

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
4	may-02	falló el video bem CAUSA: Incumplimiento en el procedimiento establecido por parte de la usuaria	El día del evento que fue el sábado 29 de abril no le proyectó al video bem, el guarda se comunicó con el auxiliar de aseo y mantenimiento quien se hizo presente e identificó que la falla no fue del video bem sino debido a que el portatil tenía actualizaciones pendientes lo que ocasiona la falla. La usuaria no quiso hacer las actualizaciones y se le facilitó la proyección a través de los televisores de la sala. Posteriormente desde la oficina de atención y servicio al cliente se envió respuesta por escrito presentando excusas y explicandole la situación.	ACCIONES TOMADAS: Incluir dentro de la información que se remite a los usuarios lo siguiente: -Una nota aclaratoria donde se indique lo siguiente: El equipo debe tener todos los controladores de los gráficos actualizados, tener sistema operativo actualizado hasta la última versión y contar con puerto funcional HDMI -En el punto donde se informa los horarios de atención aclarar que si se trata de concesión en los horarios se pueden conceder otros tiempos con un manejo especial el cual debe ser concertado con la encargada del servicio -Solicitar al área de TI asignar por lo menos 2 equipos de computo que sirvan de apoyo para el área de mantenimiento	ALQUILER DE SALONES	1 día	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 DENUNCIAS POR EXTORSION O LLAMADAS DUDOSAS
AÑO 2023**

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION
1	jun-05	<p>El señor Carlos Alberto Clavijo celular 3188291382 manifestó haber recibido una llamada del Centro Médico Empresarial Versalles donde le informaron de un supuesto convenio suscrito con Cámara de Comercio de Palmira para una valoración médica gratuita y le asignaron cita para el lunes a las 8:00 a.m.</p> <p>El usuario manifestó que cuando llamó a dicha clinica para corroborar los datos le dijeron que ellos no habían llamado y que no tenían ningún convenio</p> <p>La semana anterior había recibido un pedido de 20 almuerzos para ser entregados fuera de la ciudad de Palmira y la persona que llamo insistió mucho preguntando si iban a ir a llevarlos en el automovil</p>	<p>Se le informó al usuario que la Cámara de Comercio no tiene convenio con dicha entidad.</p> <p>Se procedió a entregarle los números asignados por el Gaula para que se comunicará directamente con ellos</p>

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

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	PROCEDENTE SI/NO
3	may-15	Servicio de agua y café	Se hablo con la señora Irma Patricia Cifuentes de Todo med y se pudo constatar que se les ofreció de forma gratuita agua y café	NO está establecido el alcance del servicio en nuestra entidad y se le da a conocer previamente a los usuarios