

**RELACION DE QUEJAS POR PROCESO O SERVICIO**  
**AÑO 2023**

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	OBSERVACIONES	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIPIFICADA COMO DENUNCIA O ATENCION DE DISCRIMINACION SI/NO
1	feb-09	cafetera disponible como atención <b>CAUSA:</b> Incumplimiento en el procedimiento establecido por parte de la usuaria	Se le dio respuesta al usuario por escrito, mediante la cual se le explico que previamente se le había informado el alcance del servicio el cual no contempla cafetería. Pese a lo anterior se hizo una concepción y se le brindo el servicio de cafetería de manera gratuita en 2 oportunidades	Al revisar la trazabilidad del servicio se identificó que el área responsable hizo entrega de la Reglamentación para el Alquiler de Salones en la cual se explica "No se presta ningún servicio de cafetería, pero si se facilitan las mesas y en la sede Palmira, se cuenta con cocinas integrales para que puedan disponer sus refrigerios y demás" información que a su vez le fue reiterada a la señora Viviana Lamprea mediante correo electrónico reportado	ALQUILER DE SALONES	3 días	No
2	mar-24	imposible la comunicación al PBX <b>CAUSA:</b> Error del empleado	Se dio respuesta por escrito, se le ofrecieron excusas y se le brindaron todas las lineas telefónicas disponibles	La persona se contacto al celular de la Coordinadora de Comunicaciones agradeció la colaboración	REGISTRO MERCANTIL	Inmediato	No
3	mar-31	imposible la comunicación al PBX <b>CAUSA:</b> Error del empleado	La llamada del usuario se recibió en la ext.123 que marco al azar ante la no contestación. Se le ofrecieron excusas y se le oriento acerca de cómo hacer la renovación en linea y cambio de nombre del establecimiento se le solicito el número celular para poder guiarle en todo el proceso	La persona llamo varias veces al PBX y al no poder comunicarse marco el 123	REGISTRO MERCANTIL	Inmediato	No

## RELACION DE RECLAMACIONES POR PROCESO O SERVICIO

AÑO 2023

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	PROCEDENTE SI/NO
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**RELACION DE FELICITACIONES POR PROCESO O SERVICIO**  
**AÑO 2023**

<b>NUMERO</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS</b>
1	feb-01	Muy buen servicio de Angela María
2	mar-30	Excelente tratamiento de Angela María
3	mar-31	Excelente servicio

**RELACION DE SUGERENCIAS POR PROCESO O SERVICIO  
AÑO 2023**

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	PROCEDENTE SI/NO
1	feb-04	servicio de cafeteria para el servicio de alquiler de salones	se llamó al usuario identificando que es el director de protocolo de la alcaldía, manifiesta estar muy satisfecho con el servicio, pero sugiere a futuro que se preste este servicio, no hace referencia a estación de café porque se le brindó el servicio	NO está establecido el alcance del servicio en nuestra entidad y se le da a conocer previamente a los usuarios
2	mar-17	diferente distribución de las sillas	se habló con el señor Nicolás está a gusto con el servicio. Se constató que conoció previamente el salón a utilizar	NO los salones de acuerdo al mobiliario y tamaño tienen una distribución fija. Se ofrece al usuario alternativas de salones diversas