


| | | |
|--|--|-----------------------------------|
|  | PROCESO | Cód. Proceso: 03 |
| | ASESORIAS A DIRECCION GENERAL | Cód. Procedimiento: 03-0-2 |
| | PROCEDIMIENTO | Versión: 1.0 |
| | INFORME EJECUTIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS | Página 1 |

| | | | |
|--|---|-----|------|
| Fecha: | 12 de enero de 2010 | | |
| Elaborado por: | Ximena Rojas Murcia | | |
| Periodo reportado: | 2 de enero a 31 de diciembre de 2009 | | |
| No. de Q y R¹ recibidos: | 56 | | |
| No. de Q y R atendidos: | 56 | | |
| Tiempo promedio de respuesta: | 8.83 días hábiles | | |
| | | No. | % |
| Medio de recibo: | Quejas y Reclamos Web | 22 | 39.3 |
| | Urna física | 19 | 33.9 |
| | Línea telefónica gratuita | 4 | 7.14 |
| | Correo electrónico | 5 | 8.9 |
| | Otros | 6 | 10.7 |
| No. de Q y R por objeto: | Solicitud de registro pendiente | 19 | 33.9 |
| | Certificado de registro pendiente | 3 | 5.4 |
| | Inconformidad con el servicio de registro en línea | 4 | 7.1 |
| | Inconformidad con el servicio de despacho | 4 | 7.1 |
| | Inconformidad con el formato de registro | 2 | 3.6 |
| | Inconformidad con el funcionamiento del sitio web | 4 | 7.1 |
| | Inconformidad con la atención de la recepción | 2 | 3.6 |
| | Inconformidad con la atención en radicación | 1 | 1.8 |
| | Sugerencia sobre instalaciones | 6 | 10.7 |
| | Sugerencia sobre formulario de registro | 3 | 5.4 |
| | Sugerencia sobre sitio web | 1 | 1.8 |
| | Otro | 10 | 17.9 |
| No. de Q y R por dependencias involucradas: | Oficina de Registro | 19 | 53.1 |
| | Oficina Asesora Jurídica | 0 | 0 |
| | Oficina de Asesores | 0 | 0 |
| | Subdirección de Capacitación, Investigación y Desarrollo | 0 | 0 |
| | Coordinación de Sistemas | 7 | 12.5 |
| | Unidad de Información | 8 | 14.3 |
| | Unidad de Divulgación y Prensa | 0 | 0 |
| | Oficina de Control Interno | 0 | 0 |
| | Coordinación de Planeación | 0 | 0 |
| | Subdirección Administrativa | 9 | 16.1 |
| | Otro | 2 | 3.6 |
| No. de encuestas remitidas: | 12 | | |
| No. de respuestas recibidas: | 3 | | |
| Medidas correctivas adoptadas: | <ul style="list-style-type: none"> • Las contra-caras de los formularios con los instructivos de diligenciamiento, se pusieron a disposición de los usuarios en el sitio web de la Entidad. • Se realizaron reuniones con la empresa prestadora del servicio de correo certificado, con el fin de que la misma mantenga informada a sus empleados sobre el convenio suscrito con esta Entidad, para beneficio de nuestros usuarios. | | |
| Medidas preventivas adoptadas: | <ul style="list-style-type: none"> • Se estableció la revisión diaria de la información digitada por la Unidad de Información, particularmente la relativa a la dirección de correspondencia del usuario. • Se estableció la revisión periódica de los registros de pagos de servicio de correo certificado para evitar demoras en su despacho. | | |
| Observaciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Tenga presente que una queja pudo tratar dos o más aspectos relacionados con dos o más dependencias. • Otros asuntos de queja incluyeron aspectos que no son competencia de la Entidad, tales como denuncias por piratería, infracciones al derecho de autor y el servicio de la empresa de correo certificado. • Otros medios de recibo de las Q y R incluyen remisiones de otras entidades y faxes. | | |

¹ Q y R = Quejas, reclamos y sugerencias.