

OBJETIVO: SEGUIMIENTO A LOS PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017

1. INFORMACION GENERAL

FECHA:	ENERO 10 DEL 2018
PROCESO:	EVALUACION Y SEGUIMIENTO
PERIODO DEL INFORME:	ENERO A DICIEMBRE 2017
PRESENTADO A:	ING. JAIRO ALBERTO GONZALEZ O. GERENTE
RESONSABLE PROCESO	PEDRO PABLO ESCOBAR R.

2. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS REPORTES DE PQRS 2017

GESTION ATENCION AL CLIENTE Y PQR 2017

COMPARATIVO 2016 Vs 2017

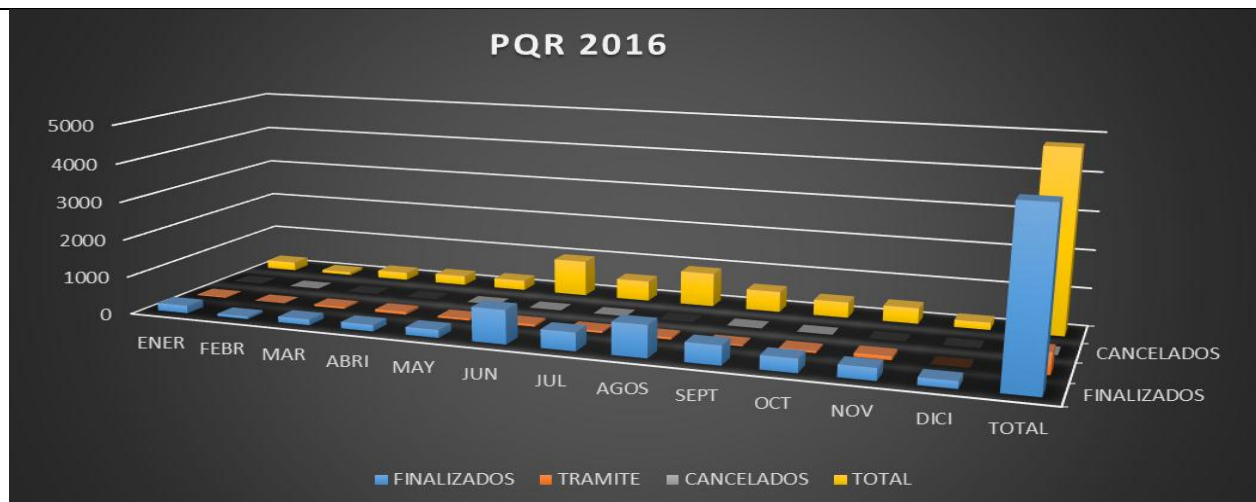
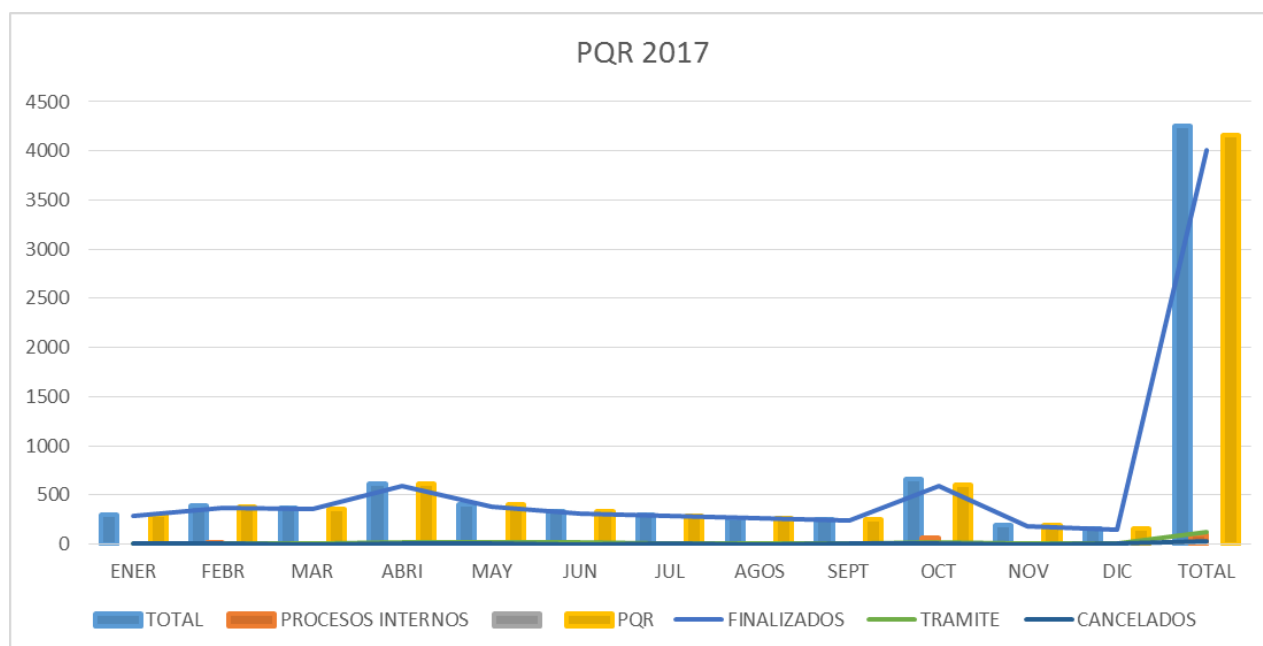
Resultados Gestion Atención Al Cliente Y PQR 2016

	ENER	FEBR	MAR	ABRI	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL	%
FINALIZADOS	205	70	154	173	207	887	482	838	502	358	314	188	4378	88,03%
TRAMITE	23	7	50	72	52	60	51	56	35	53	98	2	559	11,03%
CANCELADOS	1	2	0	1	2	3	2	1	6	2	1	0	21	0,4%
TOTAL	229	79	204	246	261	950	535	895	543	413	413	190	4958	

Resultados Gestion Atención Al Cliente Y PQR 2017

	ENER	FEBR	MAR	ABRI	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
TOTAL	295	398	368	618	403	338	298	269	255	664	191	161	4258	
PROCESOS INTERNOS	0	15	9	2	1	6	7	2	0	60	1	0	103	2%

PQR	295	383	359	616	402	332	291	267	255	604	190	161	4155	
FINALIZADOS	286	365	352	594	382	315	283	260	245	591	182	151	4006	96,4%
TRAMITE	7	8	7	17	19	17	6	7	4	12	8	9	121	2,9%
CANCELADOS	2	10	0	5	1	0	2	0	6	1	0	1	28	0,7%



Fuente de información SAC

Para el periodo correspondiente de enero a diciembre del año 2017, se recibieron un total de 4.258 PQR (Petición, Quejas y Reclamos) los cuales aparecen registrados en el sistema de Administración comercial – SAC., estos procesos se distribuyeron de la siguiente manera:

1. Se aumentó el porcentaje de efectividad para contestar los procesos en un 8%:

del 88.03% en el 2016, se incrementó al 96.4% en el 2017

2. 103 PQR corresponde a procesos internos que se abrieron en el Sistema de Administración comercial – SAC, por parte de funcionarios del Área de Comercial, para realizar actividades relacionadas con sus funciones. Corresponden a un porcentaje del 2,41 %. Del total de PQR recibidos.
3. 4.155 corresponden a los PQR recibidos a los usuarios y comunidad en general del Municipio de Yumbo en la Oficina de Atención al cliente.
4. 4.006 PQR aparecen finalizados, ya que se les dio el trámite correspondiente. Corresponden a un porcentaje del 96.41 % del total de PQR recibidos.
5. 121 PQR, figuran en trámite, los cuales corresponden a procesos que aunque figuran en trámite, algunos ya se ejecutaron y están pendientes por finalizar. Hay otros que están pendientes por crear el número de cuenta para poderlos finalizar. Igualmente hay usuarios que solicitan algún servicio y se les pide algún documento para seguir con el trámite y no lo traen por lo que PQR queda en trámite. Estos procesos corresponden a un 2.9 % del total de PQR recibidos.
6. 28 PQR cancelados, los cuales los cuales corresponden a los que en el momento de la digitación se comete algún error, por lo tanto hay que cancelarlo. Para un 0.6 % del total de PQR recibidos.
7. Como se puede observar en la gráfica, en los meses de abril, mayo y octubre, hay un incremento en los procesos. Estos corresponden a re facturación, ajustes historiales de consumos y retiro de cuentas inactivas, realizados por el Área de Facturación. Igualmente el ingreso de servicios nuevos, como los usuarios del proyecto de Hacienda Verde, realizados por

el Área de Lectura y Reparto.

Acciones.

- Con el grupo de Calidad, se trabajó en la caracterización de Gestión al Cliente y PQR y actualmente se está evaluando el procedimiento con cada funcionario que interviene en él, para su validación final.
- Se realizó el Nomograma de Gestión de Servicio al cliente y PQR.
- A finales del año se realizaron encuestas de satisfacción al cliente, la cuales se tabularan y de acuerdo a los resultados, se harán las acciones correspondientes.
- Capacitación realizada por parte de la Personaría Municipal de Yumbo, sobre los derechos de petición, a la cual asistieron, el Coordinador de PQR, Las auxiliares de PQR y la Auxiliar de Comercial.