

# Indicadores PQRS

## Mes Enero 2026

### Armenia

- Satisfacción global del usuario respecto de los servicios prestados: **4.36**
- Número de usuarios encuestados: 1444
- **Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:**

| Tipo de manifestación | Número de casos | Porcentaje (%) |
|-----------------------|-----------------|----------------|
| Peticiones            | 10              | 8.77%          |
| Quejas                | 15              | 13.16%         |
| Reclamos              | 62              | 54.39%         |
| Sugerencias           | 2               | 1.75%          |
| Felicitaciones        | 3               | 2.63%          |
| Tutelas               | 22              | 19.30%         |
| Total                 | 114             |                |