

Bogotá, D.C.,

MEMORANDO

PARA: Doctor. GERMAN MORENO
Jefe Oficina Control Interno

DE: COORDINADORA GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

ASUNTO: **INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PRIMER SEMESTRE AÑO 2013**

En relación con el asunto y en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011¹, se remite a continuación el informe de gestión correspondiente a los documentos que han sido identificados como quejas, reclamos o sugerencias en la entidad, durante el periodo de enero a junio del año 2013. En este informe se muestra el resultado del control y el seguimiento dado a las mismas.

Para efectos del siguiente informe, entiéndanse los siguientes términos y definiciones:

Queja: Mecanismo para poner en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en la conducta de los servidores a su cargo.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de un tercero ante la administración sobre el incumplimiento o irregularidad de una de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Entidad.

Sugerencia: Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.

Denuncias: Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

¹ Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

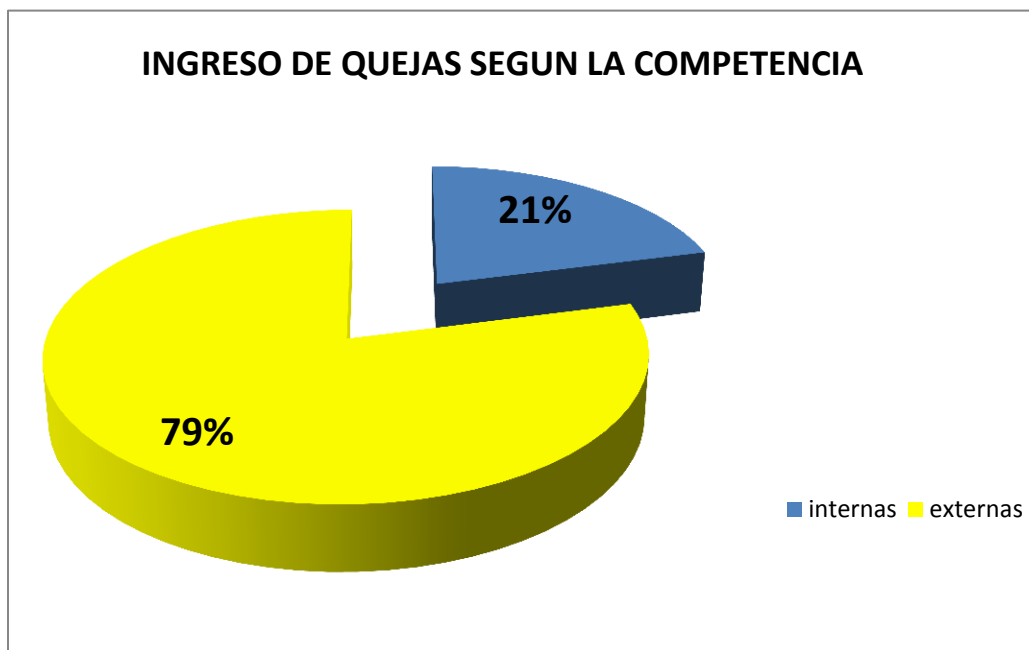


1) RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con once canales de atención que son: Canal de Atención Telefónico, centro de contacto telefónico, correo postal, atención personalizada, chat Institucional, mensajes de texto, urna de cristal, correo electrónico, fax y a partir del 1 de julio de 2012 el correo de notificaciones judiciales. Cada canal es un filtro para la recepción y trámite de las quejas, reclamos o sugerencias, competencia del Ministerio.

Durante el primer semestre del año 2013 ingresaron un total de 138 documentos identificados como quejas, reclamos o sugerencias, de estas 109 fueron externas, es decir ingresaron al Ministerio pero iban dirigidas contra otras entidades, las restantes (29 quejas) ingresaron por trámite, funcionamiento o por la conducta de alguno de los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.

GRÁFICA No. 1



Fuente: Consolidado Estadístico 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo

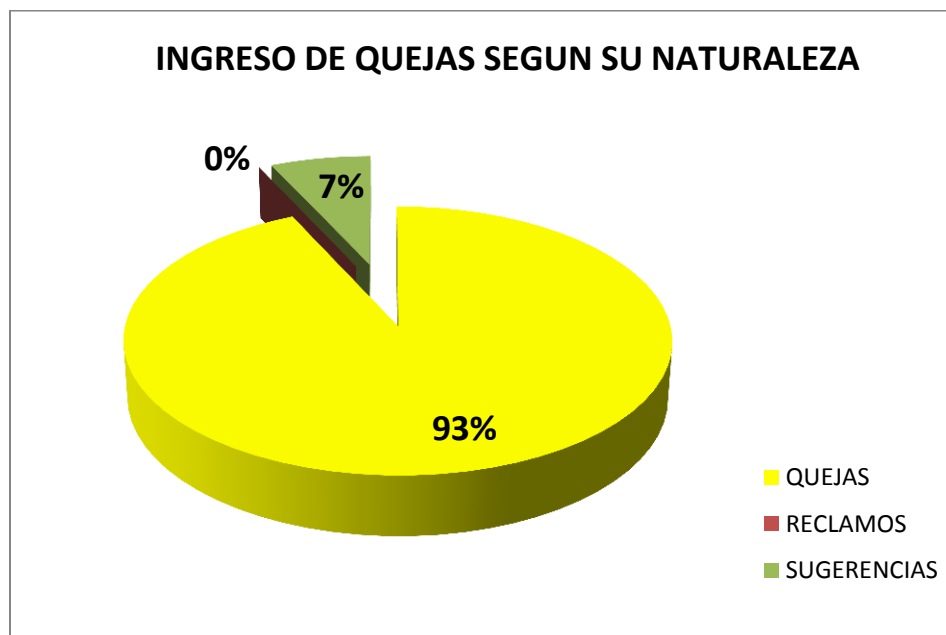
1.1) VOLUMEN DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

En la siguiente gráfica se observa el volumen de quejas, reclamos y sugerencias que ingresaron al Ministerio de acuerdo a su naturaleza, así:





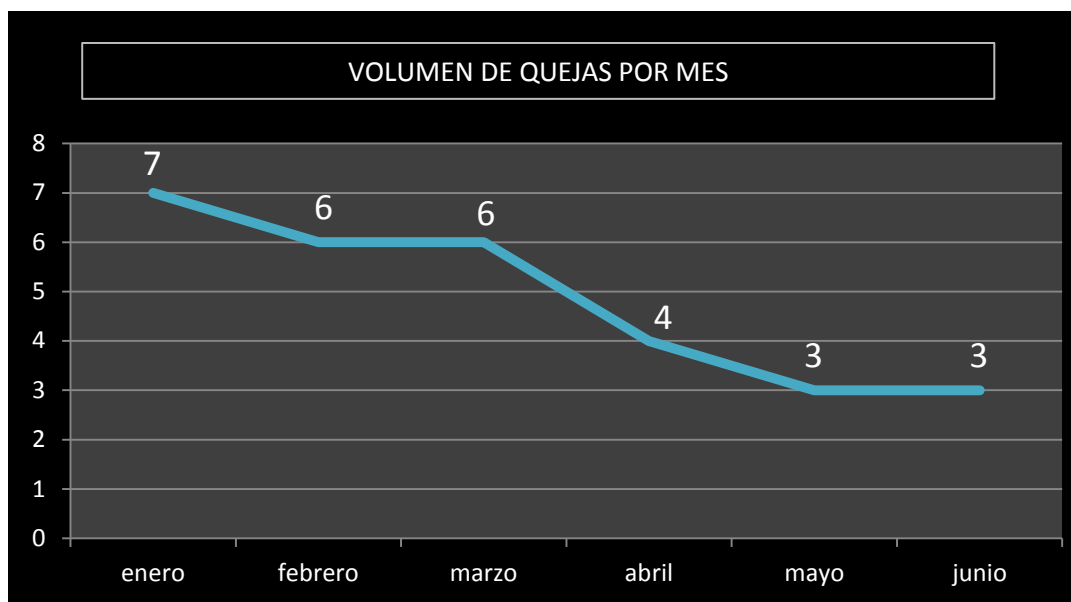
GRÁFICA No. 2



Fuente: Consolidado Estadístico 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo

De acuerdo a la gráfica anterior a la entidad ingresaron 27 comunicaciones catalogadas como queja, 2 sugerencias y ningún reclamo.

GRÁFICA No. 3



Fuente: Consolidado Estadístico 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo





-De acuerdo a los datos de la gráfica No. 3, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio 5 documentos que son catalogados como quejas, reclamos o sugerencias.

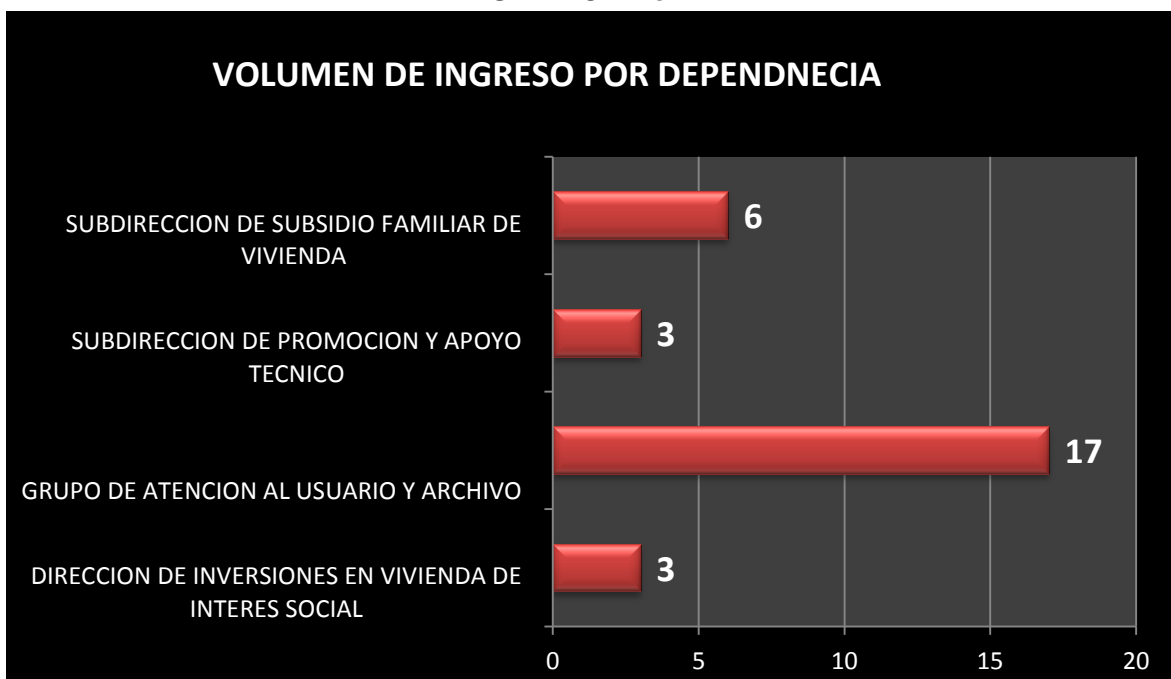
-Las quejas, reclamos y/o sugerencias que ingresaron durante el primer semestre del año 2013 disminuyeron en un 57% en comparación con el segundo semestre del año 2012 (67 quejas en total).

-El mayor número de quejas, reclamos y sugerencias recibidas se debe a temas relacionados con la atención al usuario, asignación de los subsidios de Vivienda y proyectos de vivienda a los cuales los ciudadanos se postulan.

2) REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

Las diferentes quejas, reclamos y sugerencias que ingresaron al Ministerio se revisaron y fueron debidamente direccionadas a las áreas competentes para su trámite y respuesta, a continuación se muestra el volumen de quejas, reclamos y sugerencias por dependencia.

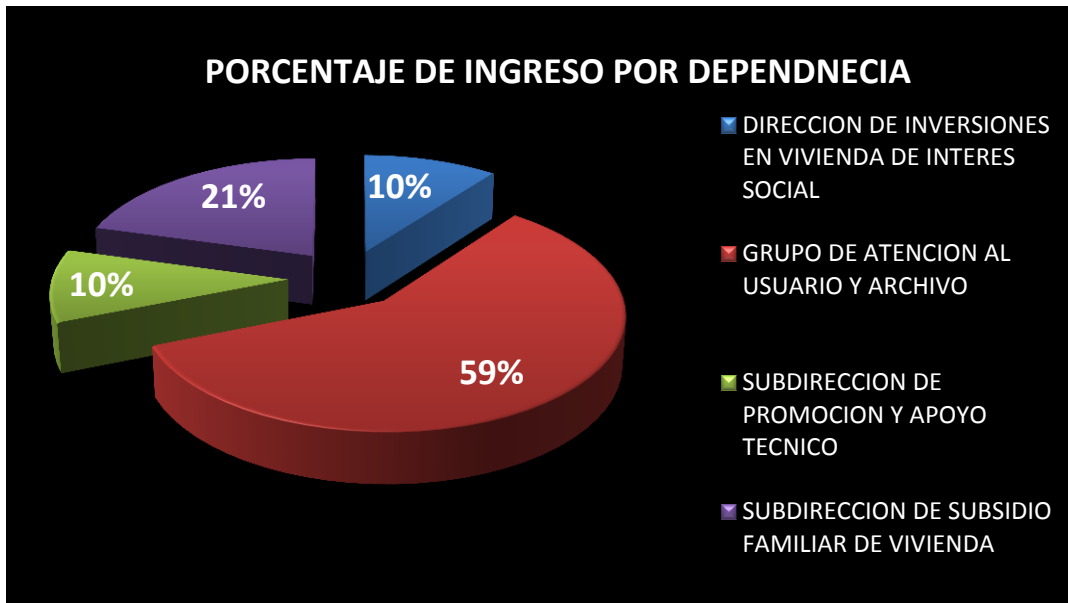
GRÁFICA No. 4



Fuente: Consolidado Estadístico 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo



GRÁFICA No. 5

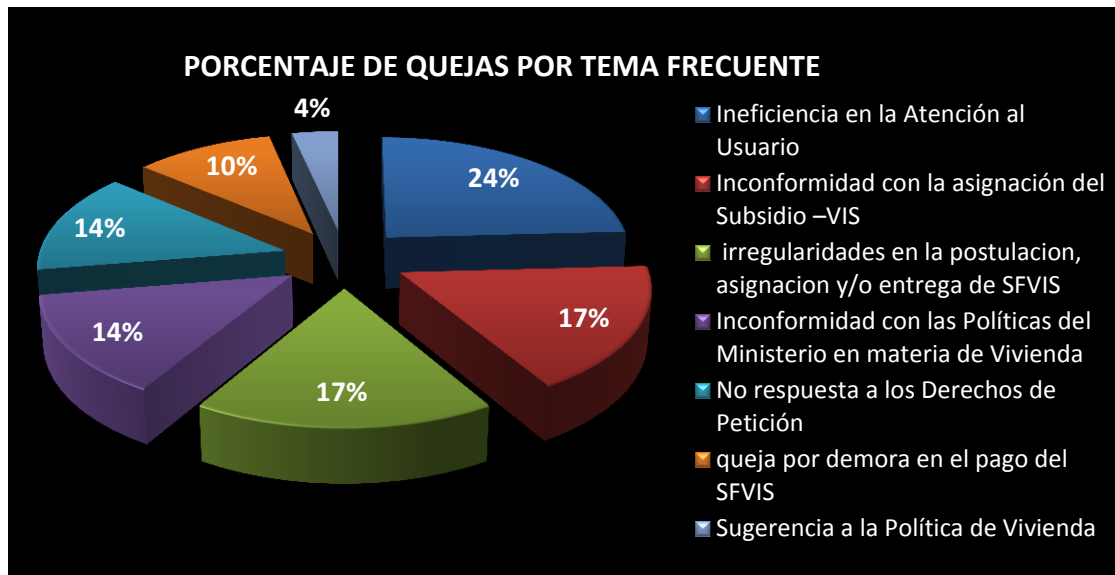


Fuente: Consolidado Estadístico 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Como se observa en la gráfica 5, la dependencia con mayor volumen de quejas tramitadas fue el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (59%) seguida por la Subdirección del Subsidio Familiar de Vivienda (21%).

3) QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES SEGÚN SU TEMA:

GRAFICA No. 6



Fuente: Consolidado Estadístico 2013 – Grupo de Atención y Servicio al Usuario



La grafica anterior muestra el porcentaje de los temas por los cuales se quejan, reclaman o sugieren con mayor frecuencia nuestros usuarios, estos temas y el volumen de ingreso de los mismos se muestra en la tabla No. 1

TABLA No. 1

TEMA FRECUENTE	VOLUMEN
Ineficiencia en la Atención al Usuario	7
Inconformidad con la asignación del Subsidio –VIS	5
irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS	5
Inconformidad con las Políticas del Ministerio en materia de Vivienda	4
No respuesta a los Derechos de Petición	4
queja por demora en el pago del SFVIS	3
Sugerencia a la Política de Vivienda	1

Fuente: Consolidado Estadístico 2013 – Grupo de Atención y Servicio al Usuario

1) SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS:

A continuación se relaciona cada uno de los documentos catalogados como quejas, reclamos o sugerencias, con su respectivo tramite, de acuerdo a dependencia que atendió:

TABLA No. 2

N.U.R.	Fecha Registro	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TEMA	TRAMITE DADO	FECHA DE SALIDA
4120-E1-1685-2013	11/01/2013	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS	El día 5 de enero el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO traslada el documento a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL, esta a su vez traslada el documento a la SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA el día 16 de enero. El día 24 de enero se da respuesta al peticionario, en ella se le explica porque los subsidios asignados aún no han sido entregados y adicionalmente se le explico la consecuencia de renunciar al proyecto de vivienda BARIO TALLER.	24/01/2013





4120-E1-2350-2013	15/01/2013	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS	El día 17 de enero el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO de traslado interno del documento a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL esta a su vez traslada el documento a la SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO el día 21 de enero. Ésta subdirección emite respuesta el día 28 de junio en ella le aclara al peticionario el tema de adjudicación del SFVIS	28/06/2013
4120-E1-3207-2013	17/01/2013	DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS	El día 24 de enero el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO da traslado interno de la solicitud a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL. A la fecha en el sistema de gestión documental SIGDMA no se ha registrado tramite de salida del documento	sin respuesta
4120-E1-40-2013	02/01/2013	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Inconformidad con la asignación del Subsidio -VIS	El día 10 de enero el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO traslada el documento a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL, esta a su vez traslada el documento a la SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA el día 10 de enero. El día 13 de abril se da respuesta al peticionario, en ella se le explica el porqué de su rechazo al SFVIS, se le informa que el recurso de reposición fue resuelto a su favor y que nuevamente continua en el proceso de calificación y asignación.	13/04/2013
4120-E1-4215-2013	22/01/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	El día 25 de enero el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO da respuesta a la solicitud en ella se le aclara al quejoso que una vez verificada la plataforma del chat institucional se evidencia que el peticionario si ingreso en la plataforma pero en ningún momento hace alguna solicitud clara y se le recuerda que la entidad maneja nueve canales de atención a través de los cuales el usuario puede hacer contacto.	25/01/2013
4120-E1-4711-2013	23/01/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	El día 25 de enero el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO da respuesta a la solicitud en ella se le aclara al quejoso que una vez verificada la plataforma del chat institucional se evidencia que el peticionario si ingreso en la plataforma pero en ningún momento hace alguna solicitud clara y se le recuerda que la entidad maneja nueve canales de atención a través de los cuales el usuario puede hacer contacto.	25/01/2013





4120-E1-5582-2013	28/01/2013	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Inconformidad con las Políticas del Ministerio en materia de Vivienda	El día 1 de febrero el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO de traslado interno del documento a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL esta a su vez traslada el documento a la SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA el día 4 de febrero. el día 6 de marzo la SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA da respuesta al documento	06/03/2013
4120-E1-10300-2013	11/02/2013	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	queja por demora en el pago del SFVIS	El día 20 de febrero el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO da traslado del documento a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL, a su vez esta envía el documento a la SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO el día 20 de febrero. El día 18 de abril la SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO emite respuesta a la solicitud, en ella le aclara al peticionario su estado de postulación y por qué su SFVIS no ha sido desembolsado.	18/04/2013
4120-E1-11564-2013	13/02/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	No respuesta a los Derechos de Petición	El día 6 de marzo el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO dio respuesta de la solicitud, en ella se le informa al peticionario que una vez consultados los datos en el sistema de gestión documental SIGDMA no se encontró ningún registro de solicitud anterior, por lo tanto se le solicito enviar copia de la solicitud hecha vía correo electrónico para poder dar respuesta al trámite. La solicitud completa ingresa el día primero de abril bajo el Radicado 26314-2013. Y es enviada a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL el día 11 de abril, esta a su vez traslada el documento a la SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA el día 17 de abril. A la fecha la solicitud no registra trámite de salida en el Sistema de gestión documental.	06/03/2013
4120-E1-11772-2013	14/02/2013	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Inconformidad con las Políticas del Ministerio en materia de Vivienda	El día 26 de febrero GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO dio traslado de la solicitud a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL, esta a su vez traslado el documento a la SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO el día 1 de marzo. El 10 de abril esta subdirección emite respuesta al peticionario en ella le aclara el objetivo de las políticas de vivienda y en especial del programa de vivienda gratis.	10/04/2013





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

4120-E1-12637-2013	18/02/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio -VIS	El día 11 de marzo el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO le solicita al peticionario aclarar la solicitud. A la fecha el sistema de gestión documental no reporta ingreso de otra solicitud a nombre del peticionario en cuestión por tal motivo las queja se considera desistida, se hace la observación en SIGDMA y se proyecta auto de archivo	11/03/2013
4120-E1-16214-2013	27/02/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	el día 21 de marzo el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO emite respuesta al peticionario, en ella se ofrece disculpas por la situación presentada en la atención telefónica, se le aclara las medidas que el grupo implemento para remediar la situación y finalmente se brinda la información solicitada sobre el programa de vivienda gratis	21/03/2013
4120-E1-8270-2013	05/02/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio -VIS	el día 19 de febrero el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO da respuesta a la solicitud, en ella le informa brinda al peticionario información sobre el programa de vivienda gratis y su estado de postulación (calificado)	19/02/2013
4120-E1-18364-2013	05/03/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	No respuesta a los Derechos de Petición	la solicitud fue respondida en el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO el día 4 de abril en el cual se le informa al peticionario que su renuncia ha sido aceptada desde el día 12 de febrero de 2013 y que en las bases de datos de la entidad no registra como beneficiario de SFVIS o propietario de vivienda, así mismo se le dio traslado a la dirección de inversiones en vivienda de interés social el día 2 de abril, ese mismo día la dirección le informa que debe acercarse al FNA para que lo notifiquen de la renuncia	04/04/2013
4120-E1-21338-2013	13/03/2013	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	Inconformidad con las Políticas del Ministerio en materia de Vivienda	el día 27 de marzo el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO da traslado del documento a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL esta a su vez traslada el oficio a la SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO el día 2 de abril. en el sistema de gestión documental de la entidad el oficio no reporta tramite de respuesta	sin respuesta
4120-E1-21487-2013	13/03/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	No respuesta a los Derechos de Petición	El día 9 de abril el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO le informa al peticionario que la solicitud enviada el día 6 de febrero radicada bajo el número 9150-2013 fue respondida el día 26 del mismo mes y enviada a la dirección dejada pero la empresa de correo 4-72 la devolvió por no existir el número. Adicionalmente le reitera la respuesta enviada en la primera ocasión y da traslado al	09/04/2013

Calle 18 # 7 – 59

Call Center 5953525 Opción 1 – 8

Línea Gratuita: 018000952525 Opción 1 – 8

Tel. 3323434 Fax: 2817327

www.minvivienda.gov.co / correspondencia@minvivienda.gov.co





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

				FNA para que sea tenido en cuenta en las postulaciones de la bolsa de ahorro programado.	
4120-E1-25268-2013	22/03/2013	DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	No respuesta a los Derechos de Petición	el día 9 de marzo el peticionario envía una solicitud con el radicado 19889-2013 el cual se trasladado a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL el día 19 de marzo, esta dirección traslada el documento a la SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA el día 2 de abril. Sin registrar tramite de respuesta en el sistema de gestión documental. El peticionario se queja por la no respuesta de la solicitud relacionada arriba. El GRUPO DE ATECNION AL USUARIO Y ARCHIVO da traslado por competencia de esta queja a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL el día 8 de abril. Esta solicitud tampoco registra trámite de salida en el sistema de gestión documental de la entidad.	sin respuesta
4120-E1-25567-2013	26/03/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS	El día 18 de abril el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO solicita al peticionario aclarar la solicitud ya que esta no es clara para poder dar el trámite pertinente. A la fecha 17 de mayo el peticionario no ha aclarado su solicitud, esta se considera desistida	18/04/2013
4120-E1-25607-2013	26/03/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio -VIS	El día 22 de abril se le solicita al peticionario aclarar su queja ya que esta no es lo suficientemente clara para poder dar el tramite pertinente. El día 29 de abril el peticionario envía la solicitud aclaratoria la cual ingreso a la entidad bajo el radicado 36326-2013. El GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO respondió la solicitud informando al peticionario sobre su estado de postulación los motivos por los cuales la movilización de los recursos no ha sido autorizada y la información pertinente sobre cómo hacer efectivo el SFVIS. En el sistema de gestión documental de la entidad el oficio 25607-2013 reporta trámite de respuesta Y EL 36326-2103 fue descargado el día 22 de mayo.	22/05/2013
4120-E1-26583-2013	01/04/2013	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	queja por demora en el pago del SFVIS	El día 15 de abril GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO traslada el documento a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL, esta a su vez traslada la solicitud a la SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA el día 17 de abril. El	17/04/2013

Calle 18 # 7 – 59

Call Center 5953525 Opción 1 – 8

Línea Gratuita: 018000952525 Opción 1 – 8

Tel. 3323434 Fax: 2817327

www.minvivienda.gov.co / correspondencia@minvivienda.gov.co





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

				día 18 de abril se emite y envía respuesta de esta solicitud al peticionario en ella se le explica los motivos en la demora del desembolso del SFVIS	
4120-E1-31183-2013	15/04/2013	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS	EL DIA 23 DE ABRIL EL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO TRASLADA EL DOCUMENTO A LA DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL DANDO ALCANCE AL RADICADO 26105 DE 2013, EL DIA 24 DE ABRIL ESTA SOLICITUD ES TRASLADADA A LA SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO QUIEN FINALMENTE EL DIA 15 DE MAYO EMITE Y ENVIA RESPUESTA AL SEÑOR DORIS CABRERA ESCALA EN LA CUAL LE INFORMAN QUE SU NUCLEO FAMILIAR ESTA CALIFICADO Y NO NECESITA POSTULARSE NUEVAMENTE	15/05/2013
4120-E1-33349-2013	19/04/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio -VIS	el día 30 de abril se le informa al peticionario sobre su estado de postulación y se le explica el porqué de la demora en la asignación del SFVIS	30/04/2013
4120-E1-34967-2013	24/04/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	el día 14 de mayo se da respuesta a la queja, en ella se le ofrece disculpas al peticionario por las dificultades presentadas en la atención telefónica, se le explica los motivos de dichos inconvenientes y se le recuerda que la Entidad maneja nueve canales de atención y un centro de contacto telefónico el cual actualmente está equipado para atender volúmenes significativos de población a través de canal telefónico	14/05/2013
4120-E1-37444-2013	02/05/2013	DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	queja por demora en el pago del SFVIS	El día 19 de junio el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO da traslado del documento a la DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL dependencia competente para dar respuesta a la solicitud. A la fecha no se reporta tramite dado en el sistema de gestión documental SIGDMA	sin respuesta
4120-E1-37561-2013	02/05/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Sugerencia a la Política de Vivienda	El día 24 de mayo el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO emite respuesta a la queja relacionada, en ella le brinda información al peticionario sobre el programa PIPE en el tema de vivienda y todo lo relacionado con el programa de la tasa de interés	24/05/2013





4120-E1-37987-2013	02/05/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con las Políticas del Ministerio en materia de Vivienda	el día 17 de mayo el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO emite respuesta al peticionario en ella le informa que el motivo por el cual fue rechazado al SFVIS es porque el núcleo familiar era propietario de un inmueble, factor que según el decreto 2190 de 2009 es causal indiscutible de rechazo adicionalmente se le da información sobre los programas de construcción en lote propio	17/05/2013
4120-E1-58241-2013	21/06/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	El día 8 de julio el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO emite respuesta a la queja, en ella le pide excusas al peticionario por las dificultades que ha tenido para comunicarse con la Entidad vía telefónica y le informa las medidas de mejora que ha adoptado.	08/07/2013
4120-E1-55457-2013	14/06/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	El día 27 de junio el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO emite respuesta a la queja, en ella le pide excusas al peticionario por las dificultades que ha tenido para comunicarse con la Entidad vía telefónica y le informa las medidas de mejora que ha adoptado.	27/06/2013
4120-E1-54629-2013	13/06/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	El día 27 de junio el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO emite respuesta a la queja, en ella le pide excusas al peticionario por las dificultades que ha tenido para comunicarse con la Entidad vía telefónica y le informa las medidas de mejora que ha adoptado.	27/06/2013

Fuente: Consolidado Estadístico 2013 – Grupo de Atención y Servicio al Usuario

Cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias, no obstante la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al director, Jefe o coordinador de cada dependencia.

Cordialmente,


NATHALIE GALVIZ AGUDELO

Copias: Doctor German Córdoba Ordoñez / Secretario General
Doctor: German Moreno / Jefe Oficina de Control Interno

Revisó: Nathalie Galviz A.
Elaboro: Diego Serna
Fecha: 08/08/2013

