



PROCESO
ASESORIAS A DIRECCION GENERAL

Cód. Proceso: 03
Cód. Procedimiento: 03-0-2

PROCEDIMIENTO
INFORME EJECUTIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Versión: 1.0
Página 1

Fecha:	31 de diciembre de 2009		
Elaborado por:	Ximena Rojas Murcia		
Periodo reportado:	2 de enero a 31 de diciembre de 2009		
No. de Q y R¹ recibidos:	57		
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.