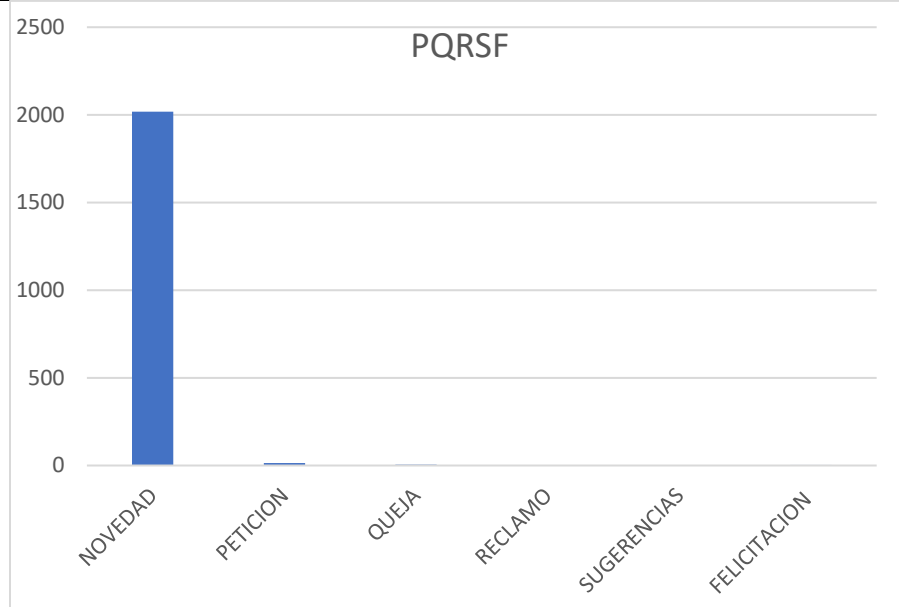
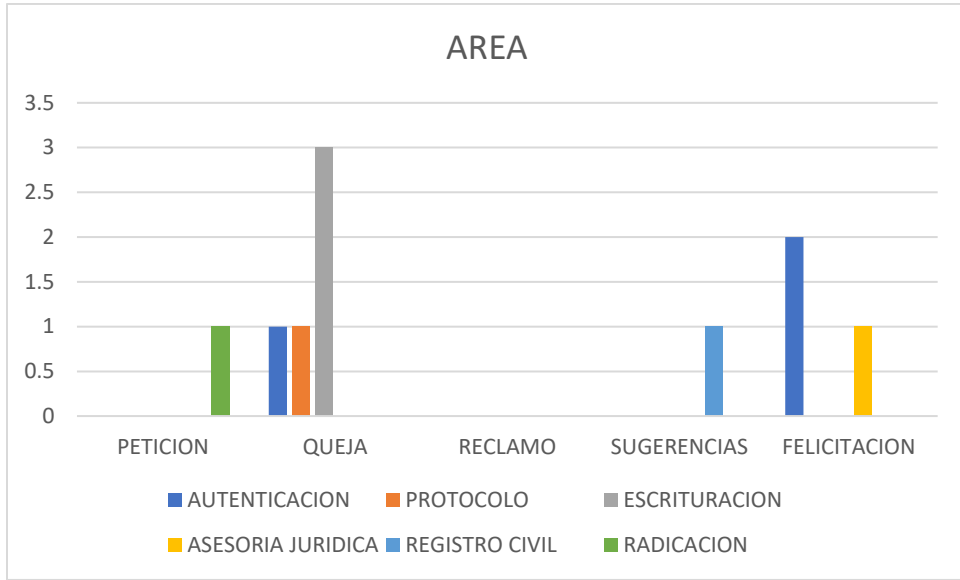


INFORME DE PQRS 2019

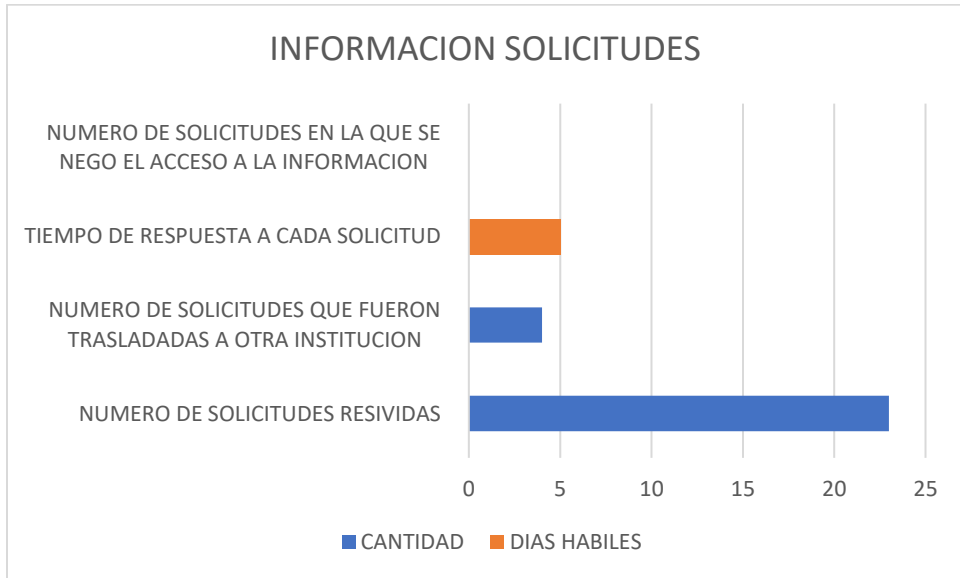
NOVEDAD	2019
PETICION	14
QUEJA	5
RECLAMO	
SUGERENCIAS	1
FELICITACION	3



AREA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACION
AUTENTICACION		1			2
PROTOCOLO		1			
ESCRITURACION		3			
ASESORIA JURIDICA					1
REGISTRO CIVIL				1	
RADICACION	1				



INFORMACION SOLICITUDES	CANTIDAD	DIAS HABILES
NUMERO DE SOLICITUDES RESIVIDAS	23	
NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	4	
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD		5
NUMERO DE SOLICITUDES EN LA QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	0	



CONCEPTOS

- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

<https://www.intertek.com.co/sistema-PQRS/>