un total de **(277.270)** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor fue el **“Canal Virtual” (180.940)** correspondiente a un **65%**; así mismo, se observa que en el primer trimestre de 2024 el **“Canal Virtual”** sigue siendo en un **88%** el más utilizado por la ciudadanía, con un total de 25.389.

