

De: Madeleine Clavijo [mailto:Madeleine.Clavijo@efecty.com.co]  
Enviado el: Martes, 15 de Febrero de 2011 06:33 p.m.  
Para: Nicolas Silva  
Asunto: Comentarios Adicionales Proy. Resolución Derechos de Usuarios

Cordial Saludo,

Nos permitimos presentar para su consideración dos temas, que creemos requieren de análisis adicional, así:

1. Sobre la Disponibilidad de Formatos FISICOS para PQR'S en los Puntos de Servicio: Consideramos que se debe dar la posibilidad de disponer de los Formatos en los PS por medios físicos, pero también virtuales. De hecho el mismo Proyecto contempla que la PQRS se puede colocar de manera verbal, por lo que en el Punto de Servicio se podría también recibir de manera verbal y asignarle el No. De radicación.

Disponer de Formatos físicos no solo generaría sobrecostos, sino la necesidad de controlar inventarios a documentos que no aportan valor a la operación y al servicio.

2. Sobre la Identificación del Usuario. Es importante que en el Artículo 13 Obligaciones del Usuario, quede explícito que el usuario tiene la Obligación de Identificarse. Pues bien que se contemple la Cédula de Ciudadanía, pasaporte, cédula de extranjería y TI como documentos, pero no se asegura si no se exigen obligatorios.

Nuevamente agradecemos su disposición y atención.

Gracias

Madeleine Clavijo Verjel  
Gerente de Relaciones Corporativas  
Efecty

Nombre de archivo: Documento1  
Directorio:  
Plantilla: C:\Documents and Settings\angie.gomez\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dotm  
Título:  
Asunto:  
Autor: angie.gomez  
Palabras clave:  
Comentarios:  
Fecha de creación: 21/02/2011 10:46:00  
Cambio número: 1  
Guardado el:  
Guardado por:  
Tiempo de edición: 0 minutos  
Impreso el: 21/02/2011 10:47:00  
Última impresión completa  
Número de páginas: 1  
Número de palabras: 210 (aprox.)  
Número de caracteres: 1.160 (aprox.)