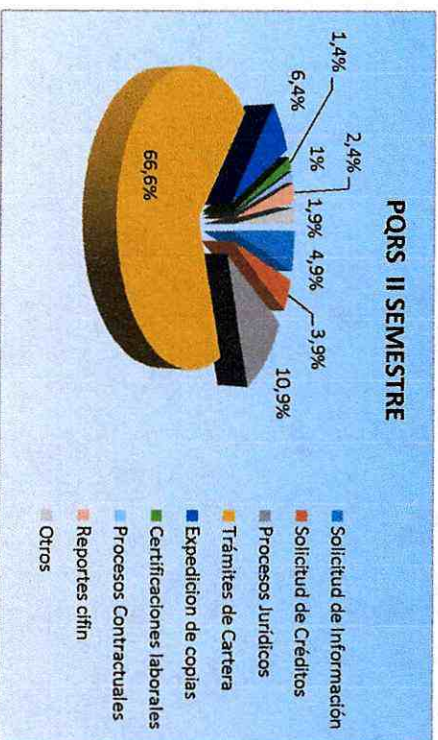


**RESUMEN CONSOLIDADO PQRS POR DEPENDENCIA II SEMESTRE DE 2017**

Detalle PQRS	N°	%
Solicitud de Información	10	4,98%
Solicitud de Créditos	8	3,98%
Procesos Jurídicos	22	10,95%
Trámites de Cartera	134	66,67%
Expedición de copias	13	6,47%
Certificaciones laborales	3	1,49%
Procesos Contractuales	2	1,00%
Reportes cifin	5	2,49%
Otros	4	1,99%
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>




El incremento respecto al mismo periodo de la vigencia anterior fue del 3%.

Tipo	Número
Peticiones	201
Quejas	0
Reclamos	0
Felicitaciones	0
<b>Total</b>	<b>201</b>

**Recomendaciones:**

- Es indispensable socializar y sensibilizar a los funcionarios y contratistas del Instituto que la Unidad de Correspondencia es la ventana única para el ingreso y salida de toda la correspondencia.
- Se requiere una nueva inducción que funcionaría responsable de atender la Unidad de Correspondencia.
- De igual forma es pertinente la adquisición de un software que permita llevar el control del vencimiento de periodo para dar respuesta oportuna, a la vez que permite mejor administración de las PQRS.

\* De acuerdo a la información suministrada en el semestre sólo se recibieron peticiones, no se recibieron quejas, ni reclamos.  
 \* Mensualmente, queda un 20% de peticiones por dar respuesta en el mes siguiente.  
 \* El 95% de las respuestas se dieron en los términos establecidos y por la dependencia asignada.

  
**ASABEL MUÑOZ RINCON**  
 Asesora Control Interno  
 Enero, 2018