

Eliminar ▾ Archivar Informar ▾ Mover a ▾ ↶ ↷ ↵ ▾ Compartir en Tea ▾

## RV: Acta de mesa tecnica PQRSD 3 de diciembre 2025



Jose Felipe Perdomo Molina



Para: 🕒 Alexander Figueroa Maldonado

Vie 05/12/2025 10:12



Relatoria mesa tecnica PQRS...  
854 KB



Lista asistencia 3-12-25 PQR...  
1 MB



2 archivos adjuntos (2 MB) ☁ Guardar todo en OneDrive - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

↓ Descargar todo

Cordial saludo Alexander

Espero que te encuentres muy bien.

Por motivos personales no podré asistir de manera presencial a la reunión programada para hoy.

De acuerdo con el compromiso adquirido en la reunión anterior, comparto a continuación dos propuestas concretas para fortalecer la gestión de PQRSD en el Ministerio, derivadas del análisis realizado en la mesa técnica:

**Propuesta 1:** Implementación de un sistema de gestión de PQRSD vinculado al ciclo contractual de los contratistas.

### 1. Inclusión de cláusulas específicas en los contratos:

Establecer como obligación contractual que el contratista debe mantener su bandeja de PQRSD en ARCA con cero pendientes al momento de la liquidación.

Exigir la presentación mensual de un reporte o pantallazo de ARCA que evidencie el estado de las peticiones asignadas.

### 2. Bloqueo automatizado del usuario de enrutamiento:

Configurar el sistema ARCA para que bloquee automáticamente el usuario del contratista al terminar su contrato, impidiendo que las PQRSD queden "en el aire".

Las peticiones pendientes se reasignen automáticamente al funcionario responsable del grupo o dependencia, no a otro contratista.

### Sugerencia:

- Incorporar el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSD en la evaluación de desempeño del funcionario enrutador y del jefe de la dependencia.