

Bogotá D.C

Doctor

LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ

Secretario General

MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSD PRIMER TRIMESTRE AÑO 2018

Respetado Doctor:

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 de fecha 27 de mayo de 2016, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción, remito informe del primer trimestre de 2018 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se han radicado en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

A continuación, se describen las PQRSD de acuerdo al formato anexo para tal fin:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Se presenta el consolidado que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes en el cuarto trimestre del 2017:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (CUARTO TRIMESTRE)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1966	1496	470	Se genera en el sistema y depuración manual.	23,90%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	

Identificador zrHC w1G8 ELYL sk5+ 9ZP5 mlIG QGA= URL: http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica

Para el cuarto trimestre del **2017** se evidencia que el 23.90% de las PQRSD quedaron pendientes por resolver, porcentaje bastante bajo y representativo en comparación con los trimestres

anteriores, ya que en este período se identificó que en el gestor documental, a pesar que las diferentes áreas que gestionan las PQRSD, daban trámite y respuesta a los peticionarios, una vez radicaban los actos administrativos de salida, olvidaban dar el siguiente paso en el gestor documental, que era finalizar el proceso, razón por la cual, para el sistema quedaba como pendiente o sin gestionar, ya que de no hacerse el proceso completo, el gestor no puede identificar si se proyectó alguna respuesta o no. Así mismo, dado que el flujo de la finalización de las respuestas de PQRSD presenta fallas en el gestor documental, cuando se finalizaba la actuación administrativa quedaban en el subproceso Auto de Archivo y debían cerrarse esos subprocesos por error administrativo.

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2121	971	1150	Se genera en el sistema y depuración manual.	54,220%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA y de la Oficina de Sistemas.

Para el primer trimestre del **2018** se evidencia un aumento de PQRSD en comparación con el trimestre anterior dado que los trámites como blindajes, renovación de licencias, acreditación de consultores y otorgamiento de licencias de funcionamiento requieren de un tiempo de estudio y el peticionario solicita con inmediatez la respuesta a sus solicitudes, de modo que como mecanismo de presión recurre a la radicación de PQRSD para hacer seguimiento a sus trámites, lo que termina congestionando aún más y retrasando todos los procesos.

En adición a lo anterior, este trimestre se presentó en repetidas ocasiones fallas en el aplicativo RENOVA, lo que ocasionó que los usuarios solicitaran el desarrollo de sus trámites y demás por medio de PQRSD, provocando un aumento en este tipo de solicitudes, congestionando y dificultando el proceso que se debe llevar a cabo cuando se realizan este tipo de solicitudes.

Asimismo, en razón a que la Entidad atiende a nivel nacional todas las solicitudes, peticiones y requerimientos, el grupo de funcionarios de planta no es suficiente para cubrir el total de los trámites que radican los usuarios, adicionalmente, la contratación directa se hace por períodos cortos de tiempo, requiere capacitación sobre los procedimientos de la Entidad y esto impide dar continuidad a las gestiones de respuesta.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	



Identificador zrhC w1G8 ELYL sk5+ 9ZP5 mlIG QGA=
URL: http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica

Es necesario aclarar que respecto al número de días vencidos de las PQRS, el gestor documental E-signa genera un reporte que muestra el número de días de vencimiento de la queja, sin embargo se debe entrar a revisar una a una, ya que el gestor no identifica si se le hizo alguna gestión al

documento o no y en la medida en que el responsable de proyectar y radicar el documento, no finalice completamente el proceso, para el gestor la queja aparece vencida, independiente de si se ha contestado en términos o no o si realmente está vencida y no se le ha hecho ninguna gestión,

Esto en razón a la parametrización del reporte. Sobre este hecho se manifestó en varias ocasiones al grupo de Sistemas la importancia de cambiar los parámetros, para que la información generada sea veraz y de más fácil acceso para el análisis de los datos, a lo que respondieron que esas modificaciones constituían horas de desarrollo por parte del gestor documental y que sería incluido en la segunda fase del contrato, una vez sea firmado. Por lo tanto, para el desarrollo de este informe se utilizan conjuntamente las bases de datos que arroja el gestor documental y la base de datos que brinda la oficina de sistemas, esto con la finalidad de poder presentar un informe más completo y acercado a la realidad de las solicitudes que se presentan en la Entidad.

1.3 GESTION DE PQRS D VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	55	24
TOTAL	55	24

El cuadro muestra que ingresaron 55 solicitudes de reiteración a la SuperVigilancia, realizadas por diferentes entidades, de las cuales 24 fueron resueltas y 31 solicitudes se encuentran en trámite. Esto se debe a diversos factores, algunos de ellos tiene que ver con solicitudes que se presentan incompletas por parte del usuario, a lo cual la Entidad realiza una solicitud de ampliación, alargando la respuesta del trámite. También es importante mencionar que la Entidad ha realizado esfuerzos por poder presentar al usuario respuestas de forma eficiente y fácil para que el usuario la pueda consultar. Sin embargo, muchas veces el usuario presenta de nuevo solicitudes desconociendo que la Entidad presentó una respuesta a su petición inicial.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018

DEPENDENCIA	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	No asigna	Total general
Oficina de Sistemas	1	148	10	7	1	0	167
Despacho Superintendente de Vigilancia y Seguridad Pri-	0	0	0	0	0	0	0

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	



Identificador: zrhC_w1G8 ELYL sk5+ 9ZP5 mlIG QGA=
URL: http://sedelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica

vada								
Despacho Superintendente Delegada para la Operación	0	140	0	7	4	0	151	
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	1	4	3	14	0	0	22	
Grupo de Atención al Usuario	0	92	4	7	0	2	105	
Grupo de Consultoría Capacitación	0	108	1	5	0	2	116	
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	140	2	11	0	2	155	
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	181	0	2	1	0	184	
Grupo de Inspección	2	8	0	0	0	0	10	
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	114	6	0	1	2	123	
Grupo de Quejas	107	180	72	313	1	1	674	
Grupo de Recursos Financieros	0	43	1	4	0	1	49	
Grupo de Recursos Humanos	0	2	0	0	0	0	2	
Grupo de Sanciones	0	8	0	0	0	0	8	
Oficina Asesora de Planeación	0	1	0	0	0	0	1	
Grupo de Contratos	0	2	0	0	0	0	2	
Oficina Asesora Jurídica	1	206	2	13	2	0	224	
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	4	0	4	0	0	8	
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	44	0	2	3	0	49	
Secretaría General	0	7	0	0	0	0	7	
MECI y Calidad	0	2	0	0	0	0	2	
Punto de Radicación	1	49	1	10	1	0	62	



Identificador: zrHC_w1G8 ELYL sk5+ 9ZP5 mlG QGA=
 URL: http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica

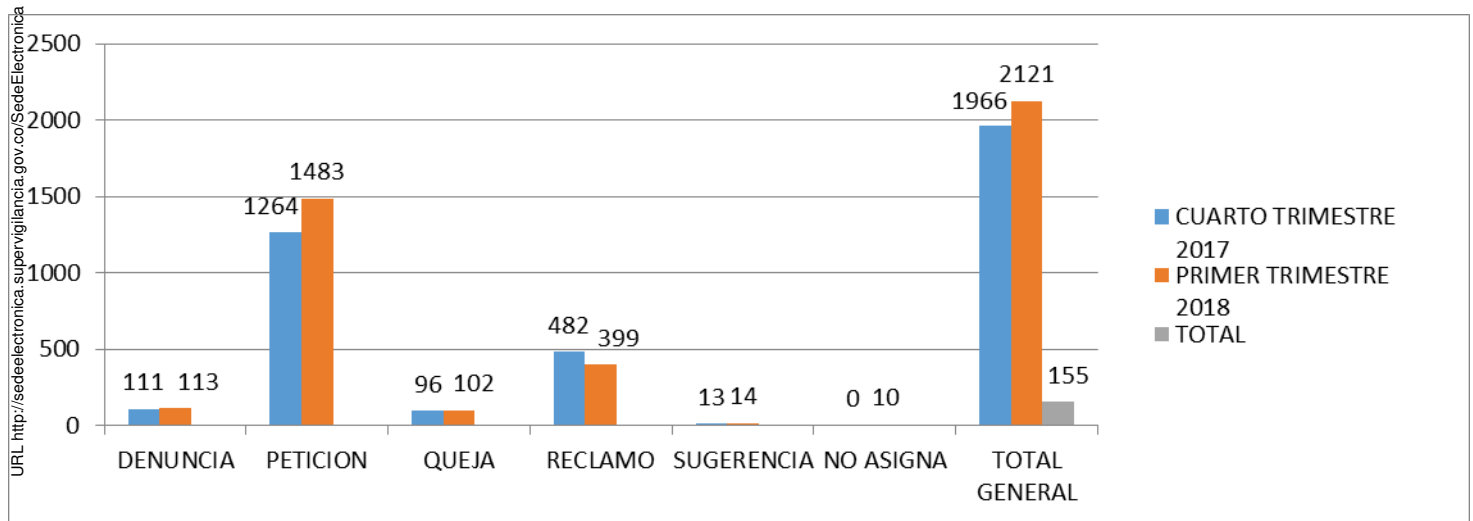
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Total general	113	1483	102	399	14	10	2121
---------------	-----	------	-----	-----	----	----	------

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA y de la oficina de Sistemas.

Las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en general, de los servicios de vigilancia y seguridad privada que son objeto de control, inspección y vigilancia por parte de esta Entidad, se asignan a cada una de las áreas y/o dependencias competentes y responsables de su resolución.

GRAFICA COMPARATIVO PQRS CUARTO TRIMESTRE DE 2017



La Grafica muestra que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, tuvieron un incremento del 7.8%, dicho incremento tiene como causas las especificaciones dadas en el numeral 1.2.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

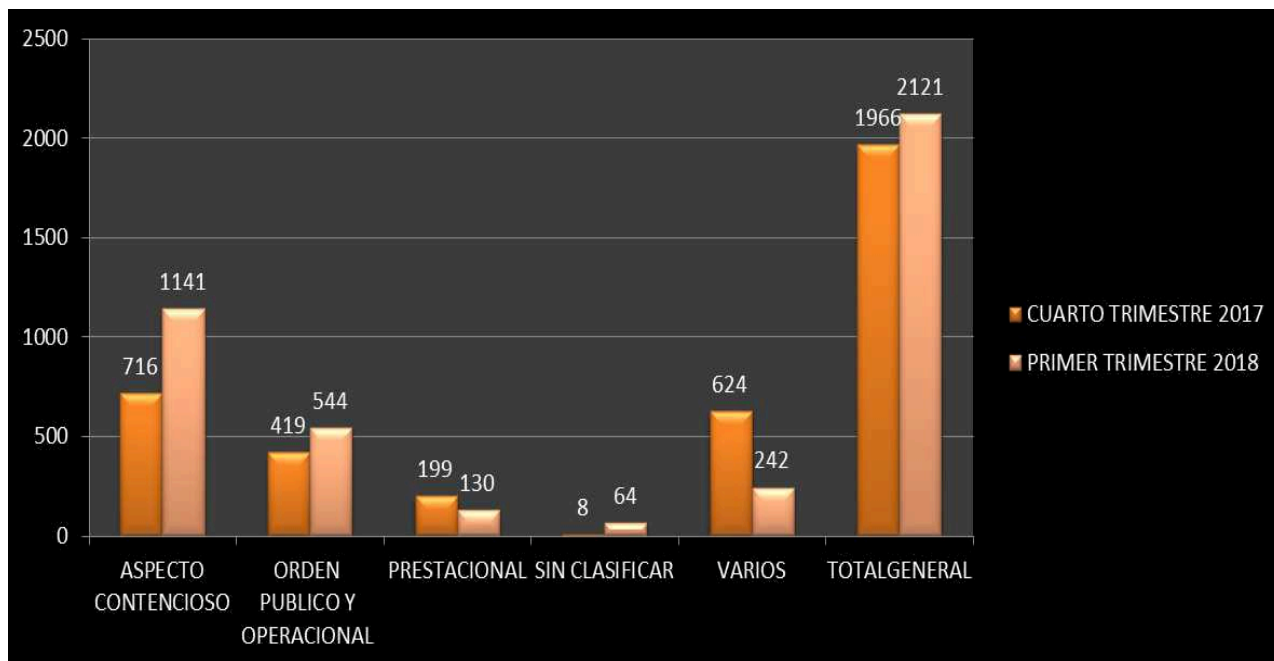
DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	NO ASIGNA	TOTAL GENERADO	%
ASPECTO CONTENCIOSO	5	1019	28	70	11	8	1141	53,80
ORDEN PUBLICO Y OPERACIONAL	3	167	66	308	0	0	544	25,65
PRESTACIONAL	104	13	6	5	1	1	130	6,13
SIN CLASIFICAR	1	51	1	10	1	0	64	3,02

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	

VARIOS	0	233	1	6	1	1	242	11,41
TOTAL GENERAL	113	1483	102	399	14	10	2121	100,00

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental ESIGNA y de la Oficina de Sistemas.

GRAFICA DE TEMAS CONCURRENTES



En la gráfica se observan los temas que presentaron recurrencia en la SuperVigilancia en los periodos comprendidos entre el último trimestre del 2017 y el primero del 2018 que a continuación se definen:

- 1. Contencioso:** Derechos de petición, quejas, consultas y sugerencias.
- 2. Orden Público y Operacionales:** Hurto, irregularidades y servicios ilegales.
- 3. Prestacional:** Laborales.
- 4. Sin clasificar:** Por ajustes en el nuevo sistema, la clasificación de las PQRSD no se han podido realizar en su totalidad, ya que solo la dependencia de Quejas y Reclamos contiene esos ítems de tema y subtema.

Se clasifican según las dependencias a continuación descritas:

- Grupo de Quejas: Orden público y operacionales
- Oficina Jurídica: Contenciosos

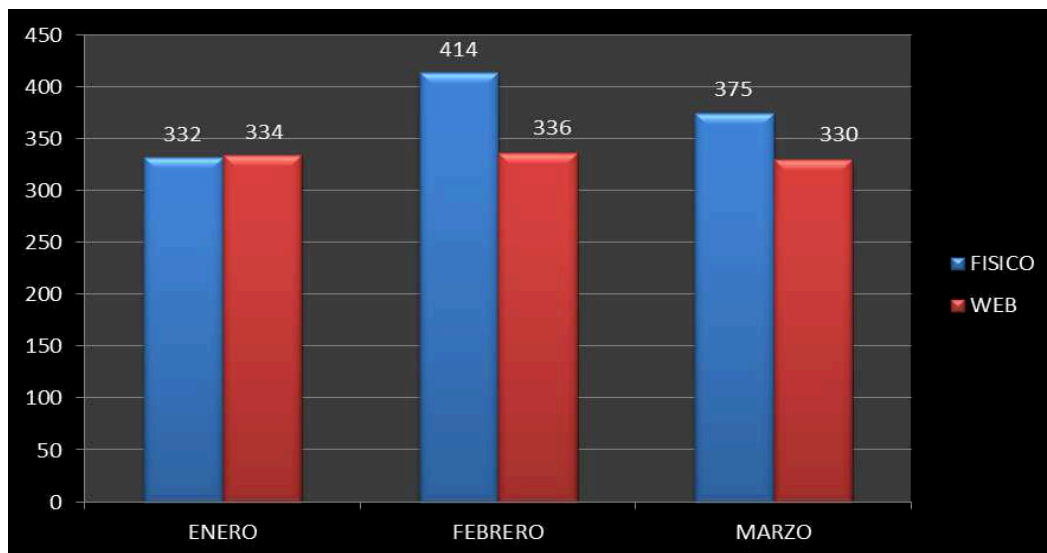
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

- Atención al Usuario, Permisos de Estado, Inspección, Sanciones, Superintendencia Delegada para la Operación, Delegado para el Control, son clasificadas de acuerdo al Contencioso, Orden Público y Operacional.
5. **Varios:** Preguntas generales, peticiones incompletas, solicitudes de copias y alcances al radicado.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, información a la que puede acceder el público en general y que se encuentra disponible en la página **WEB** de la entidad. Igualmente, se cuenta con un grupo de apoyo en el área de Atención al Usuario para la atención a través de todos los canales dispuestos por la entidad. De igual manera apoya la política de cero papel, enviando toda la información posible por email.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICO	332	414	375	1121	52,8524281
WEB	334	336	330	1000	47,1475719
TOTAL GENERAL	666	750	705	2121	100



El canal de preferencia para las solicitudes de trámites a la SuperVigilancia es el punto de radicación física, con una visita de **1121** usuarios para el primer trimestre.

La SuperVigilancia, con el propósito de prestar un mejor servicio a sus usuarios y grupos de interés, dicta capacitaciones en el manejo y utilización de la sede electrónica para facilitarles el

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	

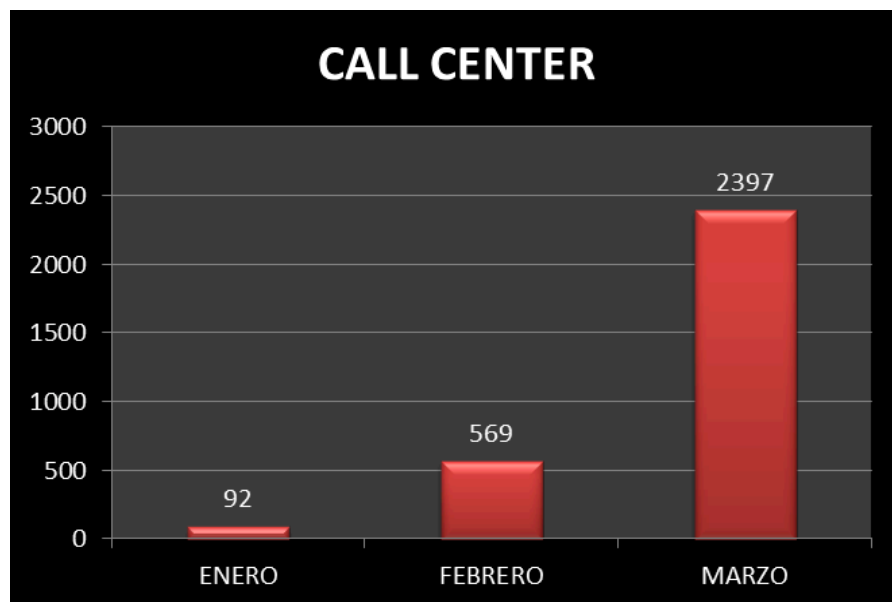
acceso, y para que de esta manera puedan realizar y hacer seguimiento a sus trámites en línea, sin embargo el usuario aún es tímido y temeroso frente al uso de las herramientas virtuales, por lo cual prefiere la seguridad de los métodos tradicionales en lo que respecta a la radicación de sus solicitudes ante la Entidad.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

(MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	PORCENTAJE
ATENCION PRESENCIAL	2436	43,52
CALL CENTER	3058	54,64
CHAT	103	1,84
TOTAL	5597	100

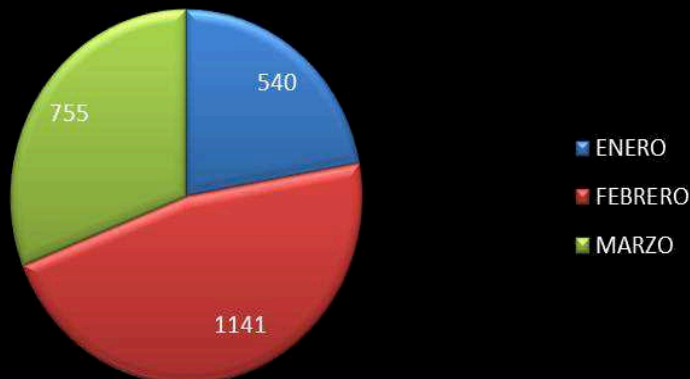
MES	CALL CENTER	ATENCIÓN PERSONALIZADA CIC	CHAT	TOTAL
ENERO	92	540	0	632
FEBRERO	569	1141	0	1710
MARZO	2397	755	103	3255
TOTAL	3058	2436	103	5597



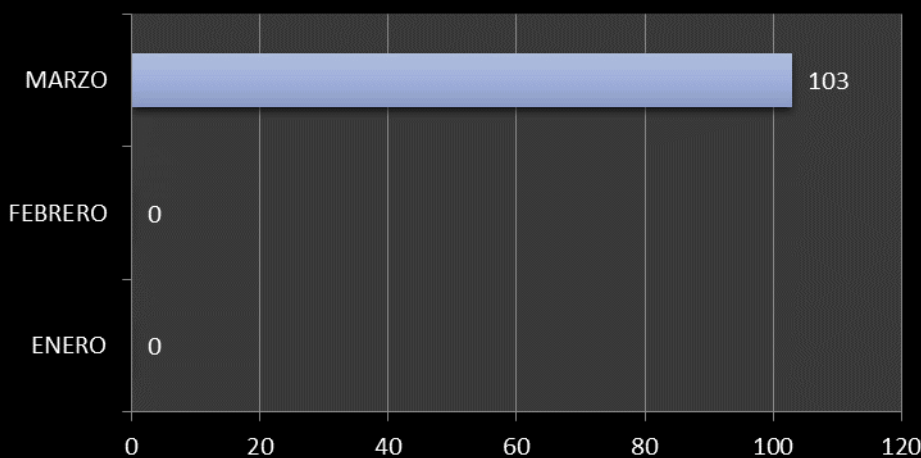
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO

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.

ATENCIÓN PERSONALIZADA CIC



CHAT



Se observa que de los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, la ciudadanía prefiere el call center, cambio significativo con respecto al trimestre anterior, en el cual los ciudadanos preferían la atención personalizada. Así, en el primer trimestre se atendieron 3058 usuarios.

Igualmente es importante mencionar que durante los primeros meses de este trimestre no se contaba con el chat y el call center, lo primero debido a que se estaba trabajando en temas de tipo

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	



Identificador: zrHC_w1G8 ELYL sk5+ 9ZP5 mlIG QGA=
URL: http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica

técnico informáticos que dificultaron su implementación, y lo segundo debido al proceso de outsourcing que se estaba implementando; por lo cual no se podía cubrir inicialmente la demanda de solicitudes por esta vía.

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

En cumplimiento Circular N° CIR2013-102 de fecha 11 de Julio de 2013 emitida por la Secretaria General del Ministerio de Defensa Nacional y correspondiente a la Documentación de acciones correctivas para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

El Área de Atención al Usuario, en aras de satisfacer a sus usuarios y grupos de interés, ha implementado estrategias que apunten al mejoramiento de la atención y resolución de las PQRS. Por tanto, viene realizando campañas internas y externas relacionadas con este tema, realizando encuestas trimestrales de satisfacción a los usuarios a través de los diversos canales dispuestos por la Entidad, seguidamente realiza la evaluación y análisis de las mismas, con el fin de formular acciones de mejora. Igualmente, a nivel interno realiza reuniones con las áreas y/o dependencias responsables de la resolución de las PQRS para evidenciar las razones que motivan el incumplimiento en los tiempos de respuestas, haciendo acompañamiento para verificar las respuestas a las PQRS y envía alertas de vencimiento, entre otras.

De este seguimiento, se halló que una vez confrontadas las bases de datos de las áreas y/o dependencias responsables de dar respuesta, respecto a la base de datos que reporta el área de sistemas, a éstas solicitudes si bien no se les da respuesta dentro de los términos que exige la norma, sí se han resuelto dentro del mes correspondiente en su mayoría. Lo anterior se debe a que por inconsistencias en el flujo de cada proceso, el usuario responsable no finaliza la tarea en el sistema, o no la puede finalizar cuando se requiere una respuesta adicional por parte del usuario o del servicio vigilado. Esto conlleva a que el gestor documental, reporte la gestión como documento vencido sin respuesta, cuando en realidad sí la tiene; Por esta razón los reportes de los trimestres anteriores presentan un alto porcentaje de PQRS pendientes por resolver.

La actividad de confrontar las bases, es una acción de mejoramiento continuo, que permite tener control y seguimiento sobre la gestión realizada a las PQRS, lo que conlleva a evitar que los posibles riesgos institucionales y de corrupción se materialicen.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

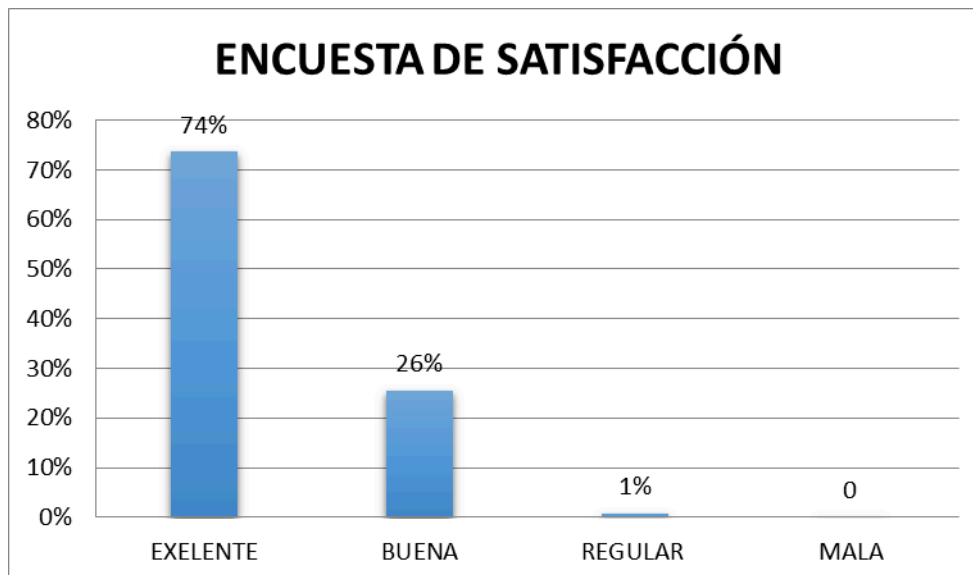
6.1 MEDICION DE SATISFACCION DE USUARIOS

La Oficina de Atención al Usuario, aplica la encuesta de satisfacción a los usuarios a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, para el cuarto trimestre se realizó a través de la encuesta personalizada. Se encuestaron 27 usuarios por este medio, de los cuales 20.8 de los encuestados califican el servicio como excelente representados en el 77% de la muestra, 5.6 le dieron una calificación de bueno representados en el 20.7% de la muestra y tan solo 1 de los

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	

encuestados calificó el servicio como regular representado por el 0.2% de la muestra (nadie calificó el servicio como malo).

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN:



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

Una vez analizada la encuesta, se obtuvieron los resultados que han permitido determinar la percepción que tienen los usuarios de la atención recibida y prestada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

A los usuarios que accedieron a contestar la encuesta, una vez fueron atendidos por el grupo de apoyo del área de atención al usuario. En el cuarto trimestre de 2017 se atendieron 530 usuarios que respondieron la encuesta, 432 tienen una percepción excelente sobre la atención prestada por el grupo de atención al usuario, y 98 están inconformes, lo que quiere decir que el 81.5% de los usuarios encuestados, determinaron que sí hay claridad en la información suministrada por el grupo de apoyo y que satisfacen sus inquietudes; no obstante el 18.5% está inconforme con la atención prestada en la entidad. Aún cuando parece ser que los usuarios que se comunican a través de este canal, están satisfechos con la atención, es importante tener en cuenta para la formulación de acciones de mejora, al 33% de los usuarios que no dieron respuesta a la misma. Es decir, determinar los motivos por los cuales no dan su percepción sobre la atención a través de este canal, toda vez que es un porcentaje considerablemente alto dentro de la medición.

De los 2203 usuarios encuestados el 74% se encuentra completamente satisfecho siendo su percepción del servicio EXCELENTE, seguido del 25% percibido como un servicio BUENO y tan solo el 1% indica que es Regular.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	

Para esta encuesta se tiene una particularidad y esta es no haber recibido comentarios adicionales a las preguntas sugeridas, es decir ningún encuestado usó la casilla dispuesta o respondió la pregunta donde se requiere *“si no está satisfecho con la atención brindada por el servidor público, por favor déjenos a conocer lo sucedido y las sugerencias al respecto para implementar acciones de mejora en la Atención al Usuario.”* Lo cual sugiere que el usuario se sintió globalmente satisfecho y no requiere de acciones de mejora para casos en particular.

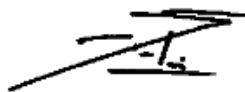
Finalmente, esto indica que se ha estado realizando una labor con buenos resultados, pero que requieren de seguir mejorando para alcanzar el 100% de usuarios que perciben los servicios prestados por la Entidad por medio del Grupo de Atención al Usuario y los diferentes canales existentes para la atención a los usuarios como EXCELENTE.

6.2 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO:

Para el primer trimestre la percepción de los usuarios y grupos de interés de la Supervigilancia, en cuanto a la atención sigue siendo excelente, ya que en cuanto a la claridad de la información y conocimiento del tema referente a las consultas realizadas, éstos se muestran satisfechos.

Sin embargo, hay que persistir y trabajar conjuntamente con las dependencias de la Entidad para poder finalizar los trámites oportunamente y de esta manera poder presentar información más certera.

Igualmente es importante llegar a la segunda fase del gestor documental para poder corregir las diferentes situaciones que dificultan el proceso de respuesta de las PQRSD, debido a que la Entidad realiza los esfuerzos pertinentes para dar trámite a las solicitudes, pero el gestor documental sigue presentando muchas veces impedimentos a la hora de ser 100% eficientes con los procesos de respuesta.



Firmado digitalmente: CARLOS PEÑA IRAGORRI
SECRETARIO GENERAL CODIGO 1 2 1 GRADO 22

Dependencia: REPOSICION - 53 DIAS - Fecha firma: 06/04/2018 16:19:41
TOKEN FIS

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	OSCAR DAVID RUBIANO
Revisado para firma por	NILSA PATRICIA CORTES GUCHUVO
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.	