



CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

(PQRSF), Año: 2009

Código: FO-MCO-03
Versión: 02
Fecha de Aprobación: Junio 17 de 2009
Página de

Tipo: P:Petición Q:Queja R:Reclamo S:Sugerencia F:Felicitación Medio: B:Buzón LL:Llamada P:Personal E:Escrita O:Otra

Nº	Fecha de Recepción	MEDIO										Descripción de la PQRSF	Atención o Respuesta			Seguimiento		Acciones de Mejoramiento	
		P	Q	R	S	F	B	LL	P	E	O		Responsable	Descripción	Fecha	Percepción	Fecha		
1	Abril 20 de 2009			x							x		El Concejal Efraín Echeverri Gil manifestó insatisfacción con el servicio de telefonía celular por la inadecuada administración de los minutos registrados o reportados y la inhabilidad de efectuar las reposiciones de equipos	Sara Cuervo	Se realizó comunicación telefónica con la firma COMCEL a través de su asesora comercial y se le solicitó revisar las cuentas de los celulares de los Corporados y analizar los planes suscritos	Abril 24 de 2009	Se consultó con el Corporado Efraín, y se verificó con otros Concejales; tales como; Luz Marina López, Braulio Espinosa, Andrés Torres Jairo Santa María y se persibió satisfacción con el servicio	Junio30 de 2009	Ninguna
2	Abril 20 de 2009				x						x		Los Concejales manifestaron que se deben mejorar los espacios para que puedan atender a la comunidad	Braulio Espinosa y Sara Cuervo	Se comprometieron a ingresar en el presupuesto de la próxima vigencia los recursos para la adecuación de espacios	Abril 24 de 2009	Se constató en el presupuesto los recursos para la adecuación de espacios	Diciembre de 2009	Se incluirá en el plan de mejoramiento institucional de la Corporación para el 2010
3	Abril 24 de 2009			x							x		El Concejal Diego Mesa manifestó que tiene inconvenientes para la reposición de los equipos celulares y su administración de lo minutos no es la adecuada	Sara Cuervo	El tratamiento se incluyó en la atención del RECLAMO del Concejal Efraín Echeverri del 20 de Abril	Abril 24 de 2009	Se consultó con el Corporado Efraín, y se verificó con otros Concejales; tales como; Luz Marina López, Braulio Espinosa, Andrés Torres Jairo Santa María y se persibió satisfacción con el servicio	Junio30 de 2009	Ninguna
4	Mayo 30 de 2009				x						x		El Concejal Santa María sugiere un mayor control de los alimentos para la cantidad de insumos proporcionados a los Corporados	Sara Cuervo	Se efectuó reunión con la Sra. Fanny Mazo y se le comentó la inquietud del Corporado Santa María. Para lo cual se optó por racionalizar el gasto ya que el Presidente hacia lo hice entender.	Junio 02 de 2009	El Presidente Santa María manifestó que se evidenciaba mayor control en el suministro de alimentos y menos desperdicios.	Junio30 de 2009	Ninguna
5	Junio 01 de 2009	x									x		El Concejal Rodrigo Restrepo manifestó que el transporte afreído por la Corporación no es suficiente para suplir sus necesidades	Sara Cuervo	Para la vigencia de 2010 se está proyectando en el presupuesto la mejora del servicio de transporte.	Junio 19 de 2009	Se le consultó al Concejal sobre su percepción del apoyo para el transporte, y éste manifestó que se ha mejorado la disponibilidad	Marzo 15 de 2010	Ninguna
6	Junio 16 de 2009					x					x		El Secretario de Control Interno de la Administración Central felicitó a la Corporación por el buen manejo de la revisión de las cuentas que se efectúan desde la Administración.	Sara Cuervo	La Secretaria General agradeció personalmente al Secretario de Control Interno y solicitó a la Comunicadora colocar las felicitaciones en las carteleras internas y externas	Junio 30 de 2009	No Aplica	—	Ninguna
7	Julio 14 de 2009	x									x		El Concejal Dario Carrasquilla manifestó inconformidad con el transporte para el cumplimiento de sus responsabilidades	Sara Cuervo	La Secretaria General respondió que no se cuenta con el presupuesto para mejorar el servicio y se está proyectando para la vigencia de 2010 el mejoramiento del servicio.	Agosto 05 de 2009	Se le consultó al Concejal sobre su percepción del apoyo para el transporte, y éste manifestó que se ha mejorado la disponibilidad	Marzo 15 de 2010	Ninguna
8	Julio 25 de 2009					x					x		Libertad Samaria, manifestó las felicitaciones por el cumpleaños de envigado 234 y señaló los agradecimientos por la invitación a dicho evento	Sara Cuervo	Se le agradeció telefónicamente a la persona por su asistencia.	Julio 30 de 2009	No Aplica	—	Ninguna
9	Agosto 03 de 2009	x									x		El Concejal Ricardo Gaviria manifestó inconformidad con el servicio de transporte	Sara Cuervo	La Secretaria General respondió que no se cuenta con presupuesto para mejorar el servicio y se está proyectando para la vigencia de 2010 el mejoramiento del servicio.	Agosto 31 de 2009	Se le consultó al Concejal sobre su percepción del apoyo para el transporte, y éste manifestó que se ha mejorado la disponibilidad	Marzo 15 de 2010	Ninguna
10	Agosto 14 de 2009				x						x		Prevalece tener en cuenta la puntualidad al momento de las sesiones del Concejo, por respeto tanto a los asistentes como a los televidentes, y en días en que se cite en horas de la mañana preferiblemente que sea a partir de las 08:00 a.m. para el cumplimiento	Braulio Espinosa y Sara Cuervo	Se acortó el tiempo de inicio de las sesiones con respecto a la hora programada, además, de recordarles a la Mesa Directiva y a los Corporados la importancia de la puntualidad.	Agosto 21 de 2009	En la encuestas de satisfacción de los Corporados, Administración Central y Descentralizada, y a la Comunidad, no se evidenció manifestación de inconformidad con el cumplimiento de horarios	Diciembre de 2009	Ninguna

