



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

INFORME

TRD – 2023-240.6.1.52

Palmira, 5/enero/2023

INFORME ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS IV TRIMESTRE 2023

1. OBJETIVOS	2
2. INFORME ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS IV TRIMESTRE DE 2023	2
DESPACHO ALCALDE	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	3
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	3
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA - TIYC	3
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	4
DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL.....	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	5
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	5
SECRETARIA GENERAL.....	6
SECRETARÍA DE GOBIERNO	6
SECRETARÍA JURÍDICA	7
SECRETARÍA DE HACIENDA	7
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA.....	8
SECRETARIA DE PLANEACIÓN.....	8
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	9
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA.....	9
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	10
SECRETARIA DE SALUD.....	11
SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL	11
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.....	12





Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	12
SECRETARÍA DE CULTURA.....	12
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....	13
3. CONCLUSIONES	13
4. RECOMENDACIONES.....	14

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ❖ Determinar las causas de las (Quejas, Reclamos, Denuncias) presentadas por los ciudadanos y direccionadas a la Alcaldía de Palmira, los datos corresponden al tercer trimestre comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre del 2023, de acuerdo con los datos generados por los canales de atención, el módulo de gestión documental SIIF WEB y lo reportado por las dependencias en sus informes de seguimiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Conocer las causas de las quejas, reclamos y denuncias realizadas por los ciudadanos hacia la administración, con el fin de identificar las problemáticas de la ciudad de Palmira.
- ❖ Brindar información consolidada a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de formular estrategias encaminadas a solucionar las problemáticas denunciadas y al logro de la satisfacción de los ciudadanos.

2. INFORME ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS IV TRIMESTRE DE 2023

2.1 Desarrollo del Informe

DESPACHO ALCALDE

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registró 1 queja en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Invasión al espacio Público, se hizo traslado para la secretaria de Gobierno por competencia.

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia. Se registró 1 queja en el IV trimestre, las cual corresponden a:

- Corto circuito en ramas de un árbol y se da traslado para la Dirección del Medio Ambiente por competencia, solicitan apoyo a la Dirección Gestión del Riesgo de Desastres cuando un árbol se encuentra en muy mal estado o que genere peligro para la comunidad

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA - TIYC

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Teléfono: 2856121



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se presentó 1 queja en el mes de octubre de un asunto que no es competencia de la Oficina de Control Interno, se remitió a la Dirección de Control Interno Disciplinario para atenderla.

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

INFORME

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

QUEJAS

Las quejas que ingresaron a la dirección fueron inmediatamente tramitadas analizando el procedimiento más adecuado a seguir, la mayoría conllevaron a una apertura de indagación preliminar, para corroborar las causales y veracidad de las mismas.

Debido a la reserva sumarial establecida por el artículo 115 de la ley 1952 de 2019 Código Único Disciplinario, el cual cita textualmente “Reserva de la actuación disciplinaria. En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales. Él disciplinado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la Constitución o la ley tengan dicha condición“. El procedimiento que este despacho debe presentar, no se puede dar explicación de la razón por la cual se inicia la investigación disciplinaria.

Sin embargo, la tendencia de las razones más frecuentes para iniciar las investigaciones disciplinarias fueron la extralimitación de las funciones o el incumplimiento de estas, como también el incumplimiento del horario laboral sin dar una excusa valedera, entre otras razones.

RECLAMOS: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

DENUNCIA

Se registraron un 23.52% de denuncias, ante la dirección correspondieron a temas relacionados con la veeduría frente a casos con los agentes de tránsito.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Quejas: Cabe resaltar, que una de las quejas es sobre el maltrato animal donde se realizó la visita pertinente y se dio recomendaciones. Por otra parte, las peticiones que se han tipificado como quejas, son 3 solicitudes que conforman a la indebida radicación de las PQRSFD, puesto que corresponden a peticiones ciudadanas, pero dentro del módulo aparecen tipificadas de esta manera, las quejas y reclamos corresponden a problemáticas ciudadanas variadas y referentes a presuntas

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121





Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

contaminaciones ambientales, olores ofensivos de alcantarillado, aguas negras, residuos sólidos, horarios de recolección, podas de árboles.

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncias: En el mes de noviembre se radico una denuncia por un árbol en riesgo eléctrico, se dio traslado a Celsia. Por otro lado, en el mes de agosto se radico tres (3) PQR con la misma solicitud, pero diferente radicado. Por lo tanto, se da respuesta a las tres radicados con la misma respuesta, en el cual un perro Bull Terrier ataco a otra mascota estando dentro de un domicilio.

SECRETARIA GENERAL

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registró 1 queja en el IV trimestre, las cuales corresponden a: Re parcheo de vías.

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Queja: Se registraron 24 quejas, las cuales corresponden al 0,9% en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Perturbación a la posesión.
- Quejas por humedad.
- Quejas de espacio público.
- Quejas o problemáticas entre vecinos.

Reclamo: Se registraron 2 reclamos, los cuales corresponden al 0.1 % en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

- Reclamo ciudadano por demora de entrega de una moto comprada.
- Reclamo por incumplimiento de entrega de vivienda comprada.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Denuncia: Se registraron 21 denuncias, las cuales corresponden al 0,7% en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

- Denuncia contra vecinos.
- Denuncia por humedad.
- Denuncia por perturbaciones.

SECRETARÍA JURÍDICA

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

SECRETARÍA DE HACIENDA

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 8 quejas en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Fallas en la página para presentar información exógena y declaración de industria y comercio, dificultades para realizar pagos en línea
- Mala atención en sala de atención al contribuyente, por dificultades para obtener la factura de predial por la página, que porque los medios de atención son deficientes.

Reclamo: Se registraron 8 reclamos en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

- Por reporte a la DIAN como propietarios de predios, por embargo de cuentas, por fallas en la página para el pago PSE de impuestos.
- Por no aplicación de pagos de impuesto predial.
- Por reporte de contribuyentes a la DIAN sin ser propietarios de inmuebles.

Denuncia. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registró 1 queja en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Solicitud mantenimiento Cámara.

Reclamo: Se registró 2 reclamos en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Problema cierre vía
- Problema seguridad

Denuncia: Se registraron 1 denuncia en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Por inseguridad.

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 7 quejas en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- PQR20230031682 (17/10/2023), PQR20230034620 (17/11/2023), corresponden a inconformidades relacionadas con el proceso de realización de la encuesta de Sisbén.
- PQR20230035737 (28/11/2023), relacionado con un aparente fraude con el uso de suelos.
- PQR20230036892 (11/12/2023), PQR20230036955 (11/12/2023), PQR20230036282 (01/12/2023) y la PQR20230036443 (04/12/2023); presentan error de tipificación, corresponden a reclamos por el cambio en la clasificación en Sisbén.

Reclamo: Se registraron 4 reclamos en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- PQR20230030402 (03/10/2023); PQR20230032806 (27/10/2023), PQR20230036894 (11/12/2023) y PQR20230036902 (11/12/2023), corresponden a reclamaciones por el grupo asignado de Sisbén o por la no realización de la encuesta.

Denuncia: Se registraron 1 denuncia en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- PQR20230035246 (23/11/2023), corresponde a una denuncia por el actuar irregular de una persona quien se encuentra al parecer alterando documento público de Sisbén en Palmira Valle.

SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registró 1 queja en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja sobre entrega dotación uniformes

Reclamo: Se registraron 2 reclamos en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Reclamación Administrativa Aicardo Lenis lozano

Denuncia. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 24 quejas en el IV trimestre, la cual corresponde a:

- 'Solicito a quien corresponda; en esta calle 24 con cra 18, frente a parque infantil, se removió
- Arreglar la luminaria de un poste #70271680 en la buitrera
- Queja comportamiento grupo operativo
- Existe una obra en construcción denominada mercedes 57 ubicado en cl. 57 #carrera 25, en este sitio no hacen limpieza ni mantenimiento a los arbustos y árboles, lo cual facilita la proliferación de roedores y otros animales rastreros que salen de la construcción e ingresan al conjunto. situación que genera malestar a los habitantes de la unidad residencial. por lo anterior solicitamos que control y ornato tome medidas en el asunto.
- Falla alumbrado público desde el pasado 7 de diciembre de 2023. se solicita normalizar el servicio y descontar de la factura el cobro de los días no prestados ya que son muchos, incluso para todas las viviendas afectadas.
- Daño Luminaria alumbrado publico
- Bacheo calle 23 entre carreras 30 y 31

Reclamo: Se registraron 12 reclamos en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

- Obra de bacheo inconclusa afectando los vecinos del sector
- Traslado tutela sentencia para su gestión remito la sentencia de tutela notificada hoy, en la cual se ordena a celsia y veolia y alumbrado público para que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la sentencia, proceda a emitir respuesta clara, concreta, oportuna y de fondo, sea favorable o desfavorable a la petición de 15 de septiembre de 2023 presentada por el señor edward izquierdo carvajal, colocándola en conocimiento del peticionario. de igual forma, en lo que



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

no es de su competencia, deberá remitir la petición ante las entidades que consideren lo son para que den respuesta. cumplimiento que deberá informar a este juzgado dentro de las 24 horas siguientes al plazo final dado sobre el acatamiento de la orden aquí impartida. código 9629640000

- Reclamo por incumplimiento en la entrega de vivienda mz2 casa 01

Denuncia: Se registraron 9 denuncias en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

- Mediante la presente quiero manifestar mi oposición a la liquidación del contrato no mp-0949-2022 con objeto es ¿construcción de sistemas de alcantarillado para diferentes comunas rurales del municipio de Palmira en el departamento del valle del cauca
- Mi nombre es Sergio Luis sabogal Marín residente en la dirección calle 95#26-07 de ciudad del campo(palmira).(Juanchito) identificado con cédula de ciudadanía 16377688 de Cali, me dirijo a ustedes con el fin de solicitar su pronta ayuda ante el siguiente caso de irregularidad ante la empresa serbacol de ciudad del campo(Juanchito-palmira) ya que injustamente ha incrementado desorbitadamente mi recibo del agua. teniendo presente que somos pocas las personas que vivimos en ese lugar y todos trabajamos y casi no la permanecemos en ese lugar). ahora bien la lectura del mes que me están cobrando es la misma del mes anterior (no veo entonces porqué incrementan el pago del consumo de éste mes, si visiblemente es el mismo consumo al mes anterior). y la diferencia es extremadamente significativa, ya que pasé de pagar \$113.853 (mes de septiembre) a \$605.000(mes de octubre) y sin ninguna justificación. ya que no veo el motivo del incremento de mi recibo. la empresa serbacol no da respuesta a dicho incremento y muchos de los habitantes nos estamos viendo afectados por ello, uno se dirige hacia la empresa hacer su respectiva denuncia y tampoco dan respuesta. quisiera que por favor ustedes que son gente honesta, honrada y de buen corazón puedan abogar a mi favor y revisar ya a fondo éstas inconsistencias de la ya mencionada empresa "serbacol " quedo atento a su pronta respuesta

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 23 quejas en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja contra funcionaria de prestaciones sociales.
- Queja cupo escolar en institución educativa.
- Queja contra situación IE HAROLD EDER
- Queja contra Lic. MARLEY RIASCOS IE ROZO
- Queja Reporte de irregularidad asistencia de un docente.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Reclamo. Se registraron 1 reclamo en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

Denuncia: Se registraron 8 denuncias en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

- Denuncia LIC JAIRO LOZANO
- Denuncia RECTORA IE JOSE MANUEL SALCEDO
- V/DENUNCIA Y SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN POR POSIBLE EXTRALIMITACIÓN, DEFUNCIONES, FALSA MOTIVACIÓN, DEL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA (I.E) JORGE ELIECER GAITÁN DE PALMIRA.
- Denuncia reporte estudiante URGENTE – PRIORITARIO I.E MAP.

SECRETARIA DE SALUD

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 16 quejas en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja contra establecimiento
- Queja por demora en el acceso a servicios de salud
- Queja por inconformidad con los servicios de salud prestados

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia

Denuncia: Se registraron 2 denuncias en el IV trimestre lo cual corresponden a:

- Denuncia por perro agresivo
- Denuncia por presunta fabricación y comercialización de alimentos sin cumplir las normas sanitarias

SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL

Queja: Se registro 1 queja en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Solicitud a pago efectuado no completo al contrato 2843 factura N°1013

Reclamo. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 17 quejas en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Transporte Informal
- Respiración reductores de velocidad.
- Transporte Público.
- Técnicos Operativos de Tránsito.

Reclamo: Se registraron 3 reclamos en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

- Señalización.
- Multas.

Denuncia: Se registraron 3 denuncias en el IV trimestre, los cuales corresponden a::

- Técnicos Operativos de Tránsito
- Mal parqueo
- Multa

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Reclamo: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

SECRETARÍA DE CULTURA

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registro 1 Queja en el IV trimestre, la cual corresponde a:

- Inconformidad sobre la elección de las agrupaciones para el Festival Ricardo Nieto

Reclamo: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 4 quejas en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Información sobre programa social.
- Cumplimiento normatividad

Reclamo: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia: Se registraron 3 denuncias en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Abandono adulto mayor
- Protección de los derechos

3. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibe un total 48.181 comunicaciones en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre del 2023.
- La Alcaldía recibe un total 65.773 comunicaciones recibidas en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 57%.
- Se evidencia la radicación de 616 QUEJAS en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023, la dependencia con mayor número de solicitudes de este tipo fue la Secretaría de Gobierno con 177 quejas.
- Se evidencia la radicación de 273 DENUNCIAS en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023, la dependencia con mayor número de solicitudes de este tipo fue la Secretaría de Gobierno con 131 denuncias.
- Se evidencia la radicación de 149 RECLAMOS en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023, la dependencia con mayor número de solicitudes de este tipo fue la Secretaría de Hacienda con 47 reclamos.
- El 67% del total de requerimientos recibidos (44.012), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos en la vigencia del 2023 cierra con el 88%.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

INFORME

4. RECOMENDACIONES

- Se reitera la importancia de llevar a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se debe realizar la reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental.
- Implementar medidas que permitan disminuir o mitigar la cantidad de comunicaciones negativas identificadas generando planes de mejora encaminados a solucionar las problemáticas que aquejan a los usuarios, propiciando la satisfacción y la recordación positiva frente a los servicios entregados por la Administración.

Cordialmente,

EDILMA MADROÑERO BASTIDAS
Profesional Universitario G-1

Proyecto: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista
Revisó: Juliana Andrea Muñoz Triana – Contratista
Aprobó: Edilma Madroñero Bastidas – Profesional Universitario G-1

