

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NOMBRE DE LA ENTIDAD QUE SUSCRIBIO EL PLAN	GOBERNACION DE RISARALDA
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	CARLOS ALBERTO BOTERO LOPEZ
NOMBRE DEL JEFE DE CONTROL INTERNO	Wilson Palacio Vasquez
FECHA SUSCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	2012-09-27
DESCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Plan de mejoramiento suscrito producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso Atención al Cliente - Vigencia 2012
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2013-10-03
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El plan de mejoramiento alcanza un nivel de cumplimiento ACEPTABLE: 90%
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Se tienen dos compromisos pendientes, que los responsables del proceso deben garantizar su cabal cumplimiento, independientemente que este plan se vaya a dar por terminado: 1. Realizar periódicamente la socialización de las políticas de operación actualizadas, tanto a clientes internos, como externos del Departamento de Risaralda. (avance:50%) 2. Actualizar la metodología relacionada con la encuesta de satisfacción al cliente, con el fin de establecer su periodicidad. (Avance: 0%)
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	90.00
CONCLUSIONES	Teniendo en cuenta su nivel de avance, se da por terminado y se archiva en el aplicativo SAIA. Sin perjuicio que se de cumplimiento a los dos compromisos pendientes.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
_1_	Evidencia políticas de operación del proceso desactualizadas, según las nuevas disposiciones del proceso NTC GP 1000: 5.3 / MECI 2.1.1	Corrección: Actualizar y socializar las políticas de operación del proceso de Atención al Cliente. Correctiva: Revisar el proceso de atención al cliente y realizar los ajustes correspondientes para que lo documentado sea acorde a lo realizado.	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-10-04	No. de documentos actualizados en el proceso de atención al cliente / No. de documentos identificados por actualizar.	Se actualizó el documento referente a las Poíticas de Operación del proceso.	<u>100%</u>	N.A.
_2_	Se evidencia incumplimiento del procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos, toda vez que no se encuentran los registros que avalan la apertura de los buzones realizada entre el 13 y el 27 de julo de 2012.	Revisar y actualizar la documentación referente a PQRSFs, y unificar los registros que permitan evidenciar su tratamiento.	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-11-16	No de registros de apertura de buzones actualizados/ No de registros apertura de buzones por actualizar.	Se actualizó el documento referente a las Poíticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones.	<u>100%</u>	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)
_3_	de registros, toda vez que los documentos que soportan el proceso no se encuentran	Solicitar incluir el Proceso de Atención al Cliente en las T.R.D, con el fin de tener un mejor control de los registros. Comprometer a las personas encargadas para que realicen la gestión relacionada con la asignación de las T.R.D. para así soportar el proceso de	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-11-16	No de documentos actualizados en T.R.D/ No de documentos identificados por actualizar el las T.R.D	Se actualizó el documento referente a las Poíticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.	100%	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo.

_4_	No se evidenciarón encuestas de satisfacción del cliente, que permitan evaluar el nivel de satisfacción del cliente frente a los servicios ofrecidos por la entidad. NTC GP 1000: 8.2.1/ MECI:2.2.1.	Establecer parámetros y coordinar la realización de la encuesta con Control Interno, con el fin de medir la satisfacción de los usuarios.	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-10-08	No de encuestas realizadas/ No de encuestas a realizar.	Se actualizó el documento referente a las Poíticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en	100%	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno.
						usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se		

No se evidenciarán nociones de mejora symplementar acciones de mejora, de acuesdo de mejora symplementar acciones de mejora y aplicar de Sacialida de la norma 8.5.2 con se haltizações arropacos en la Auditoria de Caldad. Gomez Villagas, de mejora proficias de de mejora por migrementar.  No de acciones de mejora symplementar con se haltizações arropacos en la Auditoria de Caldad. Gomez Villagas, con se haltizações arropacos en la Auditoria de Caldad. Gomez Villagas, con se haltizações arropacos en la Auditoria de Caldad. Gomez Villagas, se definida estama de la mestama de migratoria de Altención al Caldad sagnación, so delinida estama de la mestama de migratoria de Altención al Caldad sagnación, so delinida estama de la mestama de de mejora por momento se encuentra en momento se encuentra					1	So octualizá al		1
processo de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de	de mejora implementadas en el proceso, incumpliendo el requisito de la norma 8.5.2 -	con los hallazgos arrojados en la Auditoría de Calidad. Realizar seguimiento a acciones de mejora y aplicar los	Gomez Villegas, Alvaro Eduardo	2012-10-08	de mejora implementadas/ No de acciones de mejora por	las Poíticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la	100%	trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control

			T .	r	1	Se actualizó el		
						documento referente a		
						las Poíticas de		
						Operación del		
						proceso.		
						El registro de apertura		
						de buzones de fecha de		
						13 al 27 de julio de		
						2012, se actualizó a		
						satisfacción para un		
						cumplimiento del 100%		
						Adicionalmente se		
						cuenta a la fecha con		
						los registros al día de		
						apertura de buzones.		
						La Tabla de Retención		
						Documental		
						perteneciente al Despacho del		
						Gobernador se		
						encuentra debidamente		
						actualizada, toda vez		
						que en ésta ha sido		
						incluida la		
						perteneciente a		
						PQRSF.		
						Se solicitó al Jefe de		
						Archivo la asignación		
						de las T.R.D		
						correspondientes a los		
						registros de Atención al		
						Cliente y se coordinó la		
						reunión para iniciar		N.A.A la fecha, se esta
						dicha asignación. Se definió encuesta de		trabajando con la Dirección de
						satisfacción del cliente.		Sistemas e Informática en el
						La cual se realizará la		tema de un aplicativo que
						próxima semana		permita fortalecer la radicación
	No se evidencia la	Realizar periódicamente la socialización de las políticas			No de políticas	durante los días 13 - 16		y control a todas las PQRSR
	socialización de las políticas	de operación actualizadas, tanto a clientes internos,				de noviembre de 2012.		(Peticiones, quejas, reclamos,
	de operación del proceso,	ICOMO EXIEMOS DEL DEDAMAMENTO DE MISAMADA.	Sandra Viviana		proceso	Se realizó Encuesta de		sugerencias y
	tanto a los clientes internos	Generar y/ o implementar estratégias con el fin de socializar las pilíticas de operación correspondientes al	Gomez Villegas,	2012-11-16	socializadas/ No	Satisfacción a 394	E00/	reconocimientos)En el
6	como externos del	proceso de Atención al Cliente. Realizar difusión de las	Alvaro Eduardo	2012-11-16	de políticas de	usuarios durante el mes	<u>50%</u>	momento se encuentra en proceso la Asignación de las
	Departamento de Risaralda.	políticas de operación del proceso de Atención al Cliente	Ruiz Martinez		operación del	de noviembre. En		T.R.D por parte del Jefe de
	NTC GP 1000: 5.5.3 / MECI	a traves de los diferentes medios como: boletines, SAIA,			proceso por	general en los		Archivo. No aplica.Los
	2.3.1.	Spark, carteleras y página web.			socializar.	resultados obtenidos se		resultados de dicha encuesta
		opani, candidas y pagina web.				evidencia una		reposan en Control
						calificación buena en		Interno. No aplica.N.ASe
						todas las variables		adjunta oficio enviado a
						evaluadas, reflejando		Dirección de
						esto satisfacción		Comunicaciones.
			I			general de los usuarios en el uso de los		
			I			diversos servicios.		
			I			Se evidencia la		
			I			suscripción de acciones		
			I			de mejora (Correctivas		
			I			y Preventivas) Producto		
			I			de la auditoría interna		
			I			de calidad realizada al		
			I			proceso de atención al		
			I			cliente.		
			I			Se evidencia la		
			I			suscripción de		
			I			Acciones de Mejora		
			I			producto de la Auditoría		
						Interna de Calidad.		l I
1	1		I		I	Se envío oficio a la		ı İ
						•		=

					Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tánto con el cliente interno como externo.		
No se evidencia medición del indicador identificado para el proceso "satisfacción del cliente" para la vigencia 2011.	denominado "Satisfacción del Cliente" conforme al	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-12-31	en las que se ha medido el indicador/ No de veces en las que	Se actualizó el documento referente a las Poíticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando	100%	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta

		general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad. Se envío oficio a la Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tánto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas.	Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.	
		Se actualizó el documenta la perteneciente al persona de Broumenta de		

_8		Afianzar lo concerniente a medición y análisis de la información, con el fin de adoptar mecanismos que permitan evidenciar el mejoramiento del proceso.	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-12-31	No de análisis de PQR consolidados/ No de análisis de PQR por consolidar.	Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad. Se envío oficio a la Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación de las Políticas de Operación cestá trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tánto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por	100%	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.	
----	--	---	--	------------	--	---	------	--	--

	1			1	secretaría, y así	l I
					identificar las	
					situaciones más	
					críticas. Dicha	
					información ha sido	
					suministrada a la	
					Dirección de Control	
					Interno.	
			×		<u> </u>	
					Se actualizó el	
					documento referente a	
					las Poíticas de	
					Operación del	
					proceso.	
					El registro de apertura	
					de buzones de fecha de	
					13 al 27 de julio de	
					2012, se actualizó a	
					satisfacción para un	
					cumplimiento del 100%	
					Adicionalmente de	
					Adicionalmente se	
					cuenta a la fecha con	
1	1		I	1	los registros al día de	l l
					apertura de buzones.	l l
I					La Tabla de Retención	
					Documental	
Ī					perteneciente al	l l
					Despacho del	
					Osh sees de la cons	
					Gobernador se	
					encuentra debidamente	
					actualizada, toda vez	
					que en ésta ha sido	
					incluida la	
					perteneciente a	
					PQRSF.	
					Se solicitó al Jefe de	
					A rebit o la colonación	
					Archivo la asignación	
					de las T.R.D	
					correspondientes a los	
					registros de Atención al	
					Cliente y se coordinó la	
					reunión para iniciar	
					dicha asignación.	
					Se definió encuesta de	
					satisfacción del cliente.	
I					La cual se realizará la	
I						l l
I					próxima semana	l l
I					durante los días 13 - 16	
1	I		I		de noviembre de 2012.	l l
I					Se realizó Encuesta de	
I					Satisfacción a 394	
I					usuarios durante el mes	l l
I					de noviembre. En	l l
I					general en los	l l
I					resultados obtenidos se	l l
						l l
I					evidencia una	l l
I					calificación buena en	l l
					todas las variables	l l
I					evaluadas, reflejando	l l
I					esto satisfacción	l l
					general de los usuarios	l l
1	I		I		en el uso de los	l l
					diversos servicios.	N.A.A la fecha, se esta
I					Se evidencia la	trabajando con la Dirección de
					suscripción de acciones	Sistemas e Informática en el
I					de mejora (Correctivas	tema de un aplicativo que
					y Preventivas) Producto	permita fortalecer la radicación
I	Es importante evaluar la		l l		de la auditoría interna	y control a todas las PQRSR
		,	•		-	-

ŀ	pertinencia de que las		l	l	No de evidencias	de calidad realizada al		(Peticiones, quejas, reclamos,
	personas que reciben las pqr		Sandra Viviana		de seguimientos	proceso de atención al		sugerencias y
	y las tranfieren a los	Solicitar a los delegados afianzar el seguimiento a pqr, ya	Gomez Villegas		completos a pqr/	cliente.		reconocimientos)En el
	responsables directos,	que esto permitiría un mayor control para cada situación	Gomez Villegas, Alvaro Eduardo	2012-12-31	No de	Se evidencia la	<u>100%</u>	momento se encuentra en
- It	realicen seguimiento hasta	repotada por el usuario.	Ruiz Martinez		seguimientos	suscripción de		proceso la Asignación de las
	que al cliente se le de		Ruiz Martinez		completos por	Acciones de Mejora		T.R.D por parte del Jefe de
	respuesta efectiva de la				evidenciar	producto de la Áuditoría		Archivo. No aplica.Los
	situación reportada.					Interna de Calidad.		resultados de dicha encuesta
						Se envío oficio a la		reposan en Control
- 1						Dirección de		Interno. No aplica.N.ASe
- 1						Comunicaciones		adjunta oficio enviado a
						solicitando colaboración		Dirección de
- 1						para realizar la difusión		Comunicaciones.
- 1						de las Políticas de		Comunicaciones.
						Operación del proceso.		
- 1								
- 1			I			En el momento se está		
- 1			I			trabajando en una		
- 1			I			modificación de las		
			I			Políticas de Operación,		
			I			cuando dicha		
			I			corrección esté lista, se		
			I			hara la respectiva		
			I			socialización tánto con		
			I			el cliente interno como		
			I			externo.		
- 1				l		El indicador de		
- 1				l		Atención al Cliente fué		
						medido en octubre del		
			I			2012, presentando un		
			I			resultado favorable.		
			I			Éste fué medido a		
			I			través de encuestas.		
			I			Se han realizado		
ı			I			análisis consolidados		
			I			con el fin de evaluar las		
			I			PQR presentadas por		
			I					
			I			secretaría, y así		
- 1			I			identificar las		
- 1			I			situaciones más		
			I			críticas. Dicha		
			I			información ha sido		
			I			suministrada a la		
			I			Dirección de Control		
			I			Interno.		
			I			Actualmente se hace		
			I			seguimiento a las		
			I			Peticiones a través		
			I			del Sistema de		
			I			Administración Integral		
			I			de Archivo SAIA, con el		
			I			fin de que el Usuario		
			I			tenga una respuesta		
			I			efectiva y oportuna.		
			I			Se va a ajustar el		
			I			procedimiento de		ĺ
			I			Atención de Peticiones,		
			I			Quejas, Reclamos,		
			I			Sugerencias y		
			I			Felicitaciones		ĺ
			I			(PODCE) e		
			I			(PQRSF), agregando la		
			I			parte corespondiente al		
			I			seguimiento de las		
			I			mismas, con el fin de		
J				- 1		que el cliente reciba		I
						una respuesta efectiva.		

Se actualizó el documento referente a las Poíticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100%	
documento referente a las Poíticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzonda de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un	
las Poíticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un	
Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un	
proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un	
El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un	
de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un	
13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un	
2012, se actualizó a satisfacción para un	
satisfacción para un	
satisfaccion para un	
cumplimiento del 100%	i i
cumplimento del 100%	Į.
Adicionalmente se	ļ.
cuenta a la fecha con	
los registros al día de	
apertura de buzones.	
La Tabla de Retención	
Documental	
perteneciente al	
Despacho del	
Gobernador se	
encuentra debidamente	
actualizada, toda vez	
que en ésta ha sido	
ignetive esta na sigo	
incluida la	
perteneciente a	
PQRSF.	
Se solicitó al Jefe de	
Archivo la asignación	
de las T.R.D Č	
correspondientes a los	
registros de Atención al	
Cliente y se coordinó la	
reunión para iniciar	
dicha asˈignación.	
Se definió encuesta de	
satisfacción del cliente.	
La cual se realizará la	
próxima semana	
durante los días 13 - 16	
de noviembre de 2012.	
Se realizó Encuesta de	
Satisfacción a 394	
usuarios durante el mes	
de noviembre. En	
general en los	
resultados obtenidos se	
evidencia una	
calificación buena en	
todas las variables	
evaluadas, reflejando	
esto satisfacción	
general de los usuarios	
en el uso de los	
diversos servicios.	
Se evidencia la	
suscripción de acciones	
de mejora (Correctivas	
y Preventivas) Producto	
y Preventivas) Producto de la auditoría interna	
de calidad realizada al	
proceso de atención al	
cliente.	
Se evidencia la	
suscripción de	
Accionas de Majora	A la facha ac cata
producto de la Auditoría	.A la fecha, se esta
İnterna de Calidad II dud	ajando con la Dirección de
So on via oficia a la Sister	emas e Informática en el
t I I I I I I I I I I I I I I I I I I I	ם מיווי שוויפאווער מווס

10 satisfacción del cliente con	Analizar con la Dirección de Control Interno y Calidad, y establecer la pertinencia de medir la satisfacción del	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-12-31	No de clientes satisfechos con la gestión	Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tánto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Este fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte corespondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba una respuesta efectiva. Se va a hacer revisión del procedimiento para seguir incluyendo encuestas que permitan determinar la satisfacción del cliente con respecto a la solucuón brindada de las PQRSF. Se revisó la perninencia de determinar la	100%	permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.
---------------------------------	--	--	------------	---	--	------	--

Sealant accord on all Central Projection as a decidion on extended the projection as a decidion of the control of the central operation of the cen						
respecto à la solution de control					Satisfacción del Cliente	I
Introduction is unable to the control of the contro	1				reen este e le salvait	
Obtermino Qual no es visible, by que se difficil realización en cuamino y repuis por le visible, by que se difficil realización en cuamino y rempis, por le visible de la companio de la cuamino y rempis, por difficil realización en cuamino de la cuamino d	1			]	respecto a la solucion	I
Obtermino Qual no es visible, by que se difficil realización en cuamino y repuis por le visible, by que se difficil realización en cuamino y rempis, por le visible de la companio de la cuamino y rempis, por difficil realización en cuamino de la cuamino d	1				Ibrindada a su PQR v se	
valle, ya que es diffori dobbido a caste de la contro de la recurses y tiempo, por la que se segurira de la recurses y tiempo, por la que se segurira de Satisficación del Circina.  Se suctualizó o la Circina de Satisficación del Circina de Satisficación del Circina de Satisficación del Circina						
delición al costo de reseauxa					determino que no es	
delición al costo de reseauxa					viable, ya que es dificil	
realización en cuanto a rocursos y tempo, por sultificando la requesta desiridad.  general de Satisfacción del Calente.  Se acutada.  S					debido al costo de	
recursory strongers programmed for the programmed for strongers and general de Satisfaccion del Clearies  Se accutaliza de la contraction de la clearie de la contraction del Clearies de la contraction de la clearie de la contraction de la clearie de la contraction de la clearie de la contraction de					realización en cuanto a	
in Que se seguirán tillizarios à principation del Cliente.  Se actualizó el del Cliente.  Se actualizó el del Cliente.  Se actualizó el del Cliente.  Del Composition del perfurir de descripción del perfurir del pe					realización en cuanto a	
in Que se seguirán tillizarios à principation del Cliente.  Se actualizó el del Cliente.  Se actualizó el del Cliente.  Se actualizó el del Cliente.  Del Composition del perfurir de descripción del perfurir del pe					recursos y tiempo, por	
valizando la encuesta general de Salisfacción de Commente de la commente defende a las Politicas de Operación del Politica de Operación del Politica de Operación del Politica de Operación del Politica de Operación del Politica de Operación del Politica de Operación del Politica de Operación del Politica del 100 LZ Januario d	1				lo que se seguirá	
general de Satisfacción de de Carlonia.  Se actualato de Carlonia del Carlonia del Carlo	1				lo que se seguira	
del Cliente.  Se actualize de documento referente a documento referente a de documento referente a de documento referente a de documento referente a de companyo de la comp					utilizando la encuesta	
del Cliente.  Se actualize de documento referente a documento referente a de documento referente a de documento referente a de documento referente a de companyo de la comp	1				general de Satisfacción	
Se exhalté oi d'ocumento referente a las Proitsas de Operación del Comencio referente a las Proitsas de Operación del Comencio Professor de Professo					dol Cliente	
documento retirento a las Policias de policias de policias de proceso.  El registro da apertura de buzones de fecha de 11 legistro da apertura de buzones de fecha de 12 legistro da apertura de buzones de fecha de 12 legistro da con 12 legistro da con 12 legistro da con 13 legistro de 100%  Louerra si a lectru con 14 course si a lectru con 15 course si a lectru con 16 course si a lectru con 16 course si a lectru con 16 course si a lectru con 17 course si a lectru 18 course si a lectru 19 course si a le					dei Cliefite.	
documento retirento a las Policias de policias de policias de proceso.  El registro da apertura de buzones de fecha de 11 legistro da apertura de buzones de fecha de 12 legistro da apertura de buzones de fecha de 12 legistro da con 12 legistro da con 12 legistro da con 13 legistro de 100%  Louerra si a lectru con 14 course si a lectru con 15 course si a lectru con 16 course si a lectru con 16 course si a lectru con 16 course si a lectru con 17 course si a lectru 18 course si a lectru 19 course si a le					Se actualizó el	
las Poticas de Operación del El registro de apertura de buzcones de fecha de 13 al 27 de julio de 2114 de acutardo a compresenta de la compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del compresenta del					Se actualizo el	
Operación del proceso. El registros de apentura El registros de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se arctualizó a statistacion para un organización de como de 2012, se arctualizó a statistacion para un organización de 2014, se arctualizó a statistación para un organización de 2014, se arctualizó a statistación para un organización de como					documento referente a	
Operación del proceso. El registros de apentura El registros de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se arctualizó a statistacion para un organización de como de 2012, se arctualizó a statistacion para un organización de 2014, se arctualizó a statistación para un organización de 2014, se arctualizó a statistación para un organización de como					las Poíticas de	
processo. El registro de apertura de la companya del companya de la companya de la companya del companya de la companya del companya de la companya del companya de	1					
Et registro de apentra de de buscos de fecha de 13 al 27 de julio de 13 al 27 de julio de 13 al 27 de julio de 13 al 27 de julio de 13 al 27 de julio de 13 al 27 de julio de 13 al 27 de julio de 13 al 27 de julio de 13 al 27 de julio de 13 al 27 de julio de 14 al 28 de 14 al 28 de 14 al 28 de 14 al 28 de 14 al 28 de 18 de 18 al 28 de 18 al 28 de 18 de 18 al 28 de 18 de 18 de 18 al 28 de 18 de						
de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 24 al 13 al 27 de julio de 24 al 13 al 27 de julio de 25 al 13 al 27 de julio de 25 al 13 al 26 de 26 al 13 al 26 de 26 al 2	1				proceso.	
de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 24 al 13 al 27 de julio de 24 al 13 al 27 de julio de 25 al 13 al 27 de julio de 25 al 13 al 26 de 26 al 13 al 26 de 26 al 2	1				El registro de apertura	
13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un Minimiente se cuenta a la fecha con los registros al cia de apertura de buzones. Busones de la coneción del coneción del coneción de la coneción de la coneción de la coneción de la coneción de la coneción de la coneción de la coneción de la coneción de la coneción del coneción de la coneción del coneción	1				do buzonos do fosho do	
2012, se actualizó a salisfacción para un cumplimiento del 10% cumplimie	1				de puzones de lecha de	
2012, se actualizó a salisfacción para un cumplimiento del 10% cumplimie	1				13 al 27 de julio de	
satisfacción para un cumplimento del 100%. Adicionalmente se de la consegue del consegue de la consegue de la consegue del consegue de la consegue del consegue de la consegue de la consegue del consegue de la consegue de la consegue de la consegue de la consegue de la consegue de la consegue de la consegue de la consegue de la consegue de la consegue de la consegue del consegue de la consegue del consegue de la consegue del consegue del consegue de la consegue del c	1					
cumplimiento del 100% Adidonalmente se on los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental pertención del del del del del del del del del del	1			]	acticfocción nace :::	I
cumplimiento del 100% Adidonalmente se on los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental pertención del del del del del del del del del del	1				saustaccion para un	
Addicionalmente se cuentra a la techa con los registros al día de la Tabla de Retención Documenta La Tabla de Retención Documenta perfeneciente al Despacho del Gobernador se es escitablicada, toda vez que en esta ha sido incluida la perfeneciente a RORSI GOBERNA La Tabla de Retención Documenta perfeneciente al Despacho del Gobernador se es escitablicada, toda vez que en esta ha sido incluida la perfeneciente a RORSI GOBERNA ARTINO La SIGNA ARTINO La SIGNA La Fe de ARTINO La SIGNA La Fe de ARTINO La Cuentra La Cuelte y se coordinó la returnida para iniciar Cuentra y se coordinó la returnida para iniciar Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días d. 1- 16 Se realizó Encuesta de Satisfacción al SI- 1- Se realizó Encuesta de Satisfacción al SI- 1- Se realizó Encuesta de Satisfacción sel SI- 1- Se realizó Encuesta de Satisfacción al SI- 1- SE realizó Encuesta de SATISTA SE RETURNADA SE RE	1				cumplimiento del 100%	ı
cuenta a la fecha con los registros al ciú de apertura de buzones. La Tabla de Reiención del composition del persona del persona del persona del persona del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en esta ha sido del gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en esta ha sido del gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en esta ha sido del gobernador del gobernad	1				Adicionalmente se	
los registros al dia de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental publicada de la perspecia de la desperio de la desperio de la perspecia del Cobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a como de la como del como de la como de la como de la como de la como de la como d	1					ı
los registros al dia de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental publicada de la perspecia de la desperio de la desperio de la perspecia del Cobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a como de la como del como de la como de la como de la como de la como de la como d	1				cuenta a la fecha con	
apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Company del del del del del del del del del del	1				los registros al día de	
La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Despacho del Osorbo del O					operture de buzence	
Documental perteneciente al perteneciente al Despacho del Gobernado del Gobernado del del Gobernado del del del del del del del del del del					apertura de buzones.	
Documental perteneciente al perteneciente al Despacho del Gobernado del Gobernado del del Gobernado del del del del del del del del del del					La Tabla de Retención	
pertenciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la profesio de la companio del companio de la companio de la companio del companio de la companio del companio de la companio de la companio del companio de la companio del companio					Documental	
Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PCHRSF. Se solicitó al lefte de Archivo la asignación de las T.R.D de d						
Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PORSF.  Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.  Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.  Se definió encuesta de satisfacción del cliente.  La cual se realizará la próxima semana du cual se realizará la próxima semana du cual se realizará la semana de satisfacción del cliente.  La cual se realizará la próxima semana du cual se realizará la proxima semana du cual se realizará la general en la cual se realizará la proxima semana de la cual se realizará la proxima semana de la cual cual cual cual cual cual cual c					perteneciente ai	
Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PORSF.  Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.  Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.  Se definió encuesta de satisfacción del cliente.  La cual se realizará la próxima semana du cual se realizará la próxima semana du cual se realizará la semana de satisfacción del cliente.  La cual se realizará la próxima semana du cual se realizará la proxima semana du cual se realizará la general en la cual se realizará la proxima semana de la cual se realizará la proxima semana de la cual cual cual cual cual cual cual c	1				Despacho del	
encuentra debidamente actualizada, toda vez que en esta ha sido incluida la perteneciente a PCRSF. Se solicitó al efet de Archivo la asignación de las T.R.D. correspondiens a los correspondiens a lo	1				Gobernador se	
actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PORSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Attención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de sanisfacción del ciente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizar del solician del ciente. Se del noviembre de 2012. Se realizar del solician del ciente. Se del noviembre de 2012. Se realizar del solicianos durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1					
que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PCRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia uma calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1			ı İ		I
que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PCRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia uma calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				actualizada, toda vez	
incluida la perteneciente a PCRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cilente y se coordinó la cilente y se coordinó la Cilente y se coordinó la reunión para incidar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cilente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1			]		I
perteneciente a PORSF. Se solicitó al Jefe Ge Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Ciente y se coordinó la Ciente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los regulardos obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				Yuu en esta na sido	ı
PORSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la proxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.					incluida la	
PORSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la proxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.					perteneciente a	
Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cilente y se coordinó la reunión para niciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cilente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables e evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los reflejando esto satisfacción general de los usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.					DODGE	
Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.  Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evidencia una calificación buena en todas las variables evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.					FUNSE.	
de las T.R.D correspondientes a los registros de Alención al Cliente y se coordinó la Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.					Se solicito al Jefe de	
de las T.R.D correspondientes a los registros de Alención al Cliente y se coordinó la Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				Archivo la asignación	
correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.  Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando estos atisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				do los T.P.D.	
registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.  Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.					de las T.R.D	
registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.  Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				correspondientes a los	
Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.  Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios durante el mes de los diversos servicios.	1				registros de Atención al	
reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables en en todas las variables e valuadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1			ı İ	Cliente y se coordiná la	I
dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se tealizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esta satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	I			ı İ	Cherice y se cooldino la	I
dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se tealizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esta satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				reunión para iniciar	
Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación los resultados obtenidos se evidencia una calificación los resultados esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				dicha asignación	
satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				Se definió encuesta de	
La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1			]	de dell'illo efficuesta de	I
próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				satistacción del cliente.	ı
próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1			]	La cual se realizará la	I
durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				próvima comana	ı
de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				Proxima semana	ı
de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	I			ı İ	durante los días 13 - 16	I
Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1					
Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1					ı
usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1			ı İ		I
usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				Satisfacción a 394	ı
de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1					ı
general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1					
resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1					
resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				general en los	
evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				resultados obtenidos se	
calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				- idea de la composição	
todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1					
todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				calificación buena en	
evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1					
esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1					
esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				evaluadas, reflejando	
general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.	1				esto satisfacción	
en el uso de los diversos servicios.	1					
diversos servicios.	1				general de los usuarios	
diversos servicios.	1				en el uso de los	
	1					
I Se evidencia ia I Se evidencia ia	1					
	1	1	I	I	Se evidencia ia	ı I

	Es importante definir los tiempos para realizar la transferencia documental de las pqr recibidas directamente en el Despacho del Gobernador, de tal forma que se minimice el risgo de dar respuesta fuera de los tiempos establecidos por ley.	Categorizar las PQR para así establecer tiempos de respuesta para cada requerimiento recibido.	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-12-31	No de pqr transferidas dentro de los tiempos/ No de pqr a transferir.	suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad. Se envío oficio a la Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tánto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte corespondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba	100%	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.
--	--	--	--	------------	---	--	------	--

1 1 1	una respuesta
	efectiva.
	Se va a hacer revisión
	del procedimiento para
	seguir incluyendo
	encuestas que permitan
	determinar la
	satisfacción del cliente
	con respecto a la
	solucuón brindada de
	las PQRSF.
	Se revisó la perninencia
	de determinar la
	Satisfacción del Cliente
	respecto a la solución
	brindada a su PQR y se
	determinó que no es
	viable, ya que es difícil
	debido al costo de
	realización en cuanto a
	recursos y tiempo, por
	lo que se seguirá
	utilizando la encuesta
	general de Satisfacción
	del Cliente.
	Los tiempos
	relacionados con las
	PQRSF están definidos
	de la siguiente
	manera: Quince (15)
	días para contestar
	quejas, reclamos y
	manifestaciones. Diez
	(10) días para contestar
	peticiones de
	información. Treinta
	información. Treinta
	(30) días para contestar
	consultas. Cuando no
1 1	sea posible resolver o
	contestar la petición en
1 1	el plazo establecido, se
	deberá informar al
1 1	interesado, expresando
1 1	los motivos de la
	demora y señalando la
	fecha en la que se
	resolverá o se dará
	respuesta.

Se estutation of the control of the						
decuments of the control of the cont	I I		1 1	1 1	Se actualizó el	1
la Protection del Commercial del Com						
Operation de appertura El potentire de appertura El potentire de appertura El potentire de appertura El potentire de appertura El potentire de la 12 de 12 de plan de Ballande de la composition de la 12 de 12 de plan de Ballande de la composition	l I				las Poíticas de	
process.  El registro de sportura El registro de forma de la 13 al 27 de julio de 2017, a estudició a como de 13 al 127 de julio de 2017, a estudició a compresente del 1005.  Adicionamiente se como de la compresente del 1005.  Adicionamiente se como del processo de la compresente del 1005.  Adicionamiente del 1005.  Adicionamiente del 1005.  La tribula de Recentión por la compresente del compresente del compresente del portura del compresente del persona del compresente del persona del compresente del com					Operación del	
El rogistro de apertura de buswinnes de fuchs de 120 / 2, se actualizó a satellación para un orgo. 2012, se actualizó a satellación para un orgo. Addicinalmente ae outra sa función cum se a función de 120 / 2, se actualizó a satellación para un orgo. Addicinalmente ae outra sa función cum se actualizado de la companio de 120 / 2, se actualizó d	l I				proceso	
in the common and the	l I				El registro de apertura	
13 al 27 de julio de 2012; as actualisto di 2012; as actualisto di 2013; as actualisto di 2014; as actualisto di 2015; as actualisto di 2016; as actualisto di 2					do huzonos do fosba do	
2012, se achalizó a sastelación para un composito de la sastelación para un composito de la sastelación para un composito de la sastelación para un composito de la composito del composito de la composito de	l I				12 al 27 de julio de	
selfisticación para un complemiento del OOS de coursetta sia technia con la registrica del consistente del Coursetta sia technia con la registrica del del parconeción Documental porterrecione del Oos de processo del Documental porterrecione del Oos de processo del Documental porterrecione del Oos de processo del Documental porterrecione del Oos de processo del proces	l I				2012 ao actualizá a	
cumplimento del 100%. Anticinimente se esta del control del contro					2012, Se actualizo a	
Addicionalmentes se cuerte la Necessaria de la Addicionalmente se cuerte la Necessaria del Necessaria de la Necessaria del Necessaria del Necessaria del Necessaria del Necessaria del Necessaria del Necessaria d	l I				Sausiaccion para un	
cuerta a la forta con los registros a l'aid de la completion a l'aid de la completion a l'aid de la completion de la completi					A disionalmente de	
los registros al día de apertura de buzones. La ribula de Retoricón permenecimiente al Despacho del Godernación en permenecimiente al Despacho del Godernación en anticultarios, todas vez que en esta ha sido includes al mismo de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio de la companio para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo para mismo de la companio para mismo para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo del companio para mismo de la companio para mismo de la companio para mismo del companio del	l I				Adicionalmente se	
apertura de hizones. La Tabla de Retención purrionocionte al Despacho del Cochermador se distancente antividade del Cochermador se distancente antividade al composition del Cochermador se distancente antividade al composition del Cochermador se distancente antividade al composition del Cochermador se distancente antividade al cochermador se distancente antividade al cochermador se distancente convergencialmente a los registros de Atención al Coliente y se cocordina in cidente seguinación. Cochermador se distancente del composition del cidente asistaloción del cidente actual del cochermador se del composition del cidente actual del cochermador del composition del cidente actual del cochermador del composition del cidente actual del cochermador del composition del cidente actual del cochermador del composition del cidente actual del cochermador del composition del cidente actual del cochermador del composition del cochermador del					los registros el día de	
La Tabla de Retención Documental Despacho del Gobornador se encuentro debidismente actualizadas, toda vez incluidas ha esco incluidas ha e	l I				os registros ar dia de	
Documental pertendedients all Defendedients and					apertura de buzones.	
perteneciente al Desparbo del Gobernado se del Colornado del Colornado se del Colornado se del Colornado del Colornado se del Colornado del Colornado se del Colornado del Colornado se del Colornado se del Colornado del Colornado se del Colornado del Colornado se del Colornado del Colornado se del Colornado del Colornado se del Colornado del Colornado se del Colornado del Colornado se del Colornado del Colornado del Colornado del Colornado del C	l I				La Tabla de Retención	
Despacho del Gobernador se encuentra debadramente encuentra debadramente encuentra debadramente encuentra debadramente encuentra debadramente encuentra debadramente encuentra debadramente encuentra debadramente encuentra del pertenecione en encuentra en PCRRSF.  Se solicito el Jefe de Se solicito el Jefe de Se solicito el Jefe de Se solicito el Jefe de Se solicito el Jefe de Se segúnto el Jefe de Se segúnto el Jefe de Se segúnto el Jefe de Se segúnto el Jefe de Jefe de Se solicito el Jefe de Se segúnto el Jefe de	l I				Documental	
Gobernador se encuentra debidamente actualizada hoda vez en culuida la ha socia controla de la ha socia controla de la ha socia perteneciente a PORSF.  PORSF.  Se encuentra de la debida de la perteneciente a PORSF.  Correspondientes a los compansions de la T.R.D. correspondientes a los registros de Atención al compansion de la T.R.D. correspondientes a los registros de Atención al compansion de la Compansion de la Compansion de la Compansion de la Compansion de la Compansion de Compansio					perteneciente ai	
oncuentra debiciamente actualizada, toda vez quo en esta ha sido pertenciciame a PORISE. Se solicità al Jefe de Archivo la salginación correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la recumión para iniciar de como de la como de l	1 1		1	_	Despacio del	
actualizada, toda vez que en esta ha aido incluida la gue en esta ha aido incluida la monta de la composición del la com	1 1		1	_	Gobernador se	I
que en ésta ha sido Incluida la perteneciarite a Se solicità al Jefe de Archivo la saignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la dicha saignación. Se definió encuesta de saisfacción del cliente. La cual se realizatá la próxima seminar de proxima seminar de proxima seminar de proxima seminar de proxima seminar de proxima seminar de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Salisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los general en los en calificación biena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general en los evidencia una calificación biena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general en los en calificación biena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general en los en calificación biena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción se evidencia la suscripción de acciones de mejar (Correctivas y Preventivas) Producto de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de acciones de mejar (Correctivas y Preventivas) Producto de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de la Auditoria interna de Calidad.	l I		1	_	encuentra debidamente	
Incluida la perteneciente a PCRSF. Se soition al Jefe de Se soition al Jefe de Se soition al Jefe de Mental Se soition de la Jefe de Mental Se soition de la Jefe de Mental Se soition de la Se T.R.D.  Correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha seigración.  Se definido en la destiente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012.  Se realizo Encuesta de Satisfacción a 394 de Satisfacción a 394 de Satisfacción a 394 de Satisfacción a 394 de Satisfacción a 394 de Satisfacción a 394 de Satisfacción a 394 de Satisfacción de Satisfacción de la cualificación buena en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en los resultados cotra de la cualificación buena en los des las variables es es evidencia una calificación de se soition de la sustante de la cualificación de l	l I		1	_	actualizada, toda vez	
perteneciente a PORSF. Se solició al Jefe de AN SE SE SE SE SOLICIÓ DE LA PERENCIA DE LA PERENCIA DE CORPORADO DE LA PERENCIA DE CORPORADO DE LA PERENCIA DE CORPORADO DE LA PERENCIA DE CORPORADO DE CO	l I				que en esta ha sido	
PORSE.  Sis solicità al Jefe de Archivo il assignación de las T.R.D. es colorido de las T.R.D. es considerativa de Atención al Cliente y se coordina ó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definio encuesta de satisfacción del cliente, se coordina ó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definio encuesta de satisfacción del cliente, se combinado de la	1 1		1	_	inciuida ia	
Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D. correspondientes a los registros de Atención al Comercion de las T.R.D. compositiones de Atención al Comercion de la compositione de la composit	l I				perteneciente a	
Archivo (a saignación de las 1.F.D.)  correspondientes a los registros de Alención al Cilente y se coordinó la registros de Alención al Cilente y se coordinó la resultada de la cilente y se coordinó la resultada de la cilente					PQRSF.	
de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la Itenuido para iniciar dicha esignación. Se definió encuesto de signación. Se definió encuesto de signación de la termidar de próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en calificación buena en calificación de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventyas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría					Se solicitó al Jefe de	
correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la remión para iniciar dicha asignación.  Se definió encueste de acuado de consecuencia de acuado de consecuencia de acuado de consecuencia de acuado de consecuencia de acuado de consecuencia de acuado de consecuencia de acuado de consecuencia de acuado de consecuencia de acuado de consecuencia de acuado de consecuencia de acuado de consecuencia de acuado de consecuencia de					Archivo la asignación	
registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realiza Encuesta de Satisfacción del cliente. La cual se realizar la durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluados, soblenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluados, se en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de calidad realizada al proceso de atención al suscripción de Acciones de Mejora producto de la auditoria interna de calidad realizada al proceso de atención al suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoria interna de Calidad.					de las T.R.D	
Cliente y se coordino la reunión para iniciar dicha asignación. Sa definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 da noviembre de 2012. Sa realizo Encuesta de Salizo Encuesta de la cualidados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de calidad realizada al processo de atención al Salizo Encuesta de Salizo Encuesta de Salizo Encuesta de Salizo Encuesta de Salizo Encuesto de Salizo Encuesta de Salizo Encuesta de Salizo Encuesta de Salizo Encuesta de Salizo Encuesta de Salizo Encuesta de Salizo Encuesta de Caciones de Mejora producto de la Auditoria interna de Calidad.	l I				correspondientes a los	
reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los disa 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de Noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evidencia una calificación buena en todas las variables evidencia una calificación buena en todas las variables en el uso de los diversos servicios. Se diversos servicios. Se suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de Calidad realizada al proceso de atención al suscripción de acciones de nejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de Calidad realizada al proceso de atención al cilente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Acciones de Mejora producto de la Auditoria Interna de Calidad.					registros de Atención al	
dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de Satisfacción general no las resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto astisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de Calidad realizada al proceso de atención al Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoria Interna de Calidad.					Cliente y se coordinó la	
Se definió encuesta de satisfacción del del idente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia uso diversos servicios. Se evidencia la sucriada de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de Calidad. Se evidencia la sucrición al ciente. Se evidencia la sucrición al ciente. Se evidencia la sucrición al ciente. Se evidencia la sucripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoria Interna de Calidad.					reunión para iniciar	
satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizió Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto Satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la audidroría interna de calidad realizada al proceso de diadora producto de la Auditoria liente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoria interna de Calidad.					dicha asignación.	
La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al ciiente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la suscripción del Acciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad.					Se definió encuesta de	
próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interma de calidad realizada al proceso de atención al ciente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la suscripción de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de Auditoría interma de Calidad.	l I				satisfacción del cliente.	
próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012.  Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interma de calidad realizada al proceso de atención al cilente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la suscripción de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de Acciones de Mejora producto de la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría interma de Calidad.	l I				La cual se realizará la	
de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad dealizada al proceso de atención al cilente. Se e evidencia la suscripción de de Acciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad.					próxima semana	
de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad dealizada al proceso de atención al cilente. Se e evidencia la suscripción de de Acciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad.					durante los días 13 - 16	
Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servidos. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.  Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad. Interna de Calidad.					de noviembre de 2012.	
Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscrípción de acciones de majora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscrípción de servicios al suscrípción de en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscrípción de acciones de majora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscrípción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría linterna de Calidad.					Se realizó Encuesta de	
usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando estos astisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cilerte. Se evidencia la suscripción de					Satisfacción a 394	
de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cilente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Acciones de Mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la suditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cilente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad.					usuarios durante el mes	
general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.  Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría el a suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría el Auditoría interna de Calidad.			1		de noviembre. En	I
resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.  Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de calidad realizada al proceso de atención al cilente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Acciones de Mejora producto de la Auditoria Interna de Acciones de Mejora producto de la Auditoria Interna de Acciones de Mejora producto de la Auditoria Interna de Calidada.	l I		1		general en los	
evidencia una calificación una calificación de consumera de Calificación general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.  Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de Califade.  Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de Califada de la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Califada.	1 1		1	_	resultados obtenidos se	
calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría linterna de Calidad.			1		evidencia una	I
todals las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de			1		calificación buena en	I
evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1	_ [	todas las variables	
esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1			
general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.						
en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.						
diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.						
Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad.						
suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1			
de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1	_	suscripción de acciones	
y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1	_	de meiora (Correctivas	
de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1	_ [	v Preventivas) Producto	
de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1	_	de la auditoría interna	I
proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	<b> </b>		1	_	de calidad realizada al	
Cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1			I
Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1			I
suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1	_	Se evidencia la	
Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1	_	suscrinción de	I
producto de la Auditoría Interna de Calidad.			1		Accionas da Maiora	
Interna de Calidad.	l I		1	1	Acciones de Mejora	
Interna de Calidad. Se envío oficio a la	l I		1	_	producto de la Auditoria Interna de Calidad	
j je envio oticio a ia	1 1		1	_	nnema de Calidad.	
·	1 I	I	1	1 I	Se erivio oficio a ia	I

_12	identificar los documentos y registros con el fin de realizar	Coordinar y establecer parámetros que permitan la identificación de los registros. Anexar al procedimiento de PQR el paso relacionado con el registro de los requerimientos, con el fin de darle trazabilidad.	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-12-31	No de documentos radicados/ No de documentos por radicar.	Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tánto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Este fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte corespondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba una respuesta efectiva. Se va a hacer revisión del procedimiento para seguir incluyendo encuestas que permitan determinar la satisfacción del cliente con respecto a la solucuón brindada de las PQRSF. Se revisó la perninencia de determinar la	100%	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.	
-----	---	--	--	------------	---	--	------	--	--

ī	1	1	ı	ı	ĺ	Satisfacción del Cliente	ī	
						respecto a la solución		
						brindada a su PQR y se		
						data masin f		
						determinó que no es		
						viable, ya que es difícil		
						debido al costo de		
						realización en cuanto a		
						recursos y tiempo, por		
						lo que se seguirá		
						utilizando la encuesta		
						general de Satisfacción		
						del Cliente.		
						Los tiempos		
						Los tiempos		
						relacionados con las		
						PQRSF están definidos		
						de la siguiente		
1						manera: Quince (15)		
						días para contestar		
1						quejas, reclamos y		
						manifestaciones. Diez		
						(10) días para contestar		
						peticiones de		
						peliciones de		
						información. Treinta		
						(30) días para contestar		
						consultas. Cuando no		
						sea posible resolver o		
						contestar la petición en		
						el plazo establecido, se		
						deberá informar al		
						interesado, expresando		
						los motivos de la		
						demora y señalando la		
						demora y senalando la		
						fecha en la que se		
						resolverá o se dará		
						respuesta.		
						La herramienta		
						"Sistema de		
						Administración Integral		
						de Archivo SAIA"		
1						permite realizar		
1						trazabilidad a las		
						Peticiones, lo cual		
1						normito un movor		
1						permite un mayor		
						control de las mismas.		
						En el momento, se está		
1						trabajando con la		
1						Dirección de		
1						Informática y Sistemas,		
						en la implementación		
						de un nuevo aplicativo,		
						ol qual va a parmitir la		
						el cual va a permitir la		
1						identificación y mayor		
1						control de las PQRSF		
						que llegan a la		
1						Institucuón.		
				U				

	1	Î		Se actualizó el	1
				documento referente a	
				las Poíticas de	
				Operación del	
				proceso.	
				El registro de apertura	
				de buzones de fecha de	
				13 al 27 de julio de	
		l I		2012, se actualizó a	
		l I		satisfacción para un	
		I I		cumplimiento del 100%	
		l I		Adicionalmente se	
				cuenta a la fecha con	
				los registros al día de apertura de buzones.	
			I	La Tabla de Retención	<b>I</b>
				Documental	
				perteneciente al	
		l I		Despacho del	
		l I		Gobernador se	
		l I		encuentra debidamente	
		I I		actualizada, toda vez	<b>I</b>
		l I		gue en ésta ha sido	
		l I		incluida la	
		l I		perteneciente a	
		l I		PQRSF.	
				Se solicitó al Jefe de	
				Archivo la asignación	
				de las T.R.D	
				correspondientes a los	
		l I		registros de Atención al	
		l I		Cliente y se coordinó la	
			I	reunión para iniciar	I
I		I I		dicha asignación. Se definió encuesta de	<b>I</b>
		l I		satisfacción del cliente.	<b>I</b>
		l I		La cual se realizará la	
		l I		próxima semana	
		I I		durante los días 13 - 16	<b>I</b>
		l I		de noviembre de 2012.	
		l I		Se realizó Encuesta de	
		l I		Satisfacción a 394	
		l I		usuarios durante el mes	
		I I		de noviembre. En	<b>I</b>
			I	general en los	I
		l I		resultados obtenidos se	
		l I		evidencia una	<b>.</b>
		l I		calificación buena en	<b>.</b>
		l I		todas las variables	<b>.</b>
		l I		evaluadas, reflejando	
		l I		esto satisfacción	
		l I		general de los usuarios	<b>.</b>
		I I		en el uso de los diversos servicios.	
			I	Se evidencia la	<b>I</b>
		l I		suscripción de acciones	<b>.</b>
		l I		de mejora (Correctivas	<b>.</b>
		l I		y Preventivas) Producto	<b>.</b>
		l I		de la auditoría interna	<b>.</b>
		l I		de calidad realizada al	<b>.</b>
		I I		proceso de atención al	<b>.</b>
		l I		cliente.	<b>.</b>
			I	Se evidencia la	<b>I</b>
		l I		suscripción de	
		l I		Acciones de Mejora	<b>.</b>
		l I		producto de la Auditoría	
			I	Interna de Calidad.	I
	1	l l	I	Se envío oficio a la	I

1	Sería interesante evaluar las causas por las uales los usuarios no manejan los mecanismos dispuestos por la entidad para la atención de las PQR, como es el caso de la línea 018000.	Coordinar con la Dirección de comunicaciones la manera de Implementar acciones con el fin de dar a	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-12-31	campaña de comunicación implementada para socializar los mecanismos de comunicación dispuestos para la atención de PQRSF.	Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tánto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte corespondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba una respuesta efectiva. Se va a hacer revisión del procedimiento para seguir incluyendo encuestas que permitan determinar la satisfacción del cliente con respecto a la solucuón brindada de las PQRSF. Se revisó la perninencia de determinar la	100%	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.	
---	--	--	--	------------	---	--	------	--	--

Satisfacción del Cliente respecto a la solución brindada a su PQR y se determinó que no es viable, ya que es difícil debido al costo de realización en cuanto a recursos y tiempo, por lo que se seguirá utilizando la encuesta general de Satisfacción del Cliente. Los tiempos relacionados con las PQRSF están definidos de la siguiente manera: Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones. Diez (10) días para contestar peticiones de información. Treinta (30) días para contestar consultas. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el plazo establecido, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se resolverá o se dará respuesta. La herramienta "Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA" permite realizar trazabilidad a las Peticiones, lo cual permite un mayor control de las mismas. En el momento, se está trabajando con la Dirección de Informática y Sistemas, en la implementación de un nuevo aplicativo, el cual va a permitir la identificación y mayor control de las PQRSF que llegan a la Institucuón. Se evaluó la situación, y se identificó que ésto sucede ya que se tiene la idea de que las Líneas 018000 son netamente informativas ó funcionan como conmutador.

So enchasizé a doublement de doublement de doublement de des des des des des des des des des					
documentario di obcurrente di operatoria di		1	T I	Se actualizó el	
Institution of Committee of Com	1 1		]	documento referente a	
Operation del programme de la properation de la properation de la properation de la programme de la grant de plus de se seintendent de 10 al grant de plus de seintendent de 100%.  Constituir de 100%	1 1		]	las Poíticas de	
process. It registros esternates It registros esternat	1 1		1	Operación del	
Ge buzones de facha de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 78 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 92 de 1 Si 92 92 92 de 1 Si 92 92 92 92 92 92 92 92 92 92 92 92 92	1 1		1	proceso.	
Ge buzones de facha de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 77 de juillo de 1 Si 92 78 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 de 1 Si 92 92 92 de 1 Si 92 92 92 de 1 Si 92 92 92 92 92 92 92 92 92 92 92 92 92	1 1	<b>I</b>	1	El registro de apertura	
2012, se actualizó a settemborar por an OSA delicionalmente su cuerta de la Cale con con con control de la Cale con con con control de la Cale con con con control de la Cale con con con control de la Cale con con control de la Cale con control de la Cale con control de la Cale con control de la Cale control de la Ca	1 1	<b>I</b>	1	de buzones de fecha de	
satisfacción para un currentimiento del 10% cuentra a la forba con los esparansa di aci de la persona del consider	1 1	<b>I</b>	1	13 al 27 de julio de	
Authorarialments del 100% Anticorarialments del 100% Anticorarialments del 100% tos registros al día de appartura de buscones. La Tabla de Reservición Desporto del Comporto d	1 1		]	2012, se actualizó a	
Addicionalmente ae cuentra a la fischa. Colo sportura de buscones.  La Table de Retención Documento Docume				satisfacción para un	
cuenta a la forcha com los registros a foi de de la company de la compan					
los registros al dia de Inperun de Duzones. La buzones. La buzones. La buzones. La buzones. La buzones de Independir de Independ					
ispertura de buccores. La Tablea de Referención por l'entencione de la Despacho del Goodernacione del				los registros al día de	
La Tabla de Reternoin Documental Documental Despacho del Gobernador se encuentra debiodimente actualizado, toda vez incluida al più sido portenciente a PORTO RESPONDENTE RESP				apertura de huzones	
Documental petertecional al Octhernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésia ha sido peternador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésia ha sido peternador se peternador s				La Tabla de Retención	
pertenecionte al Despancho del Gobernacho del Gober					
Despacho del Gobernacio se arcuentra debidamente del Gobernacio del manuel del gobernacio del controlo del co					
Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda voz incluida la la sido la portenecionte a progres.  Borres de la la sido la portenecionte a PORSE.  Consenso de la lada de Archivo la asignación de la ST.R.D correspondientes a los registros de Artenión al portenecionte a PORSE.  Correspondientes a los registros de Artenión al correspondientes a los registros de Artenión al correspondientes a los registros de Artenión al correspondientes a los registros de Artenión al correspondientes a los registros de Artenión al correspondientes de Artenión de la santificación del cliente, de asintificación de la cliente, de asintificación de la cliente, de asintificación de la cliente, de asintificación de la cliente de consideración de la cliente de consideración de la cliente d				Despacho del	
encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido parfaneciamte a PRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo It asignación correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la Cliente y se coordinó la Cliente y se coordinó la Cliente y se coordinó la reunión para michar as la definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana de próxima semana de la próxima semana	1 1		]	Gobernador se	
que en esta ha sido incluida la perteneciente a California de la perteneciente a California de California de California de California de California de California de California de California de California de California de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California asignación de California de Califo	1 1			encuentra debidamente	
incluida la pereneciente a PCRSF. Se solicitó al Jefe de APCRSF. Correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se ocordinó la reunion para iniciar dictiva asignación. Se definió encuesta de apcinión. Se definió encuesta de apcinión de APCRSF. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 una desenvia de APCRSF. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 una desenvia de APCRSF. In encuesta de Satisfacción a 394 una desenvia de APCRSF. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 una desenvia de APCRSF. In encuesta de Satisfacción a 394 una desenvia de APCRSF. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 una desenvia de APCRSF. In encuesta de Satisfacción a 394 una desenvia de APCRSF. Se revidencia una calificación buena en lodas las variables evidencias una calificación buena en lodas las variables evidencias en el luso de los suburios en el luso de los suburios en el luso de los suburios en el luso de los suburios en el luso de los suburios en el luso de los suburios en el luso de los suburios en el luso de los delidad realizada al proceso de atención al cliente.  Se evidencia la suburioria interna de Calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la Austitoria interna de Calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la Austitoria interna de Calidad.	1 1		]	actualizada, toda vez	
perteneciente a PORSF. Se solicitó al defe de Admis TR D Ocraspondientes a los registros de Admisión al Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente y se coordino la Cliente la	1 1			que en ésta ha sido	
PORSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.Z.  Completos de Atención al Ciliente y se coordino la Ciliente y se coordino la Ciliente y se coordino la Ciliente y se coordino la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del ciliente, and completos de Atención al Ciliente de Coordino la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del ciliente, and completos de Coordino del ciliente, and completos de Coordino del ciliente, and completos de Coordino del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del ciliente, and completos del completos del consideración del cos diversos servicios. Se evidencia la suscripción de colores de la sudicivia interna de calidad realizada al proceso de atención al ciliente. Se evidencia la suscripción de calidad.	1 1			incluida la	J
Se solicitó al Jafe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondentes a los registros de Altendón de las T.R.D correspondentes a los registros de Altendón de las transitatos de Altendón de las compositos de Altendón de las compositos de Altendón de las compositos de Altendón de las compositos de las conformados de las c				perteneciente a	
Archivo (a asignación de las T.R.D. correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la remuiro para incidar de la company de la compan				PURSE.	
de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente ye coordinó la reunión para iniciar dicha esignación. Se definió encuesta de se definió encuesta de se definió encuesta de se definió encuesta de se definió encuesta de se definió encuesta de se definió encuesta de se definió encuesta de se deservicas de durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizió Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos e evidencia una calificación buena en toda de los de se definión de esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscepción de acciones de mejora (Correctivas y Preventuas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al proceso de atención al cellente. Suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría linterna de Calidad.				Archivo la asignación	
correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de alla dicha estada de la composition del la composition del la composition de la composition de la composition de la composition del la composition del la composition del				de las T.R.D.	
registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha saignación.  Se definió encuesta de satisfacción del cilente. La cual se realizará la pura de la cual de la cual se realizará la pura de la cual se realizará la pura de la cual se realizará la pura de la cual se realizará la pura de la cual s				correspondientes a los	
Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.  Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13-16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Susuarios durante el mes de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Susuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad realizada al proceso de atención al Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.				registros de Atención al	
reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evidencia una calificación buena en todas las variables evidencia una calificación buena en todas las variables esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los difeses de sevidencia la suscripción de acciones de mejora (Carrectivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de calidad realizada al proceso de alención al cilente. Se evidencia la suscripción de la calidad del auditoria interna de Calidad del Auditoria Interna de Calidad.	1 1			Cliente y se coordinó la	
dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los dias 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 934 usuanos curante el mes de Satisfacción a 934 usuanos curante el mes de satisfacción a 934 usuanos curante el mes de satisfacción a 934 usuanos curante el mes de se videncia una calificación buena en todas las variables evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de afención al suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de afención al suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad realidad.	1 1		]	reunión para iniciar	
Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próximas semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los sustaisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos sorvicios. Se evidencia una calificación de los usuarios en el uso de los diversos sorvicios. Se evidencia la sorvicios. Se evidencia la calificación (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria inferna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Acciones de Acciones de Regiona de Calidad.	1 1			dicha asignación.	
La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012.  Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los dificación di su suarios en el uso de los diversos servicios.  Se evidencia la su suarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la suscripción de Acciones de Mejora producto de la suscripción de Acciones de Mejora producto de la custo de	1 1			Se definió encuesta de	J
próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la duditoría interna de Calidade. Il suscripción de Acciones de Neciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad. Interna de Calidad.	1 1			satisfacción del cliente.	
durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría linterna de Calidad.	1 1			La cual se realizará la	
de noviembre de 2012.  Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.  Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Acciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad.	1 1		l l	proxima semana	
Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscrípción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.  Se evidencia la suscrípción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la Auditoría interna de Calidad realizada al proceso de atención al cliente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad Calidad Calidad Calidad Interna de Calidad Calidad Interna de Calidad Calidad Interna de Calidad Calidad Interna de Calidad.	1 1			durante los dias 13 - 16	
Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de calidad realizado al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoria linterna de Calidad.	1 1			de noviembre de 2012. Se realizó Enquesta de	
usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría literna de Calidad. literna de Calidad.	1 1			Satisfacción a 394	
de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de Calidada de la cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoria interna de Calidada de la cliente.	1 1				
general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría	1 1		]	de noviembre. En	
resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables en todas las variables en evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.  Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoria interna de calidad realizada al proceso de atención al cilente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Acciones de Mejora producto de la nucitorio de la suscripción de acciones de mejora de calidad realizada al proceso de atención al cilente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad.	1 1			general en los	
evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría lnterna de Calidad.	1 1		]	resultados obtenidos se	
todal sa variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas y Preventivas producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1			evidencia una	
evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1				J
esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría interna de Calidad.	1 1				
general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría linterna de Calidad.	1 1				J
en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1		]		
diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1				
Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1				
suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1		l l		
de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad.  de calidad realizada al proceso de atención al cliente.  Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1			suscripción de acciones	
y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1			de mejora (Correctivas	J
de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1		]	y Preventivas) Producto	
de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1			de la auditoría interna	
cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1			de calidad realizada al	
cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1		]	proceso de atención al	
suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1		]	cliente.	
Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1			Se evidencia la	
producto de la Auditoría Interna de Calidad.	1 1			suscripción de	
Interna de Calidad.	1 1			Acciones de Mejora	J
	1 1		]	producto de la Auditoria	
I I Se envio oticio a la I	1 1				
	1 1	I	1	Se envio oficio a la	I

fortale direcci del si calidad contrib	ccionamiento estratégico sistema de gestión de lad y de como se ribuye a su cumplimiento de cada puesto de	Acciones a implementar para el mejoramiento del proceso: - Integrar el proceso con las demás secretarías realizar capacitaciones y estrategías de sensibilización a los funcionarios Unificar los puntos de Atención al Cliente, con el fin de estandarizarlos Fortalecer la página web Realizar encuetas de satisfacción al cliente.	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-11-30	No de acciones implementadas para fortalecer el direccionamiento estratégico/ No de acciones por implementar para fortalecer el direccionamiento estratégico.	Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tánto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte corespondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba una respuesta efectiva. Se va a hacer revisión del procedimiento para seguiriento del cliente con respecto a la s	100%	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.
--	--	---	--	------------	---	--	------	--

Satisfacción del Cliente respecto a la solución brindada a su PQR y se determinó que no es viable, ya que es difícil debido al costo de realización en cuanto a recursos y tiempo, por lo que se seguirá utilizando la encuesta general de Satisfacción del Cliente. Los tiempos relacionados con las PQRSF están definidos de la siguiente manera: Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones. Diez (10) días para contestar peticiones de información. Treinta (30) días para contestar consultas. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el plazo establecido, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se resolverá o se dará respuesta. La herramienta "Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA" permite realizar trazabilidad a las Peticiones, lo cual permite un mayor control de las mismas. En el momento, se está trabajando con la Dirección de Informática y Sistemas, en la implementación de un nuevo aplicativo, el cual va a permitir la identificación y mayor control de las PQRSF que llegan a la Institucuón. Se evaluó la situación, y se identificó que ésto sucede ya que se tiene la idea de que las Líneas 018000 son netamente informativas ó funcionan como conmutador. Se han realizado encuestas de Satisfacción al Cliente, se ha integrado el

Ī				l	proceso con las demás	I
					secretarías, así mismo	
1						
					se han fortalecido la	
					página web de la	
1					Institución y el Sistema	
					ilistitucion y el Sistema	
					de Administración	
					Integral de Archivo	
					SAIĂ. Lo anterios con el	
1					for the fortal according	
					fin de fortalecer el	
1					Direccionamiento	
1					estratéico.	
					·	
					Se actualizó el	
					documento referente a	
					las Daíticas da	
					las Poíticas de	
1					Operación del	
					proceso.	
					El registro de apertura	
1					El legistio de apertura	
					de buzones de fecha de	
Í					13 al 27 de julio de	
					2012, se actualizó a	
					caticfacción para un	
					satisfacción para un	
					cumplimiento del 100%	
1					Adicionalmente se	
					cuenta a la fecha con	
					los registros al día de	
I					apertura de buzones.	
					La Tabla de Retención	
					Documental	
					Documental	
					perteneciente al	
					Despacho del	
1					Gobernador se	
1					encuentra debidamente	
1					encuentra debidamente	
1					actualizada, toda vez	
1					que en ésta ha sido	
1					incluida la	
					nortonacionto o	
1					perteneciente a	
1					PQRSF.	
					Se solicitó al Jefe de	
1					Archivo la asignación	
					Archivo la asignación de las T.R.D	
					de las T.R.D	
					correspondientes a los	
					registros de Atención al	
					Cliente y se coordinó la	
					reuniée par ininie	
					reunión para iniciar	
					dicha asignación.	
					Se definió encuesta de	
					satisfacción del cliente.	
					La cual se realizará la	
I						
I					próxima semana	
					durante los días 13 - 16	
I					de noviembre de 2012.	
I					Caracle 4 For sector 1	
1					Se realizó Encuesta de	l l
					Satisfacción a 394	
I					usuarios durante el mes	
					de noviembre. En	
I						
I					general en los	
I					resultados obtenidos se	
I					evidencia una	
1						
					calificación buena en	
					todas las variables	
I					evaluadas, reflejando	
I					esto satisfacción	
I					COLU SALISIAUUIUII	
I					general de los usuarios	
I					en el uso de los	
I					diversos servicios.	
					Co ovidencie le	
1					Se evidencia la	
1	I				suscripción de acciones	
•	'	•	•			-

	ES importante evaluar la pertinencia de definir metiodología donde se planifique el proceso de realización de encuestas de satisfacción al cliente.	Actualizar la metodología relacionada con la encuesta de satisfacción al cliente, con el fin de establecer su considiridad.	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-12-31	metodología actualizada/ metodologia por actualizar.	de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad. Se envío oficio a la Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tánto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte corespondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el Cliente reciba una respuesta	<u>0%</u>	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.
--	---	---	--	------------	---	---	-----------	--

efectiva. Se va a hacer revisión del procedimiento para seguir incluyendo encuestas que permitan determinar la satisfacción del cliente con respecto a la solucuón brindada de las PQRSF. Se revisó la perninencia de determinar la Satisfacción del Cliente respecto a la solución brindada a su PQR y se determinó que no es viable, ya que es difícil debido al costo de realización en cuanto a recursos y tiempo, por lo que se seguirá utilizando la encuesta general de Satisfacción del Cliente. Los tiempos relacionados con las PQRSF están definidos de la siguiente manera: Quince (15) días para contestar quejas, reclamos v manifestaciones. Diez (10) días para contestar peticiones de información. Treinta (30) días para contestar consultas. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el plazo establecido, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se resolverá o se dará respuesta. La herramienta "Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA" permite realizar trazabilidad a las Peticiones, lo cual permite un mayor control de las mismas. En el momento, se está trabajando con la Dirección de Informática y Sistemas, en la implementación de un nuevo aplicativo, el cual va a permitir la identificación y mayor control de las PQRSF que llegan a la Institucuón.

	Se evaluó la situación, y se identificó que ésto sucede ya que se tiene la idea de que las Líneas 018000 son netamente informativas ó funcionan como conmutador. Se han realizado encuestas de Satisfacción al Cliente, se ha integrado el proceso con las demás secretarías, así mismo se han fortalecido la página web de la Institución y el Sistema	
	página web de la	

Wilson Palacio Vasquez Director De Control Interno