

OBJETIVO: SEGUIMIENTO A LOS PQRS PRIMER SEMESTRE 2019

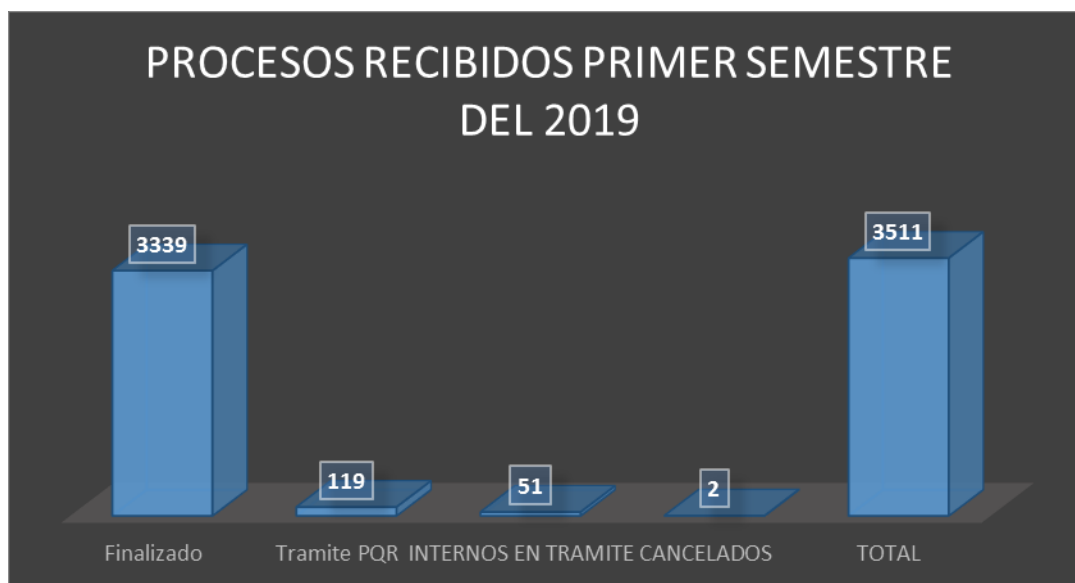
1. INFORMACION GENERAL

FECHA:	JULIO 10 DEL 2019
PROCESO:	EVALUACION Y SEGUIMIENTO
PERIODO DEL INFORME:	ENERO 01 A JUNIO 30 2019
PRESENTADO A:	ING. JAIRO ALBERTO GONZALEZ O. GERENTE
RESPONSABLE PROCESO	PEDRO PABLO ESCOBAR R.

2. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS REPORTES DE PQRS ENERO- JUNIO 2019

PROCESOS RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2019

MES	TOTAL TRAMITES RECIBIOS	FINALIZADOS	EN TRAMITE	INTERNOS	CANCELADOS
ENERO	382	380	2	0	0
FEBRERO	943	927	16	0	0
MARZO	657	644	12	0	1
ABRIL	423	375	48	0	0
MAYO	672	594	26	51	1
JUNIO	434	419	15	0	0
TOTALES	3511	3339	119	51	2
PORCENTAJE	100%	95.12%	3.38%	1.45%	0.05%



Para el periodo correspondiente de enero a junio del año 2019, se recibieron un total de 3.511 PQR (Petición, Queja y Reclamo) los cuales aparecen registrados en el sistema de Administración comercial – SAC., estos procesos se distribuyeron de la siguiente manera:

1. 3.460 corresponden a los PQR recibidos a los usuarios y comunidad en general del Municipio de Yumbo en la Oficina de Atención al cliente y 51 corresponden a PQR internos, que se abren en el Departamento Comercial, para realizar diferentes procesos.
2. 3.339 PQR aparecen finalizados, ya que se les dio el trámite correspondiente. Corresponden a un porcentaje del 95.12 % del total de PQR recibido.
3. 119 PQR, figuran en trámite, los cuales corresponden a procesos que, aunque figuran en trámite, ya se ejecutaron o se les dio el trámite correspondiente y están pendientes por finalizar en el sistema, debido a que están pendientes por crear el número de cuenta para poderlos finalizar; se enviará al Coordinador de Facturación, para crear las cuentas y poderlos finalizar. Corresponden a un porcentaje del 3.38% del total de PQR recibido. Igualmente hay otros que no se han finalizado, ya que las cuentas están en procesos de crítica, una vez termine el proceso, se finalizarán en el sistema.
4. 2 PQR cancelados, los cuales corresponden a los que en el momento de la digitación se comete algún error, por lo tanto, hay que cancelarlo. Para un 0.05 % del total de PQR recibidos.

Para el periodo correspondiente de enero a junio del año 2019, se recibieron un total de 3.511 PQR (Petición, Quejas y Reclamos) los cuales aparecen registrados en el sistema de Administración comercial – SAC., estos procesos se distribuyeron de la siguiente manera:

- 5 3.460 corresponden a los PQR recibidos a los usuarios y comunidad en general del Municipio de Yumbo en la Oficina de Atención al cliente y 51 corresponden a PQR internos, que se abren en el Departamento Comercial, para realizar diferentes procesos.
- 6 3.339 PQR aparecen finalizados, ya que se les dio el trámite correspondiente. Corresponden a un porcentaje del 95.12 % del total de PQR recibido.
- 7 119 PQR, figuran en trámite, los cuales corresponden a procesos que, aunque figuran en trámite, ya se ejecutaron o se les dio el trámite correspondiente y están pendientes por finalizar en el sistema, debido a que están pendientes por crear el número de cuenta para poderlos finalizar; se enviará al Coordinador de Facturación, para crear las cuentas y poder finalizarlos. Corresponden a un porcentaje del 3.38%% del total de PQR recibido. Igualmente hay otros que no se han finalizado, ya que las cuentas están en procesos de crítica, una vez termine el proceso, se finalizaran en el sistema.
- 8 2 PQR cancelados, los cuales corresponden a los que en el momento de la digitación se comete algún error, por lo tanto, hay que cancelarlo. Para un 0.05 % del total de PQR recibidos.