

MEMORANDO No.20181100199043

FECHA: 31/08/2018

PARA: FERNANDO MARTINEZ BRAVO
SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
SECRETARIO GENERAL

LUZ ELENA MORALES MALAVER
JEFE OFICINA JURÍDICA

NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO

IVONNE JANET CAMARGO LATORRE
COORDINADORA GRUPO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN

DE: SANDRA MILENA NEIRA SANCHEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018

Respetados doctores,

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y del Programa Anual de Auditorias para la presente vigencia, de manera atenta remito informe del asunto, correspondiente al primer semestre de 2018.

En él se evidencia que aún se continúan presentando debilidades en el Sistema de Quejas y Reclamos de la entidad, por ello se recomienda a los 2 grupos involucrados, incorporar las acciones de mejora pertinentes en el Plan de Mejoramiento en curso, ajustando las actividades existentes o incluyendo nuevas actividades (si hay lugar a ello) para resolver las causas de las situaciones evidenciadas a lo largo del presente informe. Dicho Plan debe formularse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo del presente.

Cordialmente,

Firmado digitalmente: SANDRA NEIRA SANCHEZ

JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO CODIGO 14 GRADO 16
Anexo: Lo enunciado en cuatro (4) folios a doble cara.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA ANDREA PINEDA CAMELO
Revisado para firma por	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

Página 1 de 1

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD
PRIMER SEMESTRE DE 2018**

OBJETIVO DEL INFORME

Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, (en adelante PQRSD), interpuestas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2018.

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1434 de 2011 que establece que *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"*. En consecuencia, se tomará como referencia la información disponible en esta materia en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018.

METODOLOGIA

Para el presente seguimiento se tuvo en cuenta la documentación dispuesta en los archivos enviados por el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición y la Oficina de Atención al Usuario de la Superintendencia, así como la normatividad vigente en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias. Esta información fue revisada y analizada el día 11 de julio de 2018.

RESULTADOS

1. MEDIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En relación con los medios de información y comunicación designados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se evidenció lo siguiente:

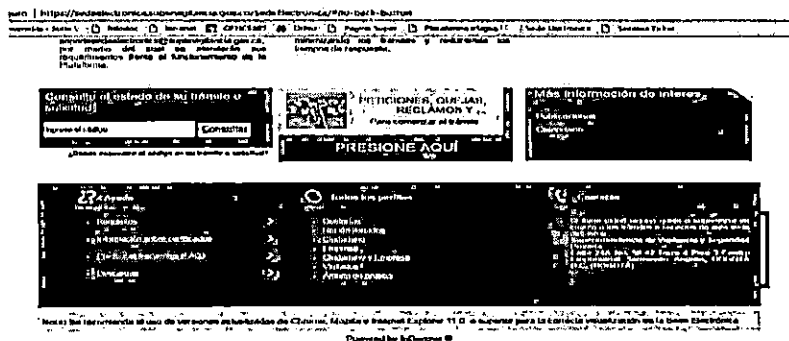
1.1 Chat.

Para este periodo de seguimiento se realizó una prueba de los mecanismos dispuestos en la página web de la entidad en términos de atención de Peticiones, Quejas Reclamos y Solicitudes. En relación con el Chat de la entidad, la Oficina de Control Interno, al ingresar al chat evidenció que se encuentra en funcionamiento, debido a que se realizó una solicitud de información sobre los servicios que presta la entidad y esta fue solucionada por la persona encargada, en forma oportuna y concreta. Esto refleja que para la fecha la entidad ha realizado un avance importante, ya que esto genera que el ciudadano logre solucionar sus dudas de manera más fácil y práctica sin tener que trasladarse hasta las instalaciones de la entidad y así contribuir a la mejora de la atención al ciudadano por parte de la Superintendencia.

1.2 Correo Electrónico PQRS

Así mismo, una vez revisada la página web de la entidad, en el ítem de "PQRD Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias" no se evidencia el correo electrónico asignado para que el usuario presente sus solicitudes.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA ANDREA PINEDA
Revisado para firma por	SÁNDRA NEIRA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma	



Fuente: Página web Supervigilancia, Julio 09 de 2018.

De otra parte, se observa un correo en el ítem de atención al ciudadano denominado contactenos@supervigilancia.gov.co. A la fecha, el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición manifiesta que no sabe quién es el administrador de dicho correo. Respecto a lo anterior, el día 10 de julio se envió un correo de solicitud de información, éste fue respondido y en él se hace la claridad que el correo es administrado por CONALCREDITOS-CONALCENTER, empresa encargada también del call center de la entidad desde el 20 de abril. Este correo es revisado diariamente y en promedio de reciben entre 10 y 15 solicitudes, clasificadas por el administrador como Solicitudes de información, Normatividad, Estado de trámites y Derechos de petición. A continuación, se cita la respuesta dada por el administrador sobre cada una de las solicitudes:

- *Solicitudes de información:* Se le indica a los vigilados la ruta de donde ubicar su solicitud por medio de la página web.
- *Normatividad:* Se citan los decretos, resoluciones o instructivos aplicables para cada caso.
- *Estado de trámites:* Se consulta en los aplicativos de la Supervigilancia y se informa el estado del trámite.

Finalmente, se evidencia que el call center no tiene posibilidad de realizar seguimiento al direccionamiento que efectúa el administrador del correo pqrd@supervigilancia.gov.co, es decir la persona encargada de los derechos de petición, como quiera que ellos trasladan las PQRSD a la entidad, pero cuando el ciudadano requiere información de su trámite, el call center desconoce el estado del mismo. Esta situación puede generar el riesgo de incumplimiento del artículo 17 del Decreto 103 de 2015 que dispone: **"Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma"**.

El correo interno PQRD@supervigilancia.gov.co, es administrado por el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición, que fue creado este primer semestre para mejorar la respuesta, identificar responsable y unificación de los derechos de petición. Este correo es revisado constantemente y manejado por una persona de planta, toda vez que se reciben en promedio 10 solicitudes de información. Posteriormente, dicho Grupo imprime las solicitudes con el fin de realizar la debida radicación en físico por la ventanilla, y de esta manera quedan radicados en el sistema eSigna, y así se realiza el reparto al funcionario competente de dar respuesta.

Es preciso resaltar que al finalizar el año 2017 e inicios del mes de enero de 2018, el correo de PQRD@supervigilancia.gov.co, no se encontraba en funcionamiento; sin embargo, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que este correo ha permitido generar una mayor organización de las solicitudes que llegan a la Superintendencia, pues de esta manera a medida que van llegando se van radicando y así ofrecer de manera oportuna la información que el ciudadano necesita, asimismo permite un correcto direccionamiento de la solicitud a la persona idónea para dar respuesta.

1.3 Línea Telefónica

La Oficina de Control Interno realizó llamadas telefónicas a las dos líneas dispuestas por la Superintendencia en la página web, evidenciando lo siguiente:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	NATHALIA ANDREA PINEDA
Revisado para firma por	SANDRA NEIRA

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

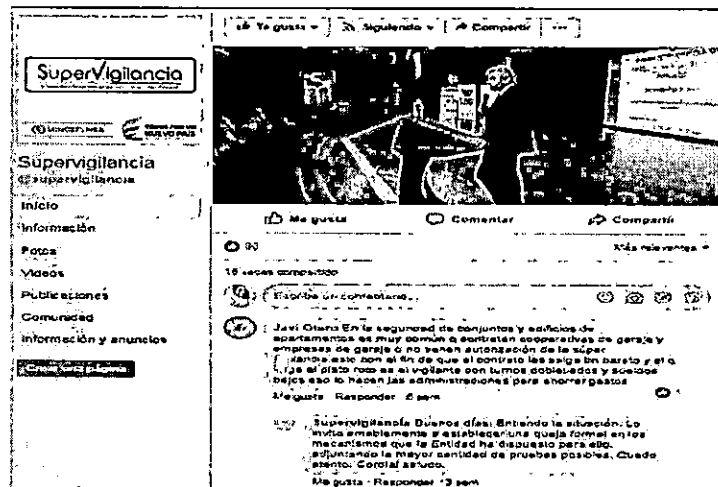
LÍNEA DE ATENCIÓN	HORA DE LA LLAMADA	ESTADO
307 8038	09:44 AM	Contestada
	11:00 AM	Contestada
3274017	09:46 AM	Línea ocupada o fuera de servicio
	11:45 AM	Línea ocupada o fuera de servicio

Fuente: Elaborado Oficina de Control Interno, julio 10 de 2018.

Al intentar comunicarse con la línea de atención al usuario de la SuperVigilancia se observa que en la línea número 3078038 es atendida en primera instancia por un asistente automático, posterior a ello se recibió atención oportuna a la solicitud de información. Al realizar las llamadas al número 3274017 se escucha un tono repetitivo donde no se obtiene respuesta alguna.

1.4 Redes sociales.

Para continuar con el seguimiento a los medios de información y comunicación que dispone la SuperVigilancia en su página web, también existen las redes sociales, donde los ciudadanos se enteran de información importante de la Superintendencia y de paso interactúan con la entidad; sin embargo, los ciudadanos también utilizan estos medios para manifestar sus solicitudes, en este caso el grupo de Comunicaciones ha venido respondiendo cada una de las solicitudes realizadas en los comentarios de las publicaciones que realiza la entidad y se les indica a los ciudadanos que presenten su solicitud de manera formal en cada uno de los mecanismos que ofrece la entidad para el tema de recepción de PQRSD.



Fuente: Página Facebook SuperVigilancia, Julio 09 de 2018.

En conclusión, en relación con los medios de información y comunicación se evidenció que la Superintendencia a la fecha ha realizado las acciones pertinentes para mejorar la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos y a los vigilados, puesto que el chat es atendido oportunamente y las respuestas a las solicitudes de prueba se hicieron de tal manera que se solucionaron las dudas presentadas. Frente a las líneas telefónicas aún existe un número de teléfono dispuesto en la página web, el cual no se encuentra en funcionamiento según las pruebas realizadas por la Oficina de Control Interno.

Se evidencia una organización frente a las solicitudes que llegan al correo de PQRSD de la entidad y también se resalta el papel del administrador de las redes sociales de entidad por guiar a la ciudadanía para que utilicen los debidos mecanismos para hacer llegar las PQRSD. Aun así, se debe continuar con el permanente cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y demás normatividad relacionada con el Sistema de Quejas y Reclamos.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA ANDREA PINEDA
Revisado para firma por	SANDRA NEIRA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

2. En relación con el cumplimiento de los términos legales de respuesta a las PQRSD.

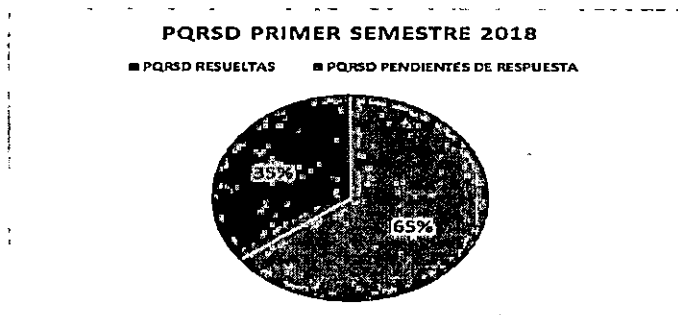
El Grupo de Respuesta a Derechos de Petición adjuntó al correo de solicitud de información por parte de la Oficina de Control Interno una base de datos, en la cual se lleva un registro y control de las PQRSD. Esta base de datos está conformada por ítems que permiten generar una trazabilidad de la información, con datos desde el 02 de abril del 2018. La información del primer trimestre de esta vigencia, no fue suministrada en dicha base sino en el informe remitido al Ministerio de Defensa.

Número de PQRS presentadas en este primer semestre de la vigencia:

PERÍODO	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER
Total primer semestre 2018	3599	2330	1273

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2018.

Grafica 1. PQRSD PRIMER SEMESTRE 2018.



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2018.

Como se presenta en la gráfica 1, aún se evidencia un porcentaje significativo de 35% en las PQRSD pendientes por resolver a pesar del compromiso adquirido por parte del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición y de la Oficina de Atención al Usuario.

Dentro de algunas de las solicitudes de información, se observa que el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición no las considera PQRS, lo cual indica que el registro cuenta con debilidades, toda vez que todas las solicitudes de información deben ser contabilizadas en las estadísticas del área del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición, como una PQRS, como quiera que se trata de derechos de petición de información, tal como lo establecen los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

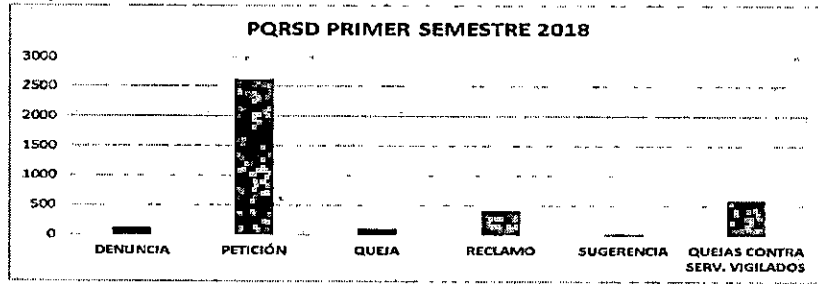
Igualmente, al revisar la página web de la entidad, se observa que el último informe sobre PQRS, que incluye solicitudes de información, es el del tercer trimestre de 2017, pero de la presente vigencia no hay ninguno, por lo cual se hace necesario dar cumplimiento a lo exigido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que establece: **"Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:**

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto".

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA ANDREA PINEDA
Revisado para firma por	SANDRA NEIRA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

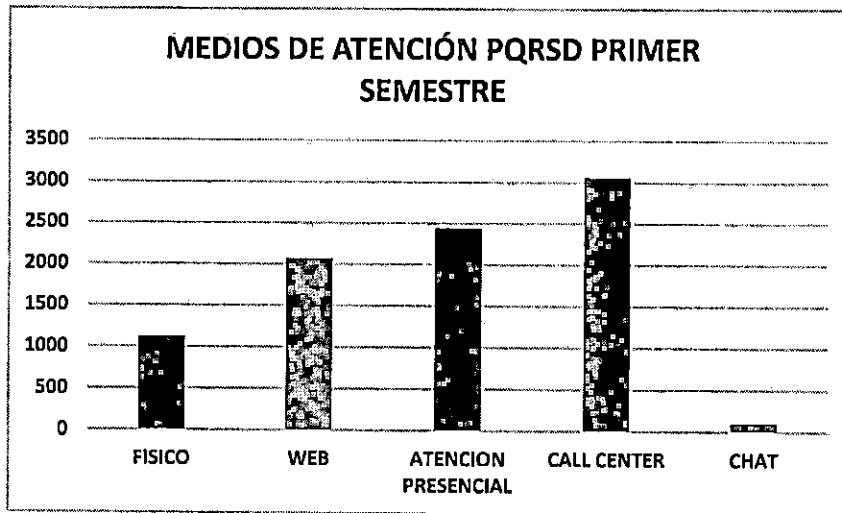
Gráfica 2. PQRSD PRIMER SEMESTRE 2018.



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2018.

Frente a la clasificación de las PQRSD más utilizadas por los ciudadanos para interponer sus solicitudes, se observa que es la petición la más utilizada, seguido de la queja y finalmente el reclamo.

Gráfica 3. MEDIOS MÁS UTILIZADOS PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD 2018.



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2018.

Cabe resaltar que se han venido realizando mejoras en el registro de las quejas; sin embargo, aún se siguen presentando debilidades en la consolidación de la información, pues las cifras no coinciden, generando confusión y de esta manera no se puede realizar un análisis acertado del estado actual de las PQRSD de la Superintendencia, por ello, se tomó como referencia los informes enviados al Ministerio de Defensa Nacional y la Base de datos del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición.

Igualmente, se requiere registro unificado de todos los canales habilitados para la recepción de las PQRS, es decir el informe que se genera de PQRS debe incluir las solicitudes o preguntas recibidas por los canales virtuales como facebook, twitter y chat. Esto incluye que se definan claramente las funciones del grupo de trabajo creado para la atención de los derechos de petición y el grupo de atención al ciudadano, con el fin de identificar claramente quien es el responsable de las PQRS en la entidad.

En relación con el cumplimiento de los términos legales de las PQRS, como se observó en precedencia, se sigue evidenciando el incumplimiento del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece que "(...) toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA ANDREA PINEDA
Revisado para firma por	SANDRA NEIRA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

3. Encuesta de Satisfacción.

Para poder analizar la percepción que tiene el ciudadano sobre el servicio que es prestado por parte de la Supervigilancia, es importante que se aplique la encuesta de satisfacción al usuario. Frente a ello la Oficina de Atención al Usuario aplicó la encuesta a 6727 ciudadanos por los diferentes canales de atención, de las cuales 23 ciudadanos la realizaron en el canal presencial, 6141 por el call center y 563 por el chat. No se evidencia de la encuesta un análisis detallado de las respuestas dadas por cada canal, es decir, no se pudo definir con exactitud el número de respuestas por niveles de medición (Excelente, Bueno o Malo) y de esta manera tampoco la percepción que tiene el ciudadano sobre el servicio prestado. Igualmente, el periodo que se estaba evaluando en dicha encuesta.

SERVICIO EVALUADO	# DE PERSONAS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA
PRESENCIAL	23
CALL-CENTER	6141
CHAT	563
TOTAL	6727

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2018.

4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Gobierno en Línea 2017-2018

En el seguimiento realizado por esta Oficina sobre este plan, a 30 de junio de 2018, se encuentran pendientes por parte de la Oficina de Atención al usuario, las siguientes acciones:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018			
Nombre	Fecha Inicial planificada	Fecha final planificada	Responsable
1.1. Presentar segundos informes trimestrales a la alta dirección con análisis sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios.	01/02/2018	05/07/2018	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, datos Suite Visión Empresarial, 2018.

5. Hallazgos encontrados en el último informe de Control Interno

Hallazgos a 27 de febrero de 2018	
Se han encontrado inconformidades frente a los mecanismos dispuestos en la página web para la atención de Peticiones, Quejas Reclamos y Solicitudes, esto debido a que la página web no cuenta con un chat disponible para los usuarios.	A la fecha la Superintendencia cuenta con un chat y en las pruebas realizadas se dio respuesta oportuna a la solicitud.
Así mismo, revisada la página web de la entidad, no se evidencia el correo electrónico asignado para que el usuario presente sus solicitudes.	Esta observación continúa sin acción de mejora efectiva.
De otra parte, se observa un correo en el ítem de atención al ciudadano que es contactenos@supervigilancia.gov.co, pero según entrevista con la coordinadora del área encargada ese no es el correo utilizado para la recepción de las PQRS.	El correo se está utilizando de manera efectiva y es administrado por la empresa CONALCREDITOS-CONALCENTER la cual remite las solicitudes al correo interno de PQRS.
En el momento de hacer uso de la opción número uno la llamada es dirigida a un operador y se corta, al marcar la opción número dos para que sea direccionado el usuario no tiene conocimiento a que extensión comunicarse. Al realizar las llamadas al número 3274017 se escucha un tono repetitivo donde no se obtiene respuesta alguna.	A la fecha la Superintendencia cuenta con una línea telefónica que es contestada de manera efectiva; sin embargo no se han tomado las medidas necesarias para eliminar de la página web el número 3274017 el cual es evidente que esta fuera de servicio.
Las redes sociales disponibles para presentar PQRS por la Superintendencia como canal de comunicación son el twitter y Facebook y están a cargo de la Oficina de Comunicaciones y no la Oficina de Atención al Usuario, lo cual genera dispersión de la información y no se evidenció un registro de	Frente a esta acción el Grupo de Comunicaciones realiza respuesta, solicitando a los ciudadanos realizar la solicitud en los canales y medios dispuestos por la Superintendencia.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA ANDREA PINEDA
Revisado para firma por	SANDRA NEIRA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presento.	

las PQRSD recibidas por estos medios.	Pero no se evidencia registro ni consolidación para un único responsable de las PQRS en la entidad.
En relación con el número de PQRSD recibidas en el último semestre del año 2017, la plataforma eSigna reportó 2603 PQRSD, de las cuales se le dieron respuesta a 700, quedando por resolver un número de 1903, que representa el 73%.	Esta observación continúa presentándose, y a la fecha se cuenta con un Plan de Mejoramiento que permita tomar acciones a largo plazo para la mejora de los tiempos de respuesta.
Esta Oficina para determinar si las PQRSD fueron resueltas dentro de los tiempos establecidos, tomó las contestadas durante el segundo semestre que son 700, y aplicó un término de 15 días hábiles, encontrando que 441 fueron contestadas dentro del término, eso nos refleja un porcentaje aproximado de 67%. Sin embargo, este porcentaje no nos refleja un indicador acertado de los términos, como quiera que hay que adicionar lo que no ha sido contestado, es decir que se establecería un porcentaje aproximado contestado oportunamente, del 23%, que es un porcentaje realmente bajo.	Esta observación continúa presentándose, y a la fecha se cuenta con un Plan de Mejoramiento que permita tomar acciones a largo plazo para la mejora de los tiempos de respuesta.
No existe análisis detallado de las encuestas, lo que no permite con certeza abordar cuales son las problemáticas existentes en el servicio prestado por parte de la Superintendencia.	Aun se sigue presentando, ya que no son claros los resultados de las encuestas realizadas.

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno recomienda:

1. Se reitera la importancia de mantener de manera visible el correo de contactenos@supervigilancia.gov.co en la parte inferior de la página web de la sede electrónica, con el fin de que los ciudadanos puedan realizar sus solicitudes por este medio.
2. Realizar seguimiento a la atención telefónica, con el fin de actualizar y verificar el estado de las líneas telefónicas que están a disposición del usuario en la página web de la entidad, determinando cuáles deben quedar en servicio.
3. Establecer con la Oficina de Informática y Sistemas, un único mecanismo para el registro y control de PQRSD de la entidad, que permita generar reportes oportunos y veraces sobre la cantidad de solicitudes radicadas en los diferentes canales de recepción. Este reporte consolidado debe contener los datos de todos los tipos de petición que llegan a la institución y la correspondiente publicación del informe respectivo sobre PQRS actualizado, completo y visible en la página web.
4. Continuar con la ejecución de las acciones de mejora dispuestas en el último Plan de Mejoramiento sobre la materia, para que de esta manera se pueda realizar una descongestión de las PQRSD a las que no se les está dando respuesta oportuna.
5. Realizar un análisis sobre los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios, con el fin de poder abordar las problemáticas más recurrentes sobre la atención de PQRS y mejorar el servicio.
6. Subir de manera inmediata a la Suite Empresarial los soportes pendientes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Plan de Mejoramiento suscrito con el Ministerio de Defensa e igualmente al mapa de riesgos.
7. Clarificar las funciones del grupo de respuesta a derechos de petición y de atención al ciudadano, para que se identifique en la entidad quien es el único responsable de las PQRS en la entidad y atienda toda la problemática en su conjunto.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA ANDREA PINEDA
Revisado para firma por	SANDRA NEIRA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo señalado, se recomienda a los 2 grupos de trabajo involucrados formular las acciones de mejora correspondientes a las debilidades encontradas en este informe, incorporándolas en el Plan de Mejoramiento que sobre la atención de PQRSD está vigente, ajustando las actividades existentes o incluyendo nuevas actividades (si hay lugar a ello) para resolver las causas de las situaciones evidenciadas a lo largo del presente seguimiento. Lo anterior, dentro de los (8) días hábiles siguientes al recibo del presente informe.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA ANDREA PINEDA
Revisado para firma por	SANDRA NEIRA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos.	