	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: F-08-GAD-11
	INFORME EJECUTIVO	Versión: 01
		Fecha: 10/03/2018

SG-GD- 11

INFORME SEGUIMIENTO PQRS ENERO A MAYO DE 2018

FECHA: Popayán, 5 de junio de 2018

ELABORADO POR: Yamilé Hidalgo Urrea, Apoyo subproceso Gestión Documental

OBJETIVOS: Realizar seguimiento al trámite de las pqr's correspondiente a los meses de enero febrero, marzo, abril y mayo de 2018.

En cumplimiento de la ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, presento informe de pqr's del mes de enero hasta mayo de 2018.

El control de las pqr's está a cargo del subproceso de atención al ciudadano, en la Unidad de Correspondencia de la entidad atendida por la contratista Yasmid Jiménez, actualmente se cuenta con un procedimiento para la recepción y envío de las comunicaciones y atención a ciudadano, con el fin de llevar un control y seguimiento a cada una de las solicitudes, el seguimiento se hace en un documento de Excel denominado "consolidado pqr's", el cual permite realizar trazabilidad y control de las comunicaciones, evidenciando la fecha de solicitud hasta su resolución.

Los medios con los que cuenta la entidad para recepción de pqr's son: personal, correo electrónico, página web y verbal (personal o telefónicamente).

Igualmente se cuenta con un buzón de sugerencias de pqr's ubicado en el pasillo del primer piso de la entidad, hasta la fecha no se ha recibido ningún documento por este medio.

Durante el meses de enero a mayo se recibieron 1264, pqr's de las cuales en su mayoría fueron tramitadas en los tiempos estipulados, igualmente, se envió a los contratistas responsables el respectivo recordatorio y se les dio el correspondiente trámite.

A continuación se da relación en % sobre las pqr's, la solución y evaluación:


PQRS DE ENERO A MAYO DE 2018

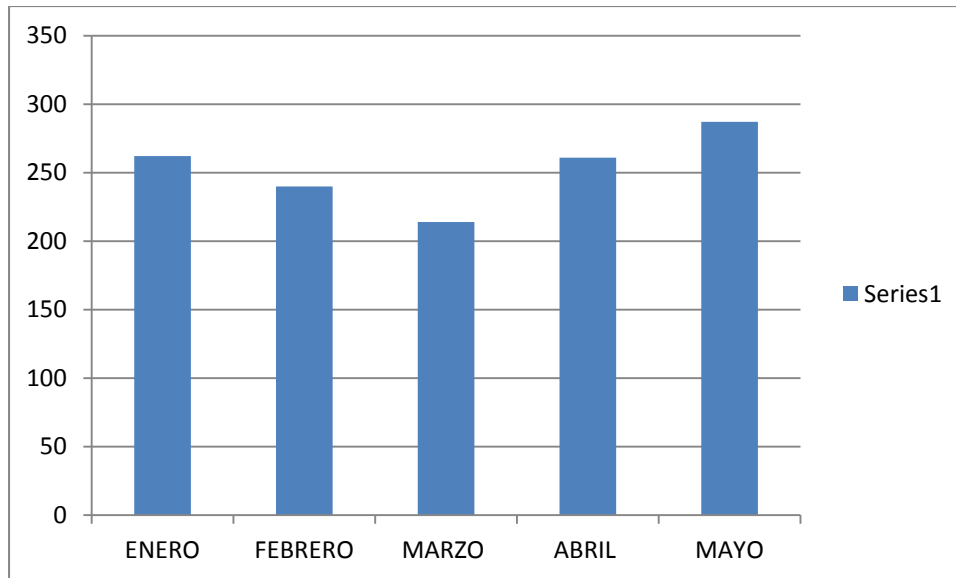
Carrera 3 N°. 1 -28 – La Pamba.

Teléfono: 8205898

www.movilidadfutura.gov.co – movilidadfuturapopayan@hotmail.com

Nit: 900323358-2

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: F-08-GAD-11
	INFORME EJECUTIVO	Versión: 01
		Fecha: 10/03/2018



ENERO


Tipología		Solución			Evaluación		
Queja	0%	S1	Información verbal	0%	SC	Solución completa	100%
Reclamo	0%	S2	Entrega de información escrita	99%	SI	Solución incompleta	0%
Petición	98%	S3	Visita	0%	RE	Remitido a otra entidad	0%
Solicitud de informe	0%	S4	Reunión	1%			
Otro	2%						

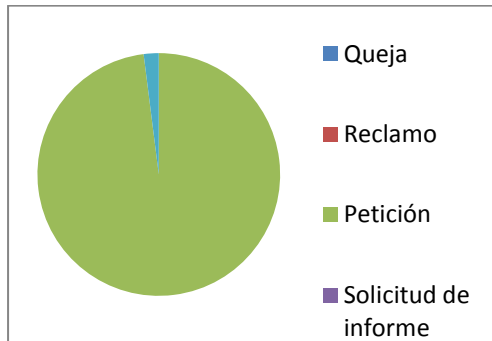
Carrera 3 N°. 1 -28 – La Pamba.

Teléfono: 8205898

www.movilidadfutura.gov.co – movilidadfuturapopayan@hotmail.com

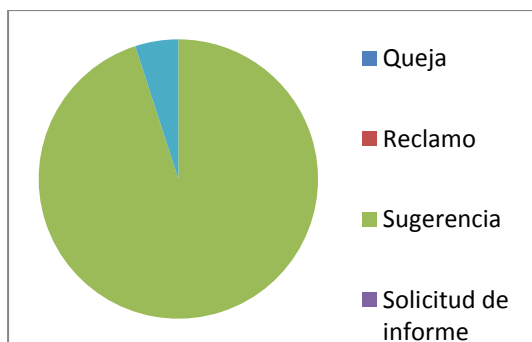
Nit: 900323358-2

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: F-08-GAD-11
	INFORME EJECUTIVO	Versión: 01
		Fecha: 10/03/2018



FEBRERO

Tipología		Solución			Evaluación		
Queja	0%	S1	Información verbal	0%	SC	Solución completa	100%
Reclamo	0%	S2	Entrega de información escrita	96%	SI	Solución incompleta	0%
Sugerencia	95%	S3	Visita	0%	RE	Remitido a otra entidad	0%
Solicitud de informe	0%	S4	Reunión	4%			
Otro	5%						




Carrera 3 N°. 1 -28 – La Pamba.

Teléfono: 8205898

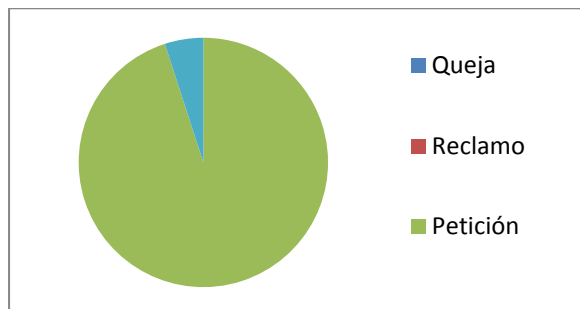
www.movilidadfutura.gov.co – movilidadfuturapopayan@hotmail.com

Nit: 900323358-2

 MOVILIDAD FUTURA S.A.S. Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros de Popayán	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: F-08-GAD-11
	INFORME EJECUTIVO	Versión: 01
		Fecha: 10/03/2018

MARZO

Tipología		Solución			Evaluación		
Queja	0%	S1	Información verbal	0%	SC	Solución completa	100%
Reclamo	0%	S2	Entrega de información escrita	97%	SI	Solución incompleta	0%
Petición	95%	S3	Visita	0%	RE	Remitido a otra entidad	0%
Solicitud de informe	0%	S4	Reunión	3%			
Otro	5%						



ABRIL


Tipología		Solución			Evaluación		
Queja	0%	S1	Información verbal	0%	SC	Solución completa	100%
Reclamo	0%	S2	Entrega de información escrita	96%	SI	Solución incompleta	0%
Petición	95%	S3	Visita	0%	RE	Remitido a otra entidad	0%
Solicitud de informe	0%	S4	Reunión	4%			
Otro	5%						

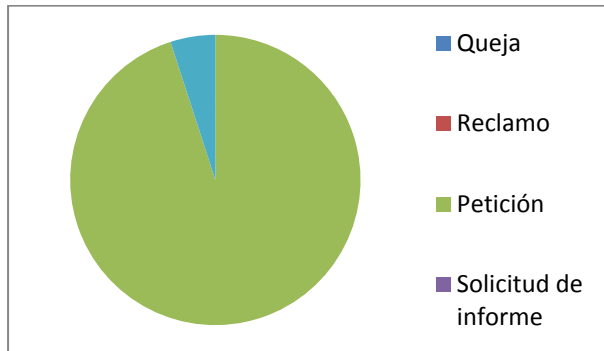
Carrera 3 N°. 1 -28 – La Pamba.

Teléfono: 8205898

www.movilidadfutura.gov.co – movilidadfuturapopayan@hotmail.com

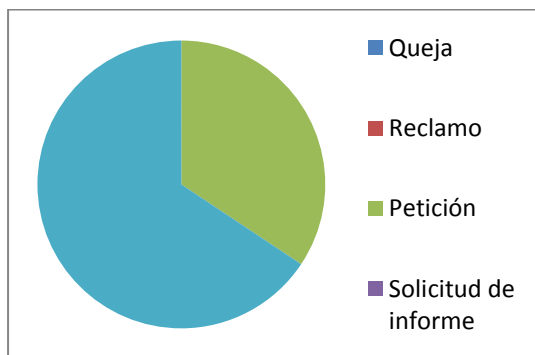
Nit: 900323358-2

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: F-08-GAD-11
	INFORME EJECUTIVO	Versión: 01
		Fecha: 10/03/2018



MAYO

Tipología		Solución		Evaluación			
Queja	0%	S1	Información verbal	0%	SC	Solución completa	89%
Reclamo	0%	S2	Entrega de información escrita	96%	SI	Solución incompleta	11%
Petición	34%	S3	Visita	0%	RE	Remitido a otra entidad	0%
Solicitud de informe	0%	S4	Reunión	4%			
Otro	65%						




Carrera 3 N°. 1 -28 – La Pamba.

Teléfono: 8205898

www.movilidadfutura.gov.co – movilidadfuturapopayan@hotmail.com

Nit: 900323358-2

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: F-08-GAD-11
	INFORME EJECUTIVO	Versión: 01
		Fecha: 10/03/2018

CONCLUSIONES:

- Es fundamental realizar el seguimiento mensual de las pqr's con el fin de garantizar el buen servicio al ciudadano y a los clientes internos de la entidad.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda capacitar en el sistema Orfeo a todo los funcionarios y contratistas con el fin de que se le dé el trámite correcto a las comunicaciones
- Se recomienda cumplir con los tiempos de respuesta para el trámite de las pqr's.


 YAMILE HIDALGO URREA
 Apoyo Gestión Documental

Revisó: Fabián Patiño, Líder Gestión Administrativa

Carrera 3 N°. 1 -28 – La Pamba.

Teléfono: 8205898

www.movilidadfutura.gov.co – movilidadfuturapopayan@hotmail.com

Nit: 900323358-2