

FORMATO ACTA DE REUNIONES



TEMA: Reunión de PQRS **FECHA:** 01/08/2024

FACILITADOR: Juan Carlos Zuluaga **HORA INICIAL:** 03:00 pm
HORA FINAL: 04:15 pm

ASISTENTES

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
CRISTIAN LOPEZ LLANO	CRISTIAN LOPEZ LI.
JUAN CARLOS ZULUAGA	

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

- Revisión y aprobación del acta anterior
Se aprueba el acta anterior y se firma por los que intervinieron.
- Información de los PQR del segundo trimestre de 2024:

TIPO DE PQRS	2024	
	TRIM 1	TRIM 2
Peticiones:	45	45
Quejas:	0	0
Reclamos:	0	5
Sugerencias:	0	0
Solicitudes de información.	0	31
Denuncias:	0	0
No. De PQRS respondidas a tiempo:	38	34
No. de PQRS respondidas extemporáneas:	7	13
Tiempo promedio de respuesta de PQRS (días):	8	13

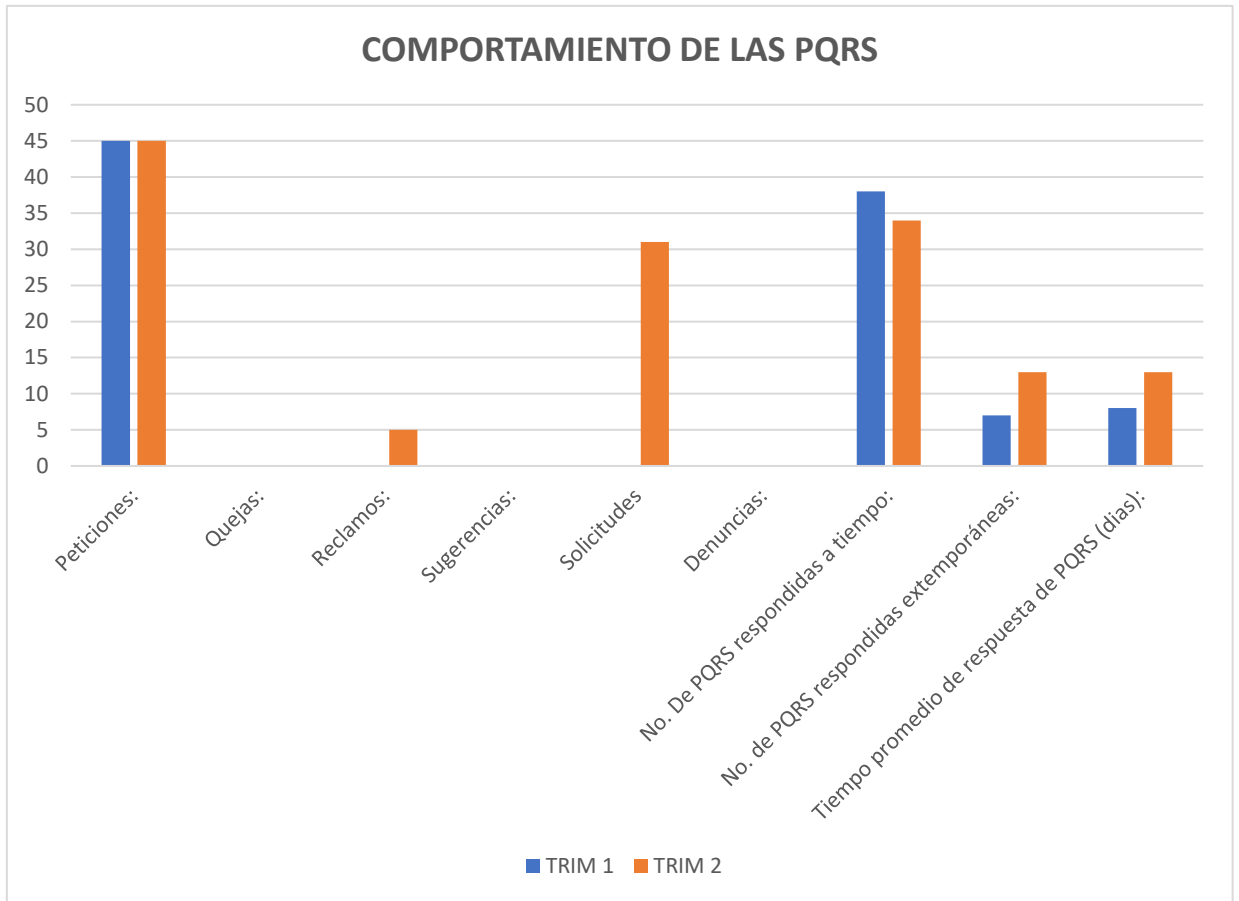


Fecha Rad: 02-08-2024 11:57
 UsuRad: Cristian López Llano
 Rem/Des: gestión_documental
 Destinatario:
 Gerente General
 Dirección Administrativa y Financiera
 EMDUCE
 Asunto: Acta de reunión de seguimiento de
 PQRSD segundo trimestre de 2024
 N° Folios: 3 Anexos: 0

Código:

Versión:

Fecha:



Se tiene un comportamiento estable en el número de peticiones recibidas en el segundo trimestre, comparado con el primer trimestre.

Se originaron 5 reclamos, que en el primer trimestre no hubo, Los reclamos solicitados son por no autorización de pagos y utilizar software si pagar licencia

Se registran en el segundo trimestre 31 solicitudes de información

Se incrementaron las PQRs respondidas a destiempo por parte de la dirección técnica.

Se incremento el número de días en tiempos de respuesta de 8 a 13 días.

3. Recomendaciones de control Interno:

- Se debe capacitar en la Ley 1755 de 2015 y normas posteriores que correspondan al tema por parte del área jurídica a todo el personal de la empresa que deba responder PQRS.

FORMATO ACTA DE REUNIONES



- Se debe identificar las personas recurrentes en la extemporaneidad de las respuestas y presentar a la Gerencia, para que haga las recomendaciones respectivas a los contratistas.

COMPROMISOS						
QUE (Actividades)	QUIEN (responsable)	CUANDO (Fecha de terminación)	DONDE (Lugar donde se realiza la actividad)	PORQUE (Propósito de la actividad)	CUMPLIMIENTO	
					SI	NO

Código:

Versión:

Fecha: