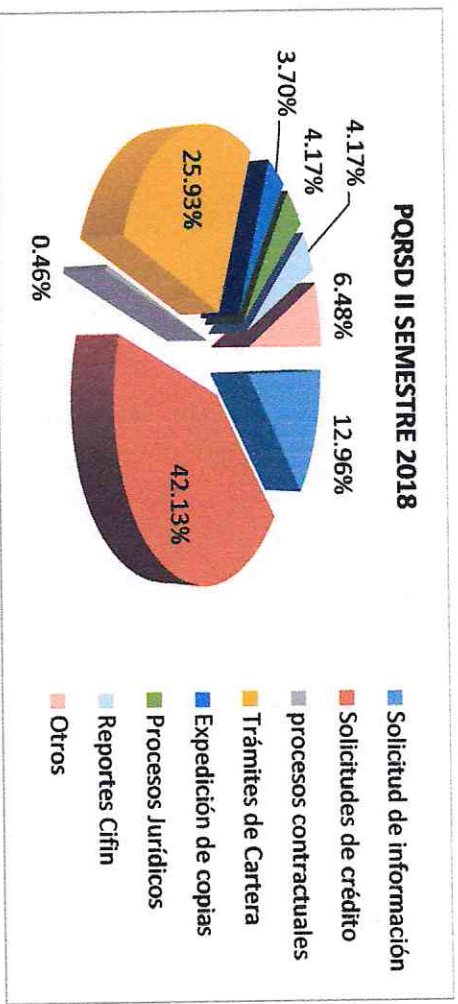


CONSOLIDADO PQRSD II SEMESTRE 2018

| DETALLE / TRAMITE | No. | % |
|--------------------------|------------|----------------|
| Solicitud de información | 28 | 12.96% |
| Solicitudes de crédito | 91 | 42.13% |
| procesos contractuales | 1 | 0.46% |
| Trámites de Cartera | 56 | 25.93% |
| Expedición de copias | 8 | 3.70% |
| Procesos Jurídicos | 9 | 4.17% |
| Reportes Cifin | 9 | 4.17% |
| Otros | 14 | 6.48% |
| TOTAL | 216 | 100.00% |



Fuente: Unidad de Correspondencia – Planeación.

- De acuerdo a la información suministrada en el semestre se recibieron peticiones, se recibió una queja y no se recibieron reclamos.
- Mensualmente, quedan aproximadamente el 20% por dar respuesta en el mes siguiente.
- El 95% de las respuestas se dieron en los términos establecidos.

| Tipo | Número |
|------------|--------|
| Peticiones | 215 |
| Quejas | 1 |
| Reclamos | 0 |
| Total | 216 |

Recomendaciones.

- Es necesario clasificar los derechos de petición de acuerdo a las cuatro (4) modalidades que trata el artículo 4 de la Resolución 207 del 08/06/2018.
- Es indispensable que todos los servidores públicos y contratistas que apoyan a la administración tengan claro que toda la correspondencia se debe radicar en la Unidad de Correspondencia, sea ésta recibida o despachada, lo cual permite que el control existente en esta área sea efectivo, por lo que se recomienda que se realice una socialización y sensibilización por parte de la funcionaria responsable y/o el profesional responsable del proceso de planeación.
- La funcionaria responsable de la Unidad de Correspondencia debe aplicar el autocontrol al diligenciar todas y correctamente las casillas contenidas en el registro R-76.
- Se requiere hacer seguimiento a las comunicaciones de respuesta a quejas, por cuanto en el expediente del cliente debe quedar toda la información, que permita hacer la trazabilidad.


SABEL MUÑOZ-RINCON
Asesora Gestora Interno
Enero 2019