



**SUBPROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
Semestre 1 de 2014**

Fecha de Realización: Julio 17 de 2014

INTRODUCCION:

El Subproceso de Servicio al Cliente, es transversal a todas las dependencias. Procesos y Subprocesos del Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Pereira, razón por la cual, dando cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea, específicamente a lo dispuesto en el Anexo 2 (información mínima a publicar), procede a publicar el informe semestral de todas las peticiones recibidas por nuestros vínculos de interacción y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.

La información que se presenta a continuación corresponde a los manifiestos verbales (personales o telefónicos), o escritos (documento suscrito o correo electrónico) allegado al Subproceso por los vínculos determinados para tal fin por la administración.

OBJETIVO:

Dar a conocer a la comunidad en general, un informe de todas las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.

METODOLOGIA:

El periodo de consolidación de éste informe está entre 01-01-2014 y 30-06-2014.

Para el desarrollo del presente informe se tiene como base el CUADRO RESUMEN DE LAS PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS, mismo que el subproceso de Servicio al Cliente alimenta con la información de las evidencias y acciones correctivas allegadas dentro de la etapa de seguimiento, integrando al informe las sugerencias y reconocimientos presentados por los clientes internos y externos

Los datos de recepción, remisión y seguimiento de las PQRSR, se consolidan en el cuadro resumen y determinan la oportunidad o extemporaneidad de respuesta contada a partir de la fecha en que Servicio al Cliente pone en conocimiento de la autoridad y el ciudadano el trámite de las PQRSR.

Las PQRSR o Derechos de Petición puestos en conocimiento de la ciudadanía, por ante la Oficina de Radicación de Documentos y Archivo, no hacen parte de ésta actividad.

Conforme al Decreto Municipal 368 de 2009, compete a los Secretarios de Despacho, atender y dar respuesta a los derechos de petición (incluye las PQRSR)



Handwritten signature and number 1



**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

La remisión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos, tiene implícito el deber de respuesta oportuna, clara, concreta, precisa y puesta en conocimiento del ciudadano conforme con el Procedimiento determinado en el Sistema de Gestión de Calidad para tal fin y que se ha socializado ampliamente en el desarrollo de las actividades de Servicio al Cliente, bajo la premisa de que las "PQRSR" se asumen bajo los criterios del DERECHO DE PETICION, de modo que el seguimiento se desarrolla desde la remisión con la perentoriedad de respuesta oportuna y concreta, luego, se remiten sendos oficios a los diferentes despachos para que demuestren si hay evidencias o acciones correctivas respecto de las PQRSR de las cuales no se conozca lo tramitado y se concede un plazo prudencial para indicar lo procedido.

Trimestralmente se hace seguimiento a las PQRSR recibidas, remitiendo a cada despacho competente, el reporte de PQRSR respecto de las cuales no se ha generado evidencia y se envía copia a Control Disciplinario Interno para que dé inicio a las acciones que le competen ante la presunta violación al derecho fundamental de petición vulnerado. En los informes de seguimiento se incluyen las PQRSR presentadas en semestres anteriores que aún no evidencien respuesta o actuaciones por parte de la autoridad.

A solicitud de las dependencias y procesos, se realizan visitas para hacer un segundo seguimiento en conjunto y generar la consolidación de resultados semestrales.

Con base en los resultados se genera la ESTADISTICA que indica las PQRSR allegadas, por los diferentes medios (buzón, e-mail, telefónico o verbal) por cada mes y su clasificación (petición, queja, reclamo, sugerencia o reconocimiento).

Por último, conforme a las respuestas aportadas, se evaluará la oportunidad de respuesta considerando tiempo máximo de respuesta para todas las PQRSR, quince días hábiles después de haber sido puestas en conocimiento de los despachos o autoridades competentes, destacando con ello las respuestas extemporáneas y las PQRSR sobre las cuales no se ha demostrado respuesta o trámite alguno, salvo las peticiones de documentos, las cuales deben resolverse en diez (10) días hábiles siguientes a haber sido puestas en conocimiento de la autoridad.

Para el primer caso, la observación de extemporaneidad se determinará en la respuesta aportada en el CUADRO RESUMEN actualizado con anotaciones, mismo que se publica semanalmente en la carpeta del Sistema de Gestión de Calidad semanalmente.

El segundo criterio se tendrá en cuenta para establecer el NIVEL DE CAPACIDAD ADMINISTRATIVA conforme con los criterios del Departamento Nacional de Planeación conforme a la siguiente tabla:



J. J. J.
2



**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

Capacidad Administrativa (DNP)	Niveles
Rangos	
<40	Crítico
≥40 y <60	Bajo
≥60 y <70	Medio
≥70 y <80	Satisfactorio
≥80 y ≤100	Sobresaliente

El porcentaje de atención será valorado desde el 100% de las PQRSR asignadas a cada despacho y el nivel será determinado por la proporción de respuestas aportadas. Para el caso de las PQRSR agenciadas a entidades que no hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Pereira, se considerará resuelto favorablemente en un 100% con la sola remisión al competente según disposición de la Ley 1437 de 2011 (Art 21).

INFORME:

- Durante el primer semestre de 2014, se presentaron 525 PQRSR, discriminadas así:

RESUMEN GENERAL DE PQRSR DE 2014 1° Semestre

MES	MEDIO						TOTAL	CLASIFICACIÓN					TOTAL
	Buzon	Electrónico			Telef	Verbal		PREGUNTA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	RECONOCIMIENTO	
		SAIA	quejas y reclamos (SAIA)	Contactenos									
ENERO	11	60	3	56	0	0	129	96	11	16	2	4	129
FEBRERO	16	21	4	47	0	0	88	70	2	10	0	6	88
MARZO	13	25	0	78	0	0	116	99	1	9	0	7	116
ABRIL	10	20	2	28	0	0	60	44	2	11	1	2	60
MAYO	11	50	1	28	0	0	91	68	6	12	3	2	91
JUNIO	6	10	0	21	0	1	41	33	2	5	1	0	41
TOTALES	67	186	10	258	0	1	525	410	24	63	7	21	525
							TOTAL						525

- La estadística respecto de las PQRSR del primer semestre de 2014, así como el Nivel de Capacidad Administrativa, respecto de las respuestas aportadas en tiempo y oportunidad, es la siguiente:



[Firma]
3



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

No	DEPENDENCIAS O ENTIDADES	RECEPCIÓN	REJECCIÓN	RECLAMO	REITERANCIA	RECONOCIMIENTO	TOTAL PQRSR	REVISIONES	% ATENCIÓN	NIVEL
1	DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	0	0	0	100,00	Sobresaliente
1,1	ASESORIA PRIVADA	8	0	0	0	0	8	7	12,50	Crítico
1,2	ASESORIA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	1	1	0,00	Crítico
1,3	ASESORIA DE COMUNICACIONES	5	0	2	0	0	7	6	14,29	Crítico
2	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	20	2	3	0	3	28	21	25,00	Crítico
3	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	23	2	4	1	4	34	3	91,18	Sobresaliente
4	SECRETARIA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	6	0	1	0	0	7	3	57,14	Bajo
5	SECRETARIA DE GOBIERNO	42	5	15	0	2	64	57	10,94	Crítico
6	SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL	4	0	0	0	0	4	0	100,00	Sobresaliente
7	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	35	1	5	0	0	41	23	43,90	Bajo
8	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y POLITICO	23	1	10	0	0	34	32	5,88	Crítico
9	SECRETARIA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	6	1	6	0	0	13	13	0,00	Crítico
10	SECRETARIA DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	181	3	7	0	10	201	47	76,62	Satisfactorio
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	38	6	4	4	2	54	15	72,22	Satisfactorio
12	SECRETARIA JURIDICA	2	1	0	0	0	3	1	66,67	Medio
13	SECRETARIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	4	1	1	0	0	6	3	50,00	Bajo
	PERSONERIA	0	1	0	0	0	1	0	100,00	Sobresaliente
	AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA	0	0	0	0	0	0	0	100,00	Sobresaliente
	AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE	0	0	0	0	0	0	0	100,00	Sobresaliente
	CONTRALORIA MUNICIPAL	0	0	0	0	0	0	0	100,00	Sobresaliente
	EMPRESA DE AGUAS Y AGUAS	1	0	1	0	0	2	0	100,00	Sobresaliente
	EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA S A	2	0	0	1	0	3	3	100,00	Sobresaliente
	EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA	2	0	1	1	0	4	0	100,00	Sobresaliente
	INSTITUTO CULTURA Y FOMENTO AL TURISMO	1	0	0	0	0	1	0	100,00	Sobresaliente
	INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTES DE PEREIRA	4	0	2	0	0	6	0	100,00	Sobresaliente
	MEGABUS	0	0	0	0	0	0	0	100,00	Sobresaliente
	MULTISERVICIOS	0	0	0	0	0	0	0	100,00	Sobresaliente
	GOBERNACION	0	0	0	0	0	0	0	100,00	Sobresaliente
	PROCURADURIA	0	0	0	0	0	0	0	100,00	Sobresaliente
	INVIAS	0	0	1	0	0	1	1	100,00	Sobresaliente
	FISCALIA	1	0	0	0	0	1	0	100,00	Sobresaliente
	CARDER	1	0	0	0	0	1	0	100,00	Sobresaliente
	OTRAS	0	0	0	0	0	0	0	100,00	Sobresaliente
	TOTALES	410	24	63	7	21	525	236	54,67	Bajo

CONCLUSIONES:

- El Seguimiento a los derechos de petición se encuentra a cargo de la Secretaría Jurídica Municipal según Decreto 368 de 2009.
- La información resultante de éste informe, consolida el informe de MEDICION POR LA DIRECCION.
- Las autoridades de la administración redujeron su efectividad respecto de los tiempos de respuesta de los manifiestos de la comunidad y hoy estamos en una calificación BAJA, mientras que se ha incrementado del uso de medios virtuales, por lo cual, debe afianzarse el conocimiento en el manejo y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, y los funcionarios competentes deben generar



[Handwritten signature]
4



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

cliente (con copia a quejasyreclamos@pereira.gov.co), respuestas claras, concretas, oportunas.

- El Sistema de Gestión Documental ha sido objeto de mejoramiento por parte de la administración para ofrecer mayor eficacia en su dinámica, sin embargo, se requiere continuar su perfeccionamiento.
- Es perentorio para la Administración avanzar en el reconcimientto de que las PQRSR deben tramitarse dentro de los términos del Derecho de Petición y consolidarse la cultura de Servicio al Cliente.
- Servicio al Cliente ha ajustado sus herramientas de gestión conforme a las normas superiores dentro del Sistema de Gestión de Calidad y avanza en la institucionalización de la oficina de Atención al Ciudadano, el mejoramiento del la interacción virtual (correos electronicos para quejas y reclamos, y auditoria del link de servicios al ciudadano), y la capacitación al cliente interno y externo en temas de servicio al cliente y el Derecho de Petición.
- El software de PQR en ambiente SAIA, se encuentra en funcionamiento desde 18 de Octubre de 2013, generando una nueva dinámica para facilitar la interacción con el Cliente. A la fecha, estamos perfeccionando la versión existente para obtener trazabilidad con "Gestión Documental" en ambiente SAIA.

SAMUEL VELEZ RIVERA
Profesional Especializado Servicio al Cliente

Elaboró: Samuel Vélez Rivera/29-00

