

INFORME DE PQRS 2° SEMESTRE

PETICIONES

Derivado del periodo se reciben 4 peticiones las cuales se les da respuesta de manera oportuna, en el marco de tiempo, ya que su mayor impacto se genera por falta de comunicación y cercanía de los usuarios, con los medios de solicitud de información que es el correo contactenos@cpiedemonte.co sin embargo, se aclara que estas peticiones tienen enfoque de pregunta con la finalidad de mantener los parámetros de manejo y según la norma ISO 9001:2015 se emplea la metodología de entrega oportuna referida en la solicitud de manera puntual.



RESPUESTAS A TIEMPO



RESPUESTAS EXTEMPORANEAS



SUGERENCIAS

Se hace necesario que al momento del usuario realizar el registro, de igual manera el funcionario, comunicarle los diferentes canales de comunicación que están disponibles en la página web cpiedemonte y los teléfonos para cualquier servicio requerido.

Acciones de Mejora

PRIMERA:

ENVIAR ALARMA A LOS DIFERENTES FUNCIONARIOS PARA QUE LAS SOLICITUDES DE ENTREGA RESPUESTA DE CORREOS SE MANTENGAN EN LOS TIEMPOS REQUERIDOS.

SEGUNDA:

PROMOVER DE MANERA OPORTUNA UN LINK QUE SEA OPORTUNO PARA TODO LO QUE SE REFIERE A ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUE PERMITA ASÍ CORRESPONDER CON LA NORMATIVA 1712 DEL 2014, REFERIDO A LEY DE TRANSPARENCIA

TERCERA: SE DA MANEJO DE SEGÚN PROCEDIMIENTO PE-0209 DE TRATAMIENTO DE PQRS DEFINIDOS POR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, EN PRO DE LA MEJORA CONTINUA EN LA ENTIDAD