Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

LA UNIVERSIDAD QUE QUEREMOS

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS

PRIMER TRIMESTRE 2021

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

Responsable Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN / 6 AÑOS

www.uptc.edu.co

VIGILADA MINEDUCACIÓN

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, pone a su disposición el esquema de Atención al Ciudadano, teniendo como propósito la implementación de los mecanismos de participación ciudadana garantizando que los usuarios y los clientes de la entidad reciban atención a sus requerimientos con amabilidad, oportunidad, eficiencia y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones.

Los medios de presentación de requerimientos son:

- Verbal
- Documento escrito
- Formato físico
- Formulario en línea
- Chat
- Buzón
- Correo electrónico: quejas.reclamos@uptc.edu.co
- Líneas telefónicas: Conmutador 7405626 extensión 2580 Y 318 5135940

Se presenta informe del trimestre comprendido entre el primero (01) de enero al treinta y uno (31) de marzo de 2021, indicando que se recibieron ante la oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias **5370 requerimientos**; discriminado así:

PETICIONES **32**

QUEJAS **5**

RECLAMOS **9**

FELICITACIONES **1**

CONSULTAS **5323**

TOTAL REQUERIMIENTOS **5370**

MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Medios / REQUERIMIENTOS	Verbal	Documento	Formato A-ED-P04-F01	Formulario en línea	Correo electrónico	Líneas telefónicas	Chat	Buzón	TOTAL
PETICIONES	-	-	1	3	23	-	-	-	27
QUEJAS	-	-	-	-	5	-	-	-	5
RECLAMOS	-	-	-	1	8	-	-	-	9
DERECHO DE PETICIÓN	-	-	-	-	5	-	-	-	5
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONSULTAS	-	-	-	16	336	4624	347	-	5323
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACION	-	-	-	-	1	-	-	-	1
NO COMPETENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	1	20	378	4624	347	-	**5370**

TIPO DE USUARIOS QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS

USUARIOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	NO COMPETENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	CHAT	LLAMADAS	TOTAL
ESTUDIANTES	18	1	7	48	-	-	-	-	-	3	32	320	429
FUNCIONARIOS	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	4
DOCENTE	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	34
PENSIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGRESADO	2	-	-	17	-	-	-	-	-	1	-	174	194
CONTRATISTA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
PARTICULARES	2	4	1	283	-	-	-	-	-	1	315	4098	4704
PADRES DE FAMILIA	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4
ANÓNIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	27	5	9	352	-	-	1	-	-	5	347	4624	**5370**

ANÁLISIS POR PROCESO

Se plantea para la atención de los distintos requerimientos presentados ante la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, que se dirijan a brindar un servicio de calidad mediante la actividad de atención al ciudadano, a través de los diferentes canales dispuestos, con la finalidad de mejorar la percepción de los Usuarios, a partir de la creación de una imagen institucional y la cultura de servicio amable, efectivo oportuno y seguro. A continuación se refleja por proceso la cantidad de requerimientos atendidos y relacionados con la parte estratégica, Misional y de apoyo de la Universidad.

ESTRATÉGICOS	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	TOTAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	-	-	-	-	-	-	-	17	-	17
COMUNICACIÓN PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIONAMIENTO DEL SIG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	17	-	**17**

MISIONALES	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
DOCENCIA												
GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	10	5	5	-	-	-	14	287	70	-	1	392
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	5	-	-	-	-	-	260	3280	252	-	1	3798
INNOVACIÓN ACADÉMICA	1	-	-	-	-	-	20	20	-	-	-	41
INVESTIGACIÓN												
GESTIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	-	-	-	-	-	-	-	63	-	-	-	63
BIENESTAR UNIVERSITARIO												
BIENESTAR UNIVERSITARIO	-	-	1	-	-	-	12	65	-	-	1	79
TOTAL	17	5	6	-	-	-	306	3715	322	-	3	**4374**

APOYO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS EMAIL FORMULARIO EN LINEA	CONSULTAS TELEFONICAS	CONSULTAS CHAT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2	-	-	-	-	-	5	41	-	-	-	48
GESTIÓN FINANCIERA	6	-	-	-	-	-	22	94	-	-	2	124
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	1	-	2	-	-	-	19	706	25	-	-	753
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
INCITEMA	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
GESTIÓN DE AYUDAS AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	10
GESTIÓN NORMATIVA	-	-	-	-	-	-	-	21	-	-	-	21
GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD – UNISALUD	-	-	1	-	-	1	-	2	-	-	-	4
GESTIÓN DE INTERVENTORÍA	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	13	-	-	-	13
TOTAL	10	-	3	-	-	1	46	892	25	-	2	**979**

ANÁLISIS DEL INFORME QUE DEBEN PRESENTAR CADA UNA DE LA UNIDADES ACADÉMICAS ADMINISTRATIVAS RESPECTO A LAS PETICIONES Y DILIGENCIAMIENTO

FORMATO A-ED-P04-F15

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, realiza el seguimiento a la gestión adelantada por las diferentes Unidades Académica/Administrativas que conforman la Universidad, respecto de la oportuna atención de las peticiones presentadas por quienes requieren obtener información de parte de la administración. Lo anterior, en desarrollo de su función de control y seguimiento establecida en el Acuerdo 028 de 2017 y en lo expresado en las circulares 060 de 2015 y 022 de 2017.

Es responsabilidad del Sistema, el control y seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones y verificar el informe presentado en el formato la gestión realizada por cada una de las dependencias. La información obtenida para la elaboración del presente informe, fue consultada en el formato A-ED-P04-F15 que reportan mensualmente; encontrando que la atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el tiempo en que se da inicio, el cual no es mayor a diez días, salvo en los casos reflejados por la oficina jurídica que cuenta con un termino no mayor a treinta días por ser consultas y emitir conceptos jurídicos.

UNIDAD ACADEMICO-ADMINISTRATIVA	PETICIONES REPORTADAS	GENERALIDADES	RESPUESTA EN TÉRMINOS ESTABLECIDOS	
			SI	NO
Dirección de Bienestar Universitario	11	Los requerimientos cumpieron con el tiempo establecido en la ley 1755 de 2015	X	
Control Interno	8	Los requerimientos son presentados por personas que tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Resueltas dentro de término.	X	
Departamento de Talento Humano	34	Los requerimientos fueron resueltos en el tiempo establecido	X	
Unisalud	2	Peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos de atención al ciudadano.	X	
Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	32	Las solictudes fueron resultas en los tiempos de ley	X	
TOTAL	**87**			

UNIDADES ACADÉMICAS / ADMINISTRATIVAS RESPECTO A LAS PETICIONES Y DILIGENCIAMIENTO FORMATO A-ED-P04-F15 REPORTARON EN CERO.

Departamento de Servicios Asistenciales
Decanatura Chiquinquirá
Contaduría Publica Chiquinquirá

FELICITACIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
FELICITACIÓN 2021-002	1 USUARIO	UNISALUD	Felicitaciones por los servicios prestados en Unisalud	30-03-2021	N/A	30-03-2021	

QUEJAS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
QUEJA 2021-001	ESTUDIANTE – BIBIANA AVELLANEDA	ESCUELA DE FILOSOFIA	No respuesta para continuar con sus estudios con especialización como opción de grado	14-01-2021	N/A	27-01-2021	
QUEJA 2021-002	PARTICULAR – MONICA YANETH BUITRAGO	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	Inconformismo con funcionario por información para formalizar una inscripción	20-01-2021	N/A	22-01-2021	
QUEJA 2021-003	ASPIRANTE – CESAR BOHORQUES	POSGRADO GESTIÓN EDUCATIVA	Inconformismo con funcionario por información para formalizar una inscripción	25-01-2021	N/A	25-01-2021	
QUEJA 2021 -004	ESTUDIANTE NINI JOHANA GUZMAN	CREAD BOGOTÁ	Inconformismo con funcionario por no brindar información oportuna y eficaz y demora con diploma	02-04-2021	N/A	04-02-2021	
QUEJA 201-005	CATALINA MARIA ZAMBRANO	MAESTRIA EN HISTORIA	Inconformismo con la persona que realizó la entrevista para ingresar a la maestría en historia	12-02-2021	N/A	16-02-2021	

RECLAMOS

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2021-001	ESTUDIANTE GERMAN ALVARADO	DIRECCIÓN TICS	Simcard desactivada	23-12-2021	N/A	20-01-2021	
RECLAMO 2021-002	ESTUDIANTE – ADRIAN CAMILO BARRETO	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Fallas en la plataforma al momento de ingresar datos para la convocatoria de becas	21-01-2021	N/A	01-02-2021	
RECLAMO 2021-003	ESTUDIANTE – ESMERALDA ALBARRACIN	CREAD BOGOTÁ	Inconformismo con funcionario por no brindar información oportuna y eficaz para su grado.	28-01-2021	N/A	02-02-2021	
RECLAMO 2021-004	DOCENTE – LUIS MOLANO	FUNCIONARIO	Inconformismo porque su hija recién nacida aún no esta afiliada a Unisalud	10-02-2021	N/A	10-02-2021	
RECLAMO 2021-005	PARTICULAR – KAREN MELISSA OREJUELA	MAESTRIA INGENIERIA INDUSTRIAL	Inconformismo con información brindada acerca del programa	14-02-2021	N/A	28-02-2021	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
RECLAMO 2021-006	ESTUDIANTE – FELIPE ORLANDO MUNOZ	POSGRADOS DUITAMA	Inconformidad por demora en la entrega del diploma	03-03-2021	N/A	03-03-2020	
RECLAMO 2021-007	ESTUDIANTE – GEIDY PEDRAZA	POSGRADOS DUITAMA	Inconformidad por demora en la entrega del diploma	02-03-2021	N/A	04-03-2020	
RECLAMO 2021-008	DOCENTE – JOSE MAURICIO GIL	DIRECCI’ON TICS	Problemas con la plataforma sira	12-03-2021	N/A	12-03-2021	
RECLAMO 2021-009	DOCENTE – JOSE MAURICIO GIL	DIRECCI’ON TICS	Problemas con la plataforma sira	12-03-2021	N/A	12-03-2021	

DERECHOS DE PETICIÓN

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
DERECHO DE PETICIÓN 2021-001	PARTICULAR – ELIQUIAIM POBLADOR	ESCUALA CIENCIAS AGROPECUARIAS	Información acerca de su programa	01-02-2021	N/A	10-02-2021	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-002	ESTUDIANTE – DANIELA AVENDAÑO	DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES	Devolución de dinero concepto Icetex	10-02-2021	N/A	15-02-2021	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-003	WILLIAM FERNANDO AVENDAÑO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud apara aplicar descuento de matricula por certificado electoral	12-02-2021	N/A	15-02-2021	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-004	PARTICULAR – ANA CECILIA MORENO	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Informaci’on sobre jovees en acci’on	17-03-2021	N/A	29-03-2021	
DERECHO DE PETICIÓN 2021-005	GILLEM SOLO	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud presupuesto ingresos y gastos 2000 y 2021	10-03-2021	N/A	19-03-2021	

PETICIONES

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-001	MADRE DE FAMILIA – MARIA DE LOS ANGELES SAAVEDRA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud de dinero por concepto generación E	15-01-2021	N/A	19-01-2021	
PETICIÓN 2021-002	ESTUDIANTE – DANIELA FIGUEROA	ESCUELA DE DERECHO	Solicitud de afiliación ARL	13-01-2021	N/A	20-01-2021	
PETICIÓN 2021-003	ESTUDIANTE – LAURA CRISTINA FARIAS	DEPARTAMENTO DE TESORERIA –OFICINA ICETEX	Duda acerca de su crédito educativo con el Icetex	18-03-2021	N/A	22-01-2021	
PETICIÓN 2021-004	ESTUDIANTE – ZAIDA RINCÓN	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud proceso para cambio de nombre en las plataformas de la universidad	21-01-2021	N/A	25-01-2021	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-005	ESTUDIANTE – DANILO MEJIA	ESCUELA DE DERECHO	Afiliación ARL	25-01-2021	N/A	25-01-2021	
PETICIÓN 2021-006	FUNCIONARIO – FREDY ALEXANDER ALVARADO	DEPARTAMENTO DE TESORERIA	Información del porque no se le ha aplicado el descuento de pago por libranza	18-01-2021	N/A	21-01-2021	
PETICIÓN 2021-007	ESTUDIANTE – KAREN SOFIA CENDALES	ESCUELA DE VETERINARIA	Solicitud de información acerca de la carta de reintegro enviada a la Escuela	20-01-2021	N/A	20-01-2021	
PETICIÓN 2021-008	ESTUDIANTE – JENNIFER PAOLA LEGRO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Solicitud proceso para cambio de nombre en las plataformas de la universidad	18-01-2021	N/A	19-01-2021	
PETICIÓN 2021-009	CONTRATISTA – HEIDY ROCIO PEÑA	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN	Solicitud de continuidad de vinculación laboral por estado de embarazo	25-01-2021	N/A	28-01-2021	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-010	ESTUDIANTE – LAURA ESPERANZA CASTRO	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Información del porque tiene deuda de matricula si el semestre anterior fue matricula o	01-02-2021	N/A	01-02-2021	
PETICIÓN 2021-011	ESTUDIANTE – EDNA BONILLA	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Devolución de dinero toda vez que no se abrió la carrera a la cual se postulo	18-01-2021	N/A	02-02-2021	
PETICIÓN 2021-012	ESTUDIANTE – JUAN DAVID PENAGOS	FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA - UCEVA	Solicitud de alivio económico	29-01-2021	N/A	08-02-2021	
PETICIÓN 2021-013	ESTUDIANTE – JENNIFER PAOLA ESPINOSA	DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN ACADÉMICA	Solicitud para actualizar la plataforma de Aula virtual	08-02-2021	N/A	09-02-2021	
PETICIÓN 2021-014	EGRESADO – WILLIAM ALBERTO LONDOÑO	ESCUELA DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y AMBIENTALES	Solicitud de información sobre tarjeta profesional	08-02-2021	N/A	09-02-2021	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-015	ESTUDIANTE – LEIDY VANESA VELANDIA	DIRECCIÓN TICS	Información de información de como pagar residencias si no se encuentra en el link de recaudo online	12-02-2021	N/A	12-02-2021	
PETICIÓN 2021-016	ESTUDIANTE – ANDERSON SAMUEL QUIÑONEZ	DEPARTAMENTO DE TESORERIA – OFICINA DEL ICETEX	Devolución de dinero por concepto del Icetex	16-02-2021	N/A	18-02-2021	
PETICIÓN 2021-017	ESTUDIANTE – ANA MILENA SANDOVAL	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADÉMICO	Información sobre puntaje mínimo para ingresar a la carrera de medicina	18-02-2021	N/A	18-02-2021	
PETICIÓN 2021-018	ESTUDIANTE – EDGAR REALPE	DEPARTAMENTO DE TESORERIA – OFICINA DEL ICETEX	Devolución de dinero por concepto del Icetex	22-02-2021	N/A	10-03-2021	
PETICIÓN 2021-019	ESTUDIANTE – CAROLINA ROCHA	DIRECCIÓN DE POSGRADOS	Información de cuanto pagar por concepto de III cuota para programa de posgrado	24-02-2021	N/A	24-02-2021	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-020	FUNCIONARIO – EDWIN ALBERTO RAMIREZ	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	Solciitud de retiro de cesantias	02-03-2021	N/A	02-03-2021	
PETICIÓN 2021-021	ESTUDIANTE – JHON SANDOVAL ESPINEL	DIRECCIOND E RELACIONES INTERNACIONALES	Informacion para aplicar a un intercambio	02-03-2021	N/A	02-03-2021	
PETICIÓN 2021-022	DOCENTE – WILLIAM ALBARRACIN	COMITÉ DOCENTE	Información de resoluciones de asignaci’on de puntaje	22-02-2021	N/A	03-03-2021	
PETICIÓN 2021-023	ESTUDIANTE – SEBASTIAN FELIPE RINCON	DEPARTAMENTO DE ADMISIIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADEMICO	Soliictud de devoluciond e dinero por concepto del Icetex	01-03-2021	N/A	03-03-2021	
PETICIÓN 2021-024	ESTUDIANTE – ELISA CAROLINA PIZARRO	DEPARTAMENTO DE ADMISIIONES Y CONTROL DE REGISTRO ACADEMICO	Soliictud de certificado de estudio	01-03-2021	N/A	04-03-2021	

RADICADO	USUARIO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	SEGUIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN 2021-025	DOCENTE – ALEJANDRO MOLANO	COMITÉ DOCENTE	Se solicita informacion sobre bonificacion salarial, trabajo en ascenso entre otras	18-02-2021	N/A	17-03-2021	
PETICIÓN 2021-026	ESTUDIANTE – LUIS ALENDRO MORROY	CREAD CHIQUINQUIRA	Cambio de inscripci’on a normalista	18-03-2021	N/A	25-03-2021	

La atención en términos de oportunidad y rapidez frente a cada uno de los requerimientos se refleja en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tiempo en que se da inicio, el cual no es mayor a tres días