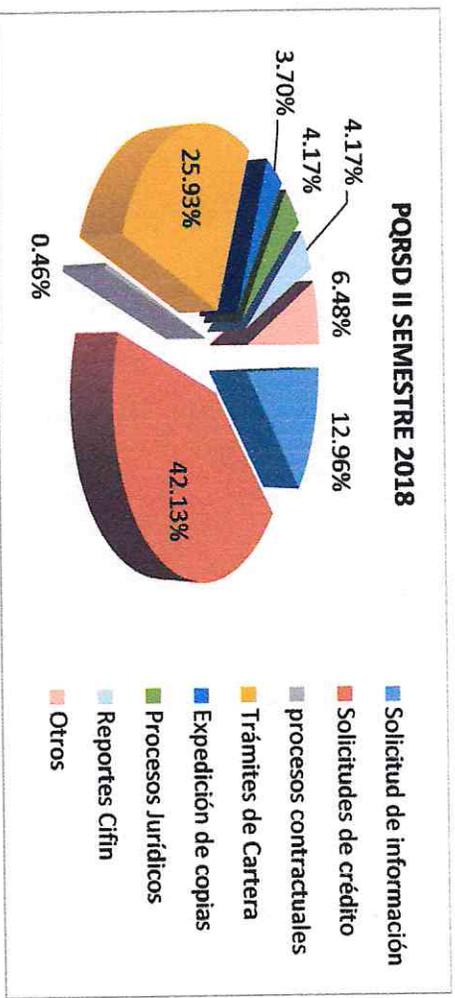


CONSOLIDADO PQRSD II SEMESTRE 2018

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 Gestor(a) Interno
Enero 2019