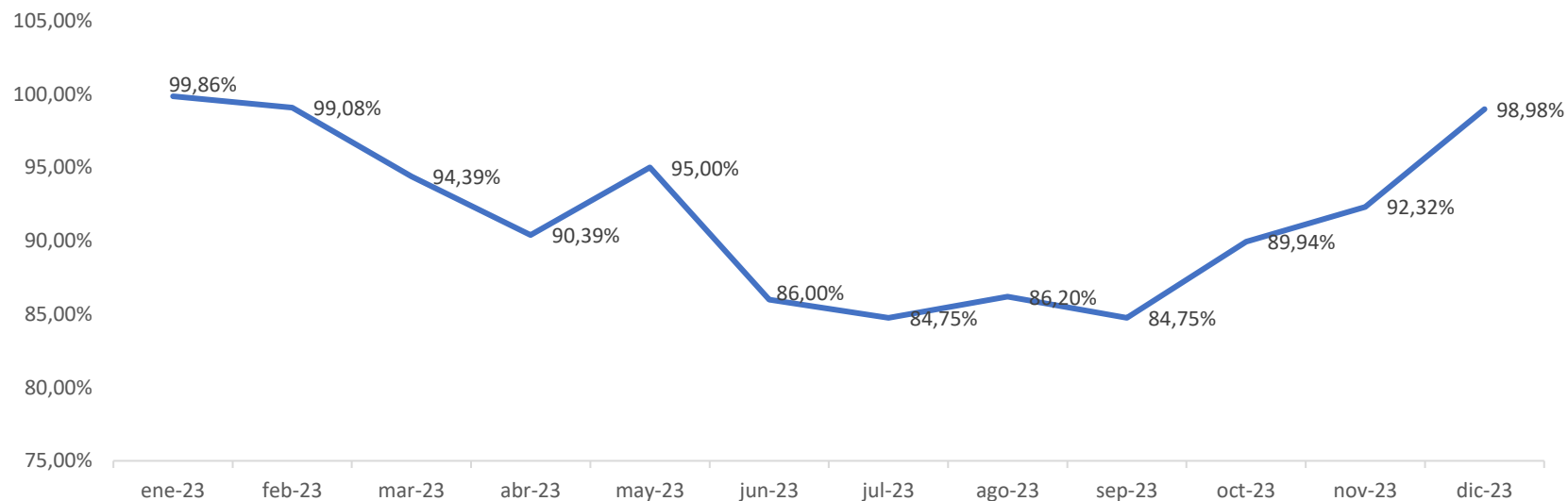


## Administración de las Solicitudes

|   | ene-23 | feb-23 | mar-23 | abr-23 | may-23 | jun-23 | jul-23 | ago-23 | sep-23 | oct-23 | nov-23 | dic-23 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| PQRS Contestadas dentro del término legal | 99,86% | 99,08% | 94,39% | 90,39% | 95,00% | 86,00% | 84,75% | 86,20% | 84,75% | 89,94% | 92,32% | 98,98% |



| Nombre del Indicador                      | Descrpcion del Indicador   |
|---|--|
| PQRS Contestadas dentro del término legal | $\left( \frac{\text{\#PQRS contestadas dentro del término legal en el mes de reporte}}{\text{\#PQRS pendientes al inicio del mes del reporte} + \text{\#PQRS radicadas en el mes de reporte VARIABLE} - \text{\#PQRS pendientes en términos}} \right) * 100$ |