

Informe Semestral de Quejas y Reclamos

NOMBRE DEL PROCESO O AREA	Informe Semestral de Quejas y Reclamos
RESPONSABLE	Carlos Manuel Peña Iragorri Secretario General Helbert Ávila Suarez Coordinador Grupo de Atención al Usuario
REVISIÓN	Sandra Milena Neira Sánchez Jefe Oficina Control Interno
FECHA DE INFORME	28 de febrero de 2017

OBJETIVO DEL INFORME

El presente informe se realiza en cumplimiento al 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”*.

ALCANCE DEL INFORME

Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia 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 julio y el 31 de diciembre de 2016. Igualmente, se efectuó revisión del procedimiento *“PRO-SG-300-003 Vr. 5 del 03/11/2016 Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias”* y a las recomendaciones efectuadas por esta Oficina en el último informe.

HALLAZGOS

En primer lugar, es preciso resaltar la gestión que presta el equipo humano del Grupo de Atención al Usuario, el Grupo de Gestión Documental y el Grupo de Quejas, brindando una atención amable, siempre con disposición para dar respuesta a las solicitudes.

1. En relación con el Procedimiento PRO-SG-300-003 Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias Vr. 5 del 03/11/2016

Revisado el procedimiento establecido para PQRSD Vr.5 03/11/16, publicado en la SuiteVision Empresarial, se observa lo siguiente:

1. El correo electrónico pqr@supervigilancia no está en funcionamiento. La Oficina de Control Interno constató a vuelta de correo el siguiente mensaje *“La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada les informa que no se recibirán más trámites por este medio, los invitamos a realizar estos trámites por la Sede Electrónica link: <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica>”*
2. Según información suministrada por la Oficina de Comunicaciones la cuenta de Instagram de la entidad fue deshabilitada y las PQRSD interpuestas a través de Facebook se le informa al usuario

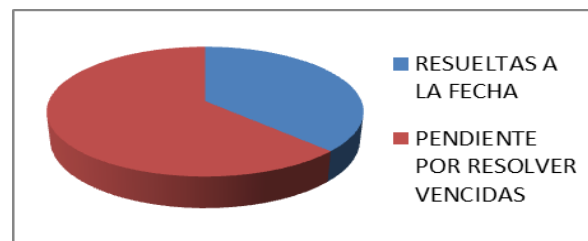
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Ing. Gloria Mendez Ruiz		
Revisado para firma por	Dra. Sandra Neira		
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

- que debe tramitarlas por medio de la página web y de lo cual no hay registro del número de solicitudes de este medio.
3. De acuerdo con el procedimiento, se deben recibir PQRSD a través de la línea telefónica y presenciales, es decir verbales, pero actualmente en el call center y en la Oficina de atención al usuario no se reciben PQRDS, sino que se redireccionan al quejoso para que lo haga por el portal web.
 4. Se realizó un análisis de los tiempos de respuesta a las PQRSD y para el efecto se tomó como una muestra representativa del cuarto trimestre que tuvo un total de 216 radicados, de los cuales 138 radicados a 18 de diciembre de 2016 no habían tenido respuesta, lo cual representa un 64% en promedio 42 días para dar respuesta. Esto significa que no se está dando cumplimiento con los tiempos establecidos para dar respuesta a los PQRSD, tanto en el procedimiento interno como en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
 5. Se observa una confusión a la hora de interponer una “Queja” y en el momento de ser direccionado en el punto de correspondencia, toda vez que existe al interior de la Superintendencia un grupo de trabajo denominado “Quejas” y que se encarga de recibir las DENUNCIAS relacionadas con el servicio prestado por las empresas de vigilancia del país. Por tal motivo, el término “Quejas” no está siendo aplicado como se define en el procedimiento como quiera que esta se refiere a *“cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta”*, y por “Quejas”, están llegando todas las denuncias contra empresas de seguridad privada y laborales, generando así que las estadísticas de PQRSD no correspondan a la realidad, como quiera que no se trata de quejas frente a los funcionarios que laboran en la Superintendencia.
 6. De acuerdo al procedimiento, el Coordinador del Grupo y el Administrador de PQRSD: *“Realizará filtros mensuales de las PQRSD para recordar a las áreas las PQRSD por vencer dentro de los primeros 5 días hábiles del mes”*, esto se viene cumpliendo, pero es necesario que estas alertas generen correctivos para que el funcionario encargado de la respuesta lo haga de manera oportuna y sea un control útil dentro del procedimiento y se evite el vencimiento de los términos de las PQRSD.

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

De acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Atención al Usuario, en el segundo semestre del 2016 se interpusieron en la Superintendencia 1555 PQRSD, de las cuales se han resuelto 582 a 18 de diciembre de 2016, lo que representa un 37% del total, quedando un 63% de los PQRSD pendientes por tramitar.

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER
1555	582	973



En consecuencia, no se observa cumplimiento al artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, que establece: *“...toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de*

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectoado por	Ing. Gloria Mendez Ruiz		
Revisado para firma por	Dra. 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.			

documentos y de información 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”.

3. En relación con los sistemas de Información para el registro de las PQRSD y Bases de Datos

Sistema de Información Orfeo

A través de este sistema se recibieron las PQRSD hasta el 18 de diciembre de 2016 y estará habilitado sólo para consulta una vez se resuelvan todas las PQRSD que hayan iniciado en dicho aplicativo. Esto significa, que las áreas usuarias tendrán que trabajar en dos sistemas simultáneamente, teniendo en cuenta que lo que fue radicado en Orfeo debe ser finalizado en Orfeo y lo recibido en el sistema eSigna debe resolverse en este mismo.

Sistema de Información eSigna

Propiedad de la empresa Indenova, este sistema entró en producción el 19 de diciembre, es una aplicación robusta cuya mayor fortaleza es la seguridad y la firma digital, con la filosofía de cero papel, que permite gestionar de forma óptima el flujo para la gestión de las PQRSD desde su radicación, asignación a las áreas, seguimiento, reportes y respuestas.

El cambio de plataforma de Orfeo a eSigna en el paso a producción no fue óptimo, ya que dicha plataforma debió haberse sometido a un ambiente de pruebas por parte de los usuarios líderes del sistema con el fin de comprobar el comportamiento del sistema bajo las diferentes condiciones y haber sido recibido a satisfacción por dichos usuarios, lo cual no se contempló.

En el mismo sentido, se observa que no se encuentra actualizado el proceso de PQRSD de acuerdo con el flujo del proceso de eSigna, la última actualización es del 3 de noviembre de 2016 y la nueva plataforma fue adquirida en diciembre de 2016. Actualmente la Oficina de Control Interno ha promovido la realización de reuniones y talleres interdisciplinarios con el fin de mejorar el flujo del proceso de PQRSD.

Para efectos del presente informe se tomó como base la información suministrada por el Grupo de Atención al Usuario correspondiente a un archivo en Excel del periodo comprendido entre el 1 de julio al 18 de diciembre de 2016 con 1548 PQRS, número que no coincide con el consolidado también suministrada por esa misma área.

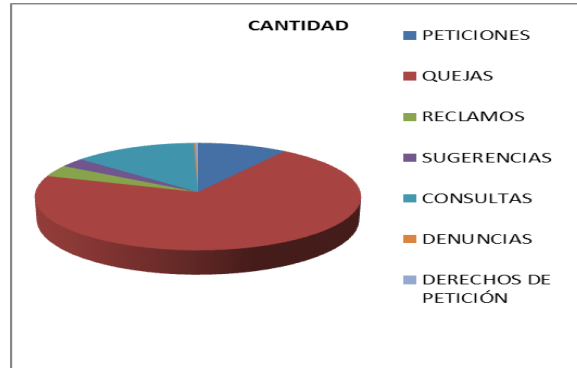
Es importante aclarar que la data entregada por el grupo de atención al usuario es extraída de la aplicación Orfeo, la información comprendida entre el 20 al 31 de diciembre está en la base de datos de eSigna y no fue reportada ya que el Grupo de Atención al Usuario no cuenta con reportes de dicho sistema, hasta mediados de febrero, toda vez que hasta el mes de febrero en curso se solicitaron a la empresa Indenova.

Durante la vigencia analizada (segundo semestre 2016), se recibieron mil quinientas cincuenta y cinco (1555) de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias las cuales se ilustran en el siguiente cuadro, según clasificación de la base de datos suministrada:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectoado por	Ing. Gloria Mendez Ruiz		
Revisado para firma por	Dra. 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.			

Reporte de PQRSD generados en el segundo semestre 2016

TIPO	CANTIDAD
PETICIONES	150
QUEJAS	1094
RECLAMOS	54
SUGERENCIAS	43
CONSULTAS	207
DENUNCIAS	3
DERECHOS DE PETICIÓN	4
TOTAL	1555



De la anterior información se anota que el mayor número de solicitudes son las que están mal tipificadas como Quejas pero que en realidad son Denuncias, en lo corrido del segundo semestre del 2016 llegaron 1094 quejas y de acuerdo a lo informado por el Grupo de Quejas, hay 2267 expedientes pendientes de culminarse de vigencia anteriores.

La data suministrada no es consistente y no está estandarizada. No se cuenta con datos exactos sobre el número de PQRSD recibidas en la Entidad, ya que se manejan distintas bases de datos y aplicaciones.

4. En relación con los medios habilitados en la entidad para la recepción de PQRSD

- Presencial o verbal y vía telefónica

Como se mencionó anteriormente, sí un ciudadano desea interponer una PQRSD telefónica y/o verbal es redireccionado para que realice el registro a través de la página web de la entidad. Al respecto, es preciso anotar que debe recepcionarse la queja inmediatamente y dar cumplimiento al artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que dispone que “Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de del código”.

En cuanto al call center de la entidad, la línea de atención al usuario número 3077006 presenta una atención amable y cordial, sin embargo, no recibe de forma verbal ninguna queja, ni se le asigna un número de radicado a la queja sino que se remite a la página web para que diligencie el formulario. La Oficina de Control Interno constantemente recibe llamadas de ciudadanos que informan que no se les contesta el conmutador, esto al parecer se debe a un problema técnico que es urgente resolver.

- Página Web, correo electrónico, Redes Sociales y facebook

Se observa que la página web no se encuentra actualizada la página con la nueva plataforma eSigna, sino que aún aparecen los manuales de Orfeo. Igualmente, los conceptos que se encuentran en la página sobre PQRSD presentan confusión especialmente por lo relacionado con las quejas contra las

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Ing. Gloria Mendez Ruiz		
Revisado para firma por	Dra. 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.			

empresas de vigilancia, como se explicó anteriormente.

El acceso a la página web no es amigable con el usuario, toda vez que tiene muchos pasos y falla frecuentemente. Una persona “común” que no tenga conocimientos del manejo web, se le dificultará notoriamente interponer una PQRSD, ya que el usuario se tiene que autenticar obligatoriamente si desea hacerle seguimiento a su radicado y hay que bajar un utilitario de la plataforma de eSigna Desktop. Si el ciudadano opta por no loguearse puede entrar como anónimo y por este medio está ingresando un gran número de quejas.

Actualmente, no se cuenta con un correo electrónico corporativo para la recepción de las PQRSD, este medio fue suspendido, con el fin de que todas las solicitudes se hagan a través de la plataforma web, sin embargo, no todas las personas pueden acceder a poner una PQRSD por la página web, por lo cual se recomienda volver a implementarlo.

No se encontró registro de las PQRSD que son interpuestas en las redes sociales, por lo tanto no hay estadísticas de cuantas solicitudes llegan por este medio. La respuesta que se brinda al solicitante es redireccionarlo al portal web para que sea interponga la queja, pero no hay certeza sobre su reporte al grupo de atención al ciudadano.

Para el caso de Facebook, sucede lo mismo que se señaló en precedencia y el ciudadano es redireccionado a la página web.

- Buzón de Sugerencias

En cuanto al buzón de sugerencias no se cuenta con un dato estadístico que permita medir el número de sugerencias que llegan a la Entidad por este medio, en consecuencia, no hay reporte de información acerca de las posibles PQRSD que allí se puedan depositar.

Según el registro de la base de datos de Orfeo se hallaron 43 sugerencias, que ingresaron en físico o por la plataforma.

Las sugerencias que llegan por la plataforma, la gran mayoría son sobre fallas en los servicios informáticos que presta el portal Web, es el caso específico del aplicativo Renova, sistema de misión cuyo propósito es proporcionar a los vigilados una herramienta web que les permita reportar registros de novedades, consultas y modificaciones de los registros existentes, plataforma que ha presentado fallas desde hace aproximadamente 5 meses.

No se observó documento que contenga el plan de acción o las acciones de mejora introducidas en virtud del análisis de las sugerencias presentadas por los usuarios, sin embargo, el Grupo de Atención al Usuario está proyectando un Plan de Mejoramiento para este tema.

Finalmente, no hay claridad sobre el responsable de la apertura del buzón y de la periodicidad con que debe revisarse.

5. Encuestas de satisfacción al usuario

Para el último trimestre de 2016 se realizó la Encuesta de Satisfacción al Usuario sobre PQRSD de forma presencial y telefónica con una muestra representativa de 180 encuestados, con las siguientes preguntas:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Ing. Gloria Mendez Ruiz		
Revisado para firma por	Dra. 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.			

Preguntas de la Encuestas	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima
1. Cómo se califica los tiempos de respuesta por parte de la entidad frente a su petición, queja o reclamo? La calificación obtenida para los tiempos de respuesta fue desfavorable ya que 61% de los encuestados determinaron que era regular, mala y pésima. Lo anterior es consistente con los observado en el presente informe.	12%	27%	33%	20%	8%
2. Cómo se califica la respuesta por parte de la entidad frente a su petición, queja o reclamo?. La calificación por parte de los entrevistados para el tema de calidad de la respuesta también es desfavorable ya que el 62% de los encuestados la califica como regular, mala y pésima.	11%	27%	33%	22%	7%
3. Cómo usted ingresa a la página de la Supervigilancia y necesita interponer una petición, queja, reclamo o denuncia; que tan fácil le resulta encontrar la opción para ingresar?. La Calificación por parte de los encuestados fue favorable ya que el 65% de los encuestados contestaron que era excelente y buena.	14%	51%	20%	10%	5%

	Amabilidad	Personal capacitado	Rapidez en trámites y respuestas	Todas las anteriores
4. Mejoramiento continuo: Cuál de los siguientes aspectos considera usted que deberíamos fortalecer para el mejoramiento de nuestros servicios: Amabilidad, Personal capacitado, rapidez en trámites y respuestas, Todas las anteriores. La calificación por parte de los encuestado refleja que el 86% se quejan de la demora en la respuestas a solicitudes y en los tramites que se tienen que adelantar en la Entidad, lo que refleja una gran insatisfacción por parte de los usuarios.	5%	2%	86%	7%

Los resultados de la encuesta reflejan la demora en los tiempos de respuesta y la calidad de la respuesta como desfavorable.

El Grupo de Atención al Usuario reporta a la Oficina de Planeación los resultados de la encuesta e informan que se está pendiente por definir el Plan de Mejoramiento.

6. En relación con los derechos de petición

Revisada la página web de la entidad, no se observa cumplimiento a la publicación de los derechos de petición, según lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015: *“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”, es necesario, disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados a la Superintendencia, *este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.*

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Ing. Gloria Mendez Ruiz		
Revisado para firma por	Dra. 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.			

7. Seguimiento a Informes anteriores de la Oficina de Control Interno

Se realizó seguimiento a los informes elaborados por la Oficina de Control Interno desde el segundo semestre de 2015, observando que persisten algunos hallazgos, tales como el número de PQRSD sin resolver, falta de capacitación en la herramienta tecnológica que se maneja, calidad de las respuestas que emite la Superintendencia y debilidades en el procedimiento en lo correspondiente al flujo de información.

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno recomienda:

- Se reitera la recomendación formulada por esta Oficina en informes anteriores, en el sentido de ajustar el procedimiento PRO-SG-300-003 PQRSD Vr. 5 del 03/11/2016, principalmente para generar puntos de control que permitan dar cumplimiento estricto a los términos legales establecidos para dar respuesta oportuna a las PQRSD presentadas en la entidad, como quiera que la violación a los mismos tienen consecuencias disciplinarias que deben ponerse de presente y estudiarse.
Para el efecto se requiere también parametrizar el sistema de información con alertas frecuentes de términos de vencimientos, tanto al funcionario designado para dar respuesta como a sus superiores y al encargado de las PQRSD para que se tomen las medidas inmediatas para dar respuesta de forma oportuna.
- Establecer el procedimiento y formatos para la interposición de las quejas presenciales y telefónicas en cumplimiento de la norma citada en precedencia.
- Dar claridad en la página web, en el procedimiento y en la estructura orgánica de la entidad al concepto de queja, con el fin de evitar confusión a la hora de aplicarlo. Para ello, es importante tener en cuenta que se deben realizar las parametrizaciones necesarias en el eSigna. Al respecto, sugerimos que se evalúe el cambio del nombre del Grupo de Quejas para mayor claridad en el procedimiento y al ciudadano.
- Mejorar la comunicación entre la Oficina de Planeación, Oficina de Sistemas, Oficina de Comunicaciones, Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo de Gestión Documental y Control Interno, continuando con las mesas de trabajo sobre el procedimiento de PQRSD, con el fin de establecer estrategias inmediatas que les permitan actualizar los procesos de acuerdo a la nueva plataforma, así como también establecer los roles y perfiles responsables dentro de paso y poder responder todos las PQRSD que están pendientes de respuesta y lograr eficiencia en la respuesta a las mismas.
- Al Grupo de atención al usuario y de quejas que se determinen cuáles son los reportes que debe generar el sistema eSigna para que estos sean herramienta útil dentro de la gestión y constituyen la fuente de información para la generación de estadísticas para la toma de decisiones.
- En relación con los mecanismos habilitados en la entidad para la recepción de las PQRSD, es importante volver a habilitar el correo electrónico, mejorar el acceso por la página web dando claridad sobre los conceptos y designar responsable y periodicidad del buzón de sugerencias.
- Realizar registro adecuado de todas las PQRSD y por todos los canales dispuestos para ello. Igualmente, se debe generar un radicado a cada una de ellas y en todos esos canales, por lo cual se hace necesario estudiar cómo se generará en eSigna.
- Parametrizar y adecuar el sistema eSigna de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias del proceso lo antes posible, en cabeza de la Oficina de Sistemas y la firma Indenova presentando un

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Ing. Gloria Mendez Ruiz		
Revisado para firma por	Dra. 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.			

- cronograma de trabajo con los tiempos estimados para su actualización.
9. Mejorar el proceso de radicación de PQRSD en la web, minimizar los pasos, hacerlo más amigable al usuario, para así prestar una atención óptima.
 10. Divulgar en diferentes medios de comunicación tanto internos como externos campañas que le permitan conocer a los usuarios el procedimiento adecuado para la interposición de las PQRSD, y así disminuir sustancialmente algunas solicitudes que por desconocimiento de los usuarios congestionan a la entidad y generan desgaste administrativo para su respuesta.
 11. Brindar capacitación y profundización en la herramienta eSigna a todos los intervinientes del proceso de PQRSD.
 12. Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano que adelante las gestiones necesarias para tener control del buzón de sugerencias y para consolidar las PQRSD que llegan a través de los diferentes medios (página web, físico y redes sociales), que tiene la entidad. Igualmente, se debe
 13. De acuerdo con los resultados arrojados por las encuestas, la Oficina de Control Interno reitera lo establecido en el informe de 2015 y 2016, para que se implemente un mecanismo de seguimiento, medición y análisis a las respuestas de las PQRSD, a fin los niveles de calidad, en termino de eficiencia y efectividad en las respuestas y generar un documento de análisis de las mismas para que se implementen las acciones de mejora correspondientes periódicamente y sea un proceso que genere retroalimentación, es decir cerrar el ciclo de mejoramiento continuo.
 14. Es necesario que el tema de las PQRSD sea prioritario dentro de los aspectos a mejorar en la gestión de la entidad, toda vez que se observa que los hallazgos presentados en este informe son reiterativos y no se han dado soluciones concretas y efectivas a la problemática. Esto es aún muy relevante como quiera que dentro de las normas técnicas de calidad esta es una posible NO Conformidad y la entidad no puede verse expuesta al riesgo de perder la certificación con que cuenta y lo que esto significa. En el mismo sentido, se han pronunciado los informes de la Contraloría General y el del Ministerio de Defensa y a la fecha se proyecta un Plan de Mejoramiento que esperamos aborde los aspectos más críticos del proceso de PQRSD.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Ing. Gloria Mendez Ruiz		
Revisado para firma por	Dra. 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.			