



Informe Cuarto Trimestre 2022

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

**Secretaría General
Participación y Servicio al Ciudadano**

FEBRERO 2023



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. COMUNICACIONES RADICADAS.....	4
2. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE INGRESOS	5
3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN.	6
4. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD	7
5. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR DEPENDENCIA	9
6. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	11
7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO Y AGOSTO DE 2022.....	11
8. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS	12
9. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD	13
10. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	14
11. ACCIONES DE MEJORA.....	15
11. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.....	15



Introducción

La Agencia de Desarrollo Rural -ADR- da a conocer el informe de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias (PQRSD) correspondiente al cuarto trimestre de 2022, recibidas a través de los canales de atención físico y virtual, radicadas en el Sistema de Gestión Documental – Sistema de Gestión Documental, ORFEO, durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2022.

Para efectuar la revisión, control y seguimiento de cada uno de los radicados asignados, la información aquí plasmada, fue consolidada en una matriz diseñada por el Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, en la cual se tuvo en cuenta la información contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, tanto para entradas de documentos como para salidas de los mismos. El corte para realizar el presente informe se realizó el 31 de diciembre de 2022 a las 23:59 p.m. desde el usuario sonia.badillo.

En concordancia con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, ***“por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014”***, Ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 ***“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”***.

1. *Número de solicitudes radicadas: 2.846 (1.974 PQRSD y 872 Otros ingresos).*
2. *Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 66*
3. *Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0*

1. Comunicaciones Radicadas.

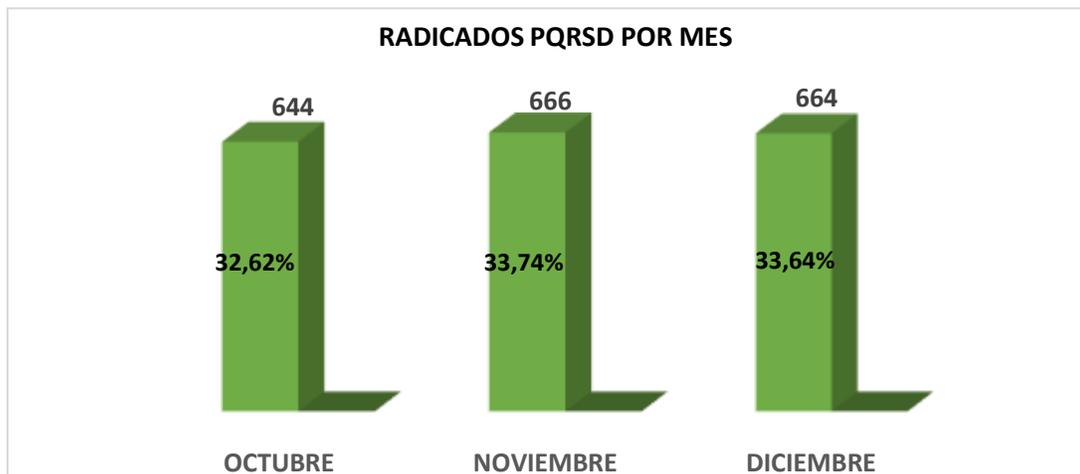
Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2022, la Agencia recibió un total de **dos mil ochocientos cuarenta y seis (2.846)** documentos, de los cuales **mil novecientos setenta y cuatro (1974)** fueron clasificados como **PQRSD**, que corresponden al **69%** del total de documentos ingresados.

MES	TOTAL DOCUMENTOS	PQRSD	OTROS INGRESOS NO PQRSD
Octubre	922	644	278
Noviembre	992	666	326
Diciembre	932	664	268
TOTAL	2.846	1.974	872

Fuente: Elaboración propia, con información ORFEO
 Tabla 1: Comunicaciones Radicadas PQRSD y NO PQRSD

En la tabla 1 se observa que la cantidad de documentos radicados y clasificados como PQRSD fue similar durante cada uno de los meses del cuarto trimestre de 2022, siendo noviembre el mes en el que se radicó el mayor número de documentos.

Nota: Los ochocientos setenta y dos (872) documentos tipificados como otros tipos de ingresos, no se encuentran categorizados en la Ley 1755 de 2015.



Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO
 Gráfica 1. PQRSD radicadas en el periodo revisado

En la Gráfica 1, como se mencionó, se evidencia que en el mes de noviembre se recibió el mayor número de PQRSD del periodo analizado, con **seiscientos sesenta y seis (666)**, radicados que corresponden al 33,74%; en el mes de diciembre se recibieron **seiscientos sesenta y cuatro (664)**, radicados equivalentes al 33,64% del total recibido durante el periodo y, en octubre, se recibió un menor número de PQRSD, las cuales se cuantifican en **seiscientos cuarenta y cuatro (644)**, radicados en un porcentaje de 32.62%.

2. Recepción y radicación de Ingresos

Para la recepción y radicación de documentos la Agencia de Desarrollo Rural, tiene a disposición de los ciudadanos trece (13) unidades de correspondencia física en el territorio nacional.

En Bogotá se encuentra La Sede Central de la Agencia y la Unidad Técnica Territorial No. 13. Así mismo, la Entidad dispone de canales virtuales de recepción de documentos atendidos desde el nivel central; discriminados así: correo electrónico: atencionalciudadano@adr.gov.co. y denuncias@adr.gov.co. Estos son re direccionados al correo radicacionosedecentral@adr.gov.co para su respectiva radicación; así mismo, cuenta con un Link de PQRSD, con radicado automático, disponible en la página web: www.adr.gov.co.

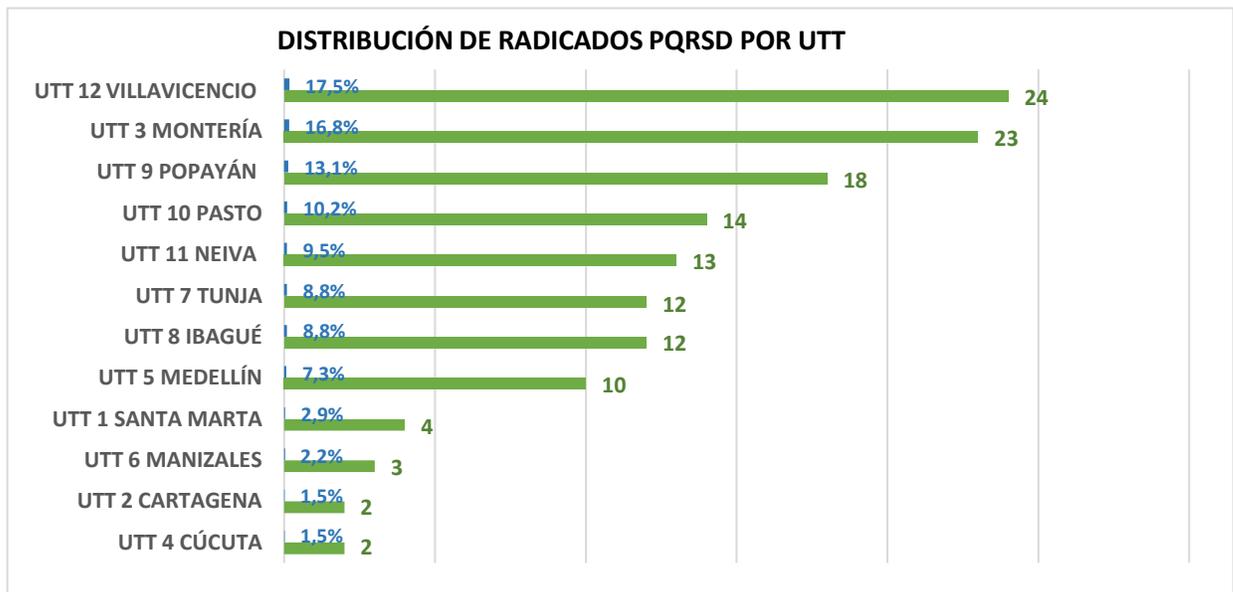
De las **mil novecientos setenta y cuatro (1.974)** PQRSD, radicadas en la Agencia de Desarrollo Rural, **doscientas sesenta y nueve (269)**, fueron recibidas de manera física, a través de las unidades de correspondencia en el nivel central y territorial. **Mil setecientos cinco (1.705)**, fueron radicadas por los canales virtuales de la Agencia.

A continuación, en la gráfica 2, se ilustran los valores y porcentajes correspondientes a los **radicados físicos** de la sede central y UTT



Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO
Gráfica 2. Radicados por medio Físico de PQRSD en las sedes de la Agencia

Se puede observar que, durante el periodo verificado, en la Sede Central y UTT 13 se radicaron por medio físico, **ciento treinta y dos (132)** PQRSD correspondientes al **49%** y en las 12 UTTs **ciento treinta y siete (137)** equivalente al **51%**, los ciudadanos accedieron a realizar sus trámites en mayor proporción de manera física en las Unidades Técnicas Territoriales.



Fuente: Elaboración propia, con información ORFEO
Gráfica 3. Distribución de radicados Físicos PQRSD por UTT

En el Gráfico 3, se evidencia que las Unidades Técnicas Territoriales con sede en Villavicencio y Montería, son las que más radicados reciben de manera física.

3. Clasificación de las PQRSD por medio de recepción.

La Agencia de Desarrollo Rural tiene habilitados tres (3) canales para recibir y radicar los requerimientos de los ciudadanos y usuarios, como se observa en la tabla No. 2, estos son:

-**Radicación correo físico:** Comunicaciones o documentos recibidos en las ventanillas de correspondencia.

-**Radicación correo electrónico institucional** atencionalciudadano@adr.gov.co y denuncias@adr.gov.co, ingresos habilitados por la Agencia de Desarrollo Rural.

-**Radicación página Web (Link PQRSD)** Herramienta disponible en la página Web de la ADR, que permite al ciudadano y usuario realizar sus requerimientos y anexar documentos en el enlace <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrzd>

MEDIO DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACION %
Correo Electrónico	540	551	558	1.649	83%
Correo Físico	82	99	88	269	14%
Página Web	22	16	18	56	3%
TOTAL	644	666	664	1.974	100%

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO
Tabla 2: Canales de Recepción

En la tabla 2, se evidencia que el mayor número de PQRSD ingresó a través de los correos electrónicos institucionales, los cuales corresponden a **mil seiscientos cuarenta y nueve (1.649)**, equivalentes al **83%**.

4. Ingresos por tipo de solicitud.

La clasificación se realiza en el momento de la recepción y radicación de la solicitud por parte de los responsables del equipo de gestión documental, en cada una de las unidades de correspondencia.

Clases de PQRSD

Consulta. Cuando la consulta va enfocada a temas relacionados a la misionalidad de la entidad. ***El tiempo de respuesta es de 30 días hábiles siguientes a su recepción.***

Control Político: En este grupo se clasifican los ingresos que deben responderse de forma prioritaria. Pertenecen a este grupo los documentos provenientes de la Rama Legislativa del Poder Público y de los Entes de Control. ***El tiempo para dar respuesta es de 5 días hábiles siguientes a su recepción.***

Denuncia: Es poner en conocimiento de la Agencia, la presunta comisión de un hecho delictivo, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio. ***El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.***

Petición: Todo requerimiento que esté relacionado con la misión de la Entidad, Presentación de proyectos y solicitud de servicios a cargo de la Agencia, se incluyen citaciones o invitaciones emitidas por control político, entes de control, entes departamentales y demás que influyan en el desarrollo de la misionalidad de la entidad. ***El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.***

Queja: Manifestación de descontento o inconformidad por considerarla irregular respecto a los servidores de la agencia o a las actuaciones que tomen en desarrollo de sus funciones. ***El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.***

Reclamo: Exigencia de una solución a una indebida prestación del servicio o la no atención de una solicitud. ***El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.***

Solicitud de información y/o documentos: En este grupo se clasifica las solicitudes de copias de documentos que contengan información pública y que reposan en la entidad y la expresa solicitud de información sobre los temas de información sobre los temas

relacionados con la Agencia. **El tiempo de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a su recepción.**

Sugerencia: Presentación de una propuesta o idea en busca de mejorar el desempeño de la Agencia. **El tiempo de respuesta es de 15 días siguientes a su recepción.**

Tutela/Jurídica: Son ingresos provenientes de la Rama Judicial del Poder Público y se deben remitir de manera inmediata a la Oficina Jurídica. **El tiempo de respuesta lo establece la Oficina Jurídica.**

Clasificación NO PQRSD

Copia / Informativo: Son documentos dirigidos a otros destinatarios, que anuncian copia a la ADR o documentos cuyo contenido es meramente informativo. **No requieren respuesta por parte de la Agencia.**

Interno: Son ingresos emitidos al interior de la Agencia por funcionarios y/o contratistas de la agencia, enfocados a temas relacionados con talento humano y tema contractual como, por ejemplo: solicitud de certificaciones de contrato, permisos, solicitud de vacaciones, entre otros. **El tiempo de respuesta es el contemplado en la Ley.**

Ordinario: Son los documentos que no inciden en el desarrollo de la misión que desempeña la Agencia, en este grupo se clasifica las atenciones, envío de revistas y periódicos, propaganda, ofrecimiento de servicios, invitaciones que no afectan el desarrollo de la entidad, entre otros. **No requieren respuesta por parte de la entidad.**

Respuesta: Corresponde a una respuesta dada por una persona natural o jurídica a una solicitud hecha por la Agencia. **En líneas generales no requiere respuesta.**

A continuación en la Tabla 3, se observan los ingresos por meses y tipos de solicitudes, de acuerdo a la clasificación interna.

CLASIFICACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	442	504	460	1406
Tutela/Jurídica	96	83	58	237
Solicitud de Información y/o Documentos	63	40	105	208
Control Político	25	27	20	72
Consulta	12	5	6	23
Queja	2	3	9	14
Denuncia	2	3	4	9
Reclamo	2	1	2	5
Sugerencia	0	0	0	0
TOTAL	644	666	664	1974

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO
Tabla 3: Distribución mensual por tipo de solicitud

Así mismo, se muestra que la mayor cantidad de solicitudes recibidas y radicadas en las unidades de correspondencia en las 13 Unidades Técnicas Territoriales y en la sede central, por los diferentes medios habilitados, fueron las “peticiones”, correspondientes a mil cuatrocientas seis (1.406), con un porcentaje de 71.%, durante el periodo no se registraron sugerencias.

En la tabla 4, se observa la distribución de los ingresos, de acuerdo la clase de solicitud y medio de recepción.

Medio de ingreso Clasificación	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total
Petición	1.141	227	38	1.406
Tutela/Jurídica	221	16	0	237
Solicitud de Información y/o Documentos	191	15	2	208
Control Político	63	9	0	72
Consulta	17	1	5	23
Queja	8	0	6	14
Denuncia	7	1	1	9
Reclamo	1	0	4	5
Sugerencia	0	0	0	0
TOTAL	1.649	269	56	1.974

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO
Tabla 4. Distribución por clase de solicitud y medio de ingreso

Se evidencia que, el mayor volumen de peticiones, tutela/jurídica, solicitudes de información y/o documentos; control político, consultas quejas, denuncias, ingresan por el correo electrónico institucional, esto debido a la importancia que han tomado los canales electrónicos y al auge de las tecnologías, lo que hace que este medio sea más ágil y le facilite a los ciudadanos la interacción con la Agencia.

5. Distribución PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
Dirección de Acceso a Activos Productivos.	130	136	67	333	16,8
Oficina Jurídica.	118	99	68	285	14,3
Dirección de Adecuación de Tierras.	105	95	82	282	14,2
Vicepresidencia de Integración Productiva.	42	50	136	228	11,7



**Informe Cuarto Trimestre 2022 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**

Dirección de Talento Humano.	34	20	13	67	3,7
UTT Cúcuta	11	36	18	65	3,6
Dirección de Participación y Asociatividad	26	26	12	64	3,2
Dirección de Asistencia Técnica	21	14	21	56	2,8
UTT Cartagena	9	24	20	53	2,6
UTT Medellín	16	20	17	53	2,6
secretaria general	12	15	18	45	2,2
Dirección administrativa y financiera	17	12	16	45	2,2
UTT Popayán	12	11	22	45	2,2
UTT Montería	10	14	20	44	2,2
UTT Santa Marta	3	12	25	40	2,1
UTT Pasto	13	11	15	39	2,1
UTT Tunja	7	12	16	35	1,7
Vicepresidencia de Gestión Contractual	14	7	8	29	1,4
UTT Villavicencio	0	9	18	27	1,3
UTT Bogotá	11	7	8	26	1,3
UTT Ibagué	5	5	14	24	1,2
Vicepresidencia de Proyectos	6	11	6	23	1,1
UTT Neiva	2	6	7	15	0,7
UTT Manizales	1	1	11	13	0,6
presidencia	7	4	1	12	0,6
Radicados protegidos	5	4	0	9	0,8
Dirección de Comercialización	4	2	0	6	0,4
Oficina de Planeación	1	0	2	3	0,1
Oficina de comunicaciones	1	2	0	3	0,1
Dirección de Calificación y Financiación	0	0	2	2	0,1
Oficina de Tecnologías de la Información	1	0	1	2	0,1
Dirección de Seguimiento y Control	0	1	0	1	0
TOTAL	644	666	664	1974	100

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO

Tabla 5. Distribución por dependencia de las PQRSD radicadas durante el periodo revisado

En la Tabla 5, se detalla la cantidad de PQRSD asignadas durante los meses octubre, noviembre y diciembre de 2022, por dependencias del nivel central y en la Unidades Técnicas Territoriales.

Así mismo, se evidencia que el mayor número de radicados fueron asignados a la Dirección de Acceso a Activos Productivos con un porcentaje del 16,8%, seguido de la

Oficina Jurídica con un 14,4%, la Dirección de Adecuación de Tierras equivalente a un 14,2%, le sigue la Vicepresidencia de Integración Productiva con el 11,7%.

En lo referente a las Unidades Técnicas Territoriales, el mayor número de radicados asignados, en su orden, fue a la UTT Cúcuta con un porcentaje del 3,6 %, y las UTT Cartagena y Medellín con el 2,6 % cada una.

6. Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

A continuación, en la tabla 6 se observa que a la Agencia de Desarrollo Rural ingresaron Catorce (14) Quejas, cinco (5) Reclamos, nueve (9) Denuncias y no se evidenció el ingreso de Sugerencias.

QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
14	5	9	0

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO

Tabla 6. Distribución por dependencia de las PQRSD radicadas durante el periodo revisado

7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD del periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre 2022.

Para gestionar las PQRSD que ingresan a la entidad, se tiene habilitados los canales físico, electrónico y página web con la finalidad de que la comunicación sea más directa y fluida con los ciudadanos.

Adicional a ello, cuando sea necesario, la Entidad requiere o solicita al peticionario para que adicione o complemente la información que se considera necesaria por parte de la Agencia de Desarrollo Rural para atender la solicitud.

De acuerdo con el análisis y validación de las PQRSD, estas puede cambiar la clasificación que el radicador inicialmente dio al documento, es decir, el documento se puede reclasificar por parte de las áreas a donde se realizó el traslado.

Servicio al Ciudadano, cumple con la función de realizar el seguimiento al trámite de cada uno de los radicados de ingreso, igualmente, verifica constantemente que las respuestas y soportes de entrega hayan sido cargados en la herramienta del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



Informe Cuarto Trimestre 2022 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Cuando no se evidencia la respuesta o la prueba de entrega en el aplicativo, se remite a la dependencia responsable del trámite, la matriz de seguimiento de las PQRSD con la información de las peticiones pendientes de trámite, para la respectiva gestión.

8. Gestión por dependencias.

En la siguiente tabla se presenta la gestión realizada por cada una de las dependencias en los niveles central y territorial de la Agencia, respecto a las PQRSD recibidas, así:

DEPENDENCIA	TRAMITADOS	EN TRAMITE	TOTAL
Dirección de acceso a activos productivos.	249	84	333
Oficina Jurídica.	81	204	285
Dirección de Adecuación de tierras.	102	180	282
Vicepresidencia de Integración productiva.	43	185	228
Dirección de talento humano.	41	26	67
UTT Cúcuta.	50	15	65
Dirección de Participación y asociatividad.	58	6	64
Dirección de Asistencia Técnica.	26	30	56
UTT Cartagena.	11	42	53
UTT Medellín.	30	23	53
Secretaria General.	15	30	45
Dirección administrativa y financiera.	16	29	45
UTT Popayán.	14	31	45
UTT Montería.	20	24	44
UTT Santa Marta.	1	39	40
UTT Pasto.	21	18	39
UTT Tunja.	30	5	35
Vicepresidencia de Gestión Contractual.	16	13	29
UTT Villavicencio.	25	2	27
UTT Bogotá.	22	4	26
UTT Ibagué.	1	23	24
Vicepresidencia de proyectos.	15	8	23
UTT Neiva.	9	6	15
UTT Manizales.	8	5	13
Presidencia.	10	2	12
Dirección de comercialización.	5	1	6
Oficina de Planeación.	2	1	3
Dirección de Calificación y Financiación.	2	0	2
oficina de comunicaciones	2	1	3



Informe Cuarto Trimestre 2022 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Oficina de Tecnologías de la Información.	2	0	2
Seguimiento y Control	1	0	1
No se pueden visualizar	0	9	9
TOTAL	928	1046	1974

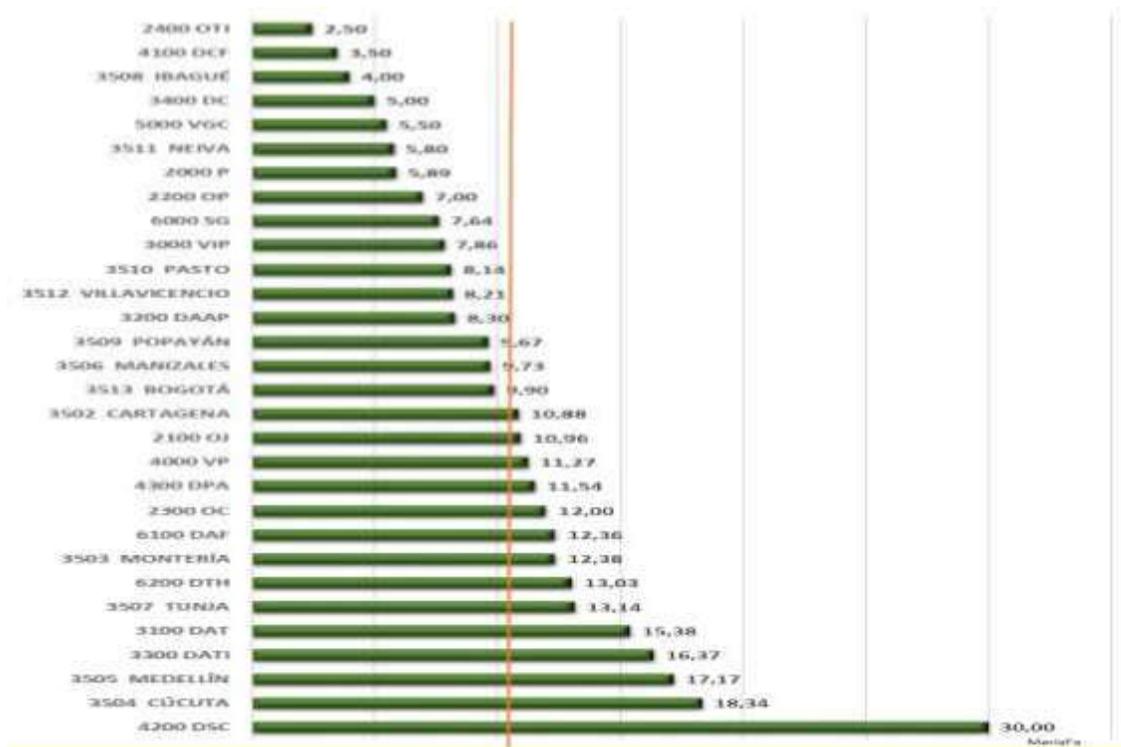
Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO
Tabla 7 Trámite PQRSD por dependencia

9. Tiempo de respuesta, estado de la solicitud.

El tiempo de respuesta se calcula en días hábiles, de la siguiente manera:

Tiempo respuesta = (Día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento) - (Día en el cual se comunicó la respuesta).

La fecha final de comunicación de la respuesta, es cuando el ciudadano recibe la respuesta enviada por la Agencia, y se obtiene el certificado de envío y entrega por parte de la empresa de servicios postales.



Fuente: Elaboración propia, con información ORFEO
Gráfica 4. Tiempo de respuesta promedio por dependencias en días hábiles.

En la gráfica 4, se muestra el tiempo promedio que las dependencias duraron en dar respuesta a las PQRSD durante el cuarto trimestre de 2022; la línea naranja corresponde al promedio general que fue de diez (10) días hábiles. Se observa que doce (12)

dependencias/UTTs, están por encima de la media en sus tiempos de respuesta y diecisiete (17) están por debajo de esta.

10. Traslados por competencia.

Durante el periodo en mención, se realizaron sesenta y seis (66) traslados por competencia, de conformidad con la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, que en su artículo 21 establece:

“funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

A continuación en la tabla 8, se detallan las **sesenta y seis (66) PQRSD**, que fueron trasladadas por competencia a otras entidades, durante el periodo objeto de análisis en el presente informe.

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras - ANT	31
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR	13
Empresa Comunitaria Unidad Paz, Libertad y Trabajo. COUPALT	5
Agencia Para la Renovación del Territorio - ART	1
AIR-E	1
Alcaldías Sibundoy - Colon - Santiago - San Francisco (Putumayo)	1
Asociación de Usuarios del Distrito de Adecuación de Tierras - ASOLEBRIJA	1
Asociación de Usuarios del Distrito de Riego de Abrego - ASUDRA	1
Colombia Compra Eficiente	1
CSB Corporación Autónoma Regional del Sur del Caribe	1
Corporación Autónoma Regional del Magdalena- CORPAMAG	1
Corporación Autónoma Regional del centro de Antioquia - CORANTIOQUIA	1
Departamento Nacional de Planeación - DNP	1
Departamento para la Prosperidad Social	1
Entidades Liquidadas	1



Informe Cuarto Trimestre 2022 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1
Ministerio del Interior	1
Parques Nacionales Naturales	1
Personería de Tuluá	1
TOTAL	66

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO
Tabla 8. Destino de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

11. ACCIONES DE MEJORA.

Se han definido las siguientes:

- La administración, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información OTI, con el apoyo de la Secretaria General está trabajando en el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Documento Electrónico, para el mejoramiento continuo de la gestión.
- Se elaboró un proyecto de resolución que reglamenta el ejercicio del derecho de petición al interior de la Agencia de Desarrollo Rural.
- Se actualizó el procedimiento de gestión de PQRSD
- Se habilitó en la Agencia, un canal exclusivo para denuncias de corrupción

11. Documento anexo al informe.

Como parte integral de este informe se adjunta la matriz en Excel que contiene la información de cada uno de los radicados de entrada clasificados como PQRSD.

Elaboró:

Sonia Badillo Dulcey, Gestor T1 Grado 9 (E), Secretaria General. 

Apoyo Revisión Matriz

Beatriz Farad Suarez

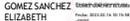
Revisó:

Hilda Ramírez Villegas, Contratista, Secretaria General 

Aprobó

Elizabeth Gómez Sánchez

Secretaria General.


GÓMEZ SANCHEZ ELIZABETH