

MEMORANDO

Bogotá, D.C., 14 de Enero de 2013

PARA: Alejandra Moreno
DE: Centro Virtual de Atención al Ciudadano
Asunto: Informe Resumido 2012

Objetivo General

Analizar el comportamiento de las PQRS radicadas en el 2012 por los canales de comunicación ofrecidos al ciudadano, Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC), Centro de Contacto Ciudadano (PBX), Correo Electrónico (Outlook), Presencial (buzones, cartas, ciudadano presencial) y actividades alternas de las regionales u otras entidades cuyo propósito es el servicio ciudadano.

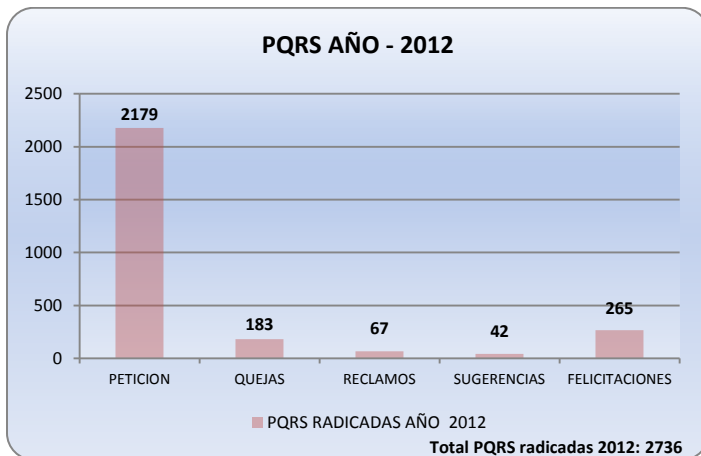


Figura 1.1

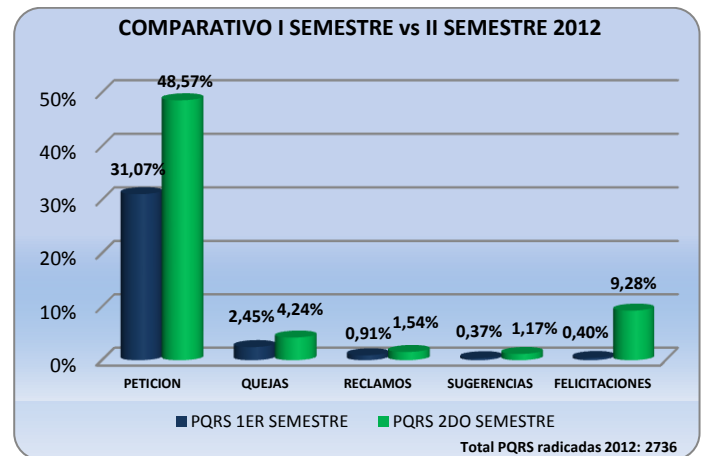


Figura 1.2

En la figura 1.1, figura 1.2 y figura 1.3 se aprecia el comportamiento de las categorías de las PQRS durante el año 2012, siendo la de mayor elección por los ciudadanos: la petición, seguida por felicitaciones, de igual manera se puede valorar el comportamiento entre el primer semestre y el segundo semestre de las categorías escogidas por los ciudadanos para la radicación de las PQRS. El aumento en el segundo semestre obedece a la implementación del correo electrónico en la página Web, permitiendo llegar a más ciudadanos.

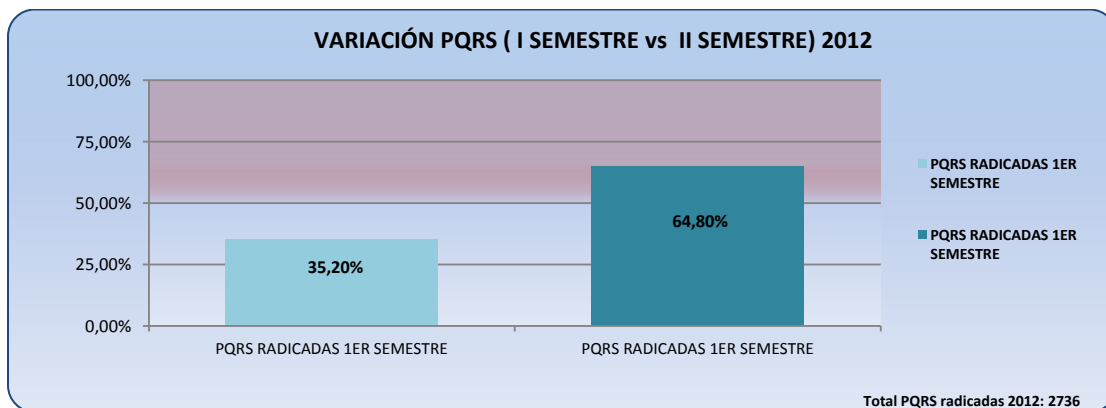


Figura 1.3

1.2. Oportunidad PQRS 2012



Figura 1.4

En la figura 1.4 se puede apreciar la oportunidad de respuesta a las PQRS radicadas. El 99,85% se respondieron entre los tiempos previstos y el 0,15% como asignadas; siendo éstas últimas la que están pendientes por responder.

1.3. Motivos PQRS 2012 – Trámites de Extranjería

En el siguiente gráfico se expone cuál fue el comportamiento de los motivos migratorios para el mes de diciembre de 2012, basados en las PQRS radicadas para este periodo.



Figura 1.5

En la figura 1.5 se aprecia el comportamiento de las PQRS con sus diferentes motivos migratorios radicadas por los ciudadanos para el mes de diciembre. El generalizado de lo corrido del 2012 muestra que; el crecimiento de requisitos para salir del país (permiso de menores), y cédula de extranjería (entrega definitiva del documento) mantienen una fuerte tendencia como las principales consultas hechas por los ciudadanos Nacional y Extranjero, sin embargo es reconfortante mostrar que el rubro de felicitaciones presentó una considerable participación para este mes, reconociendo así el esfuerzo hecho por la UAEMC.

1.4. Canales de Radicación PQRS 2012

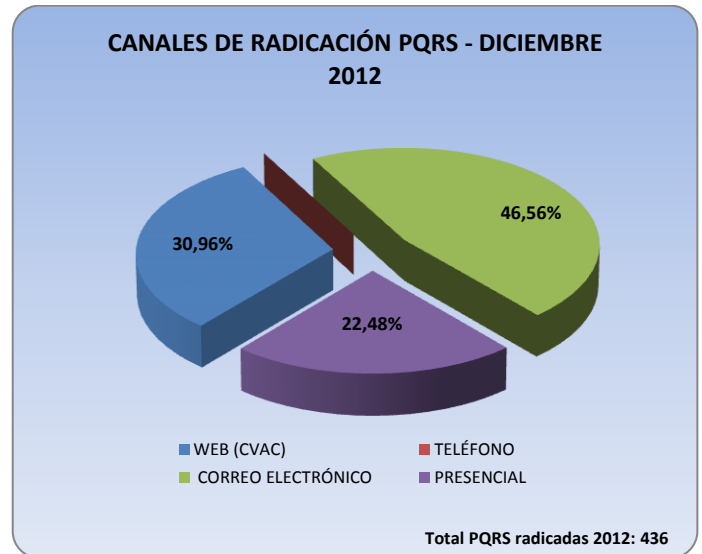
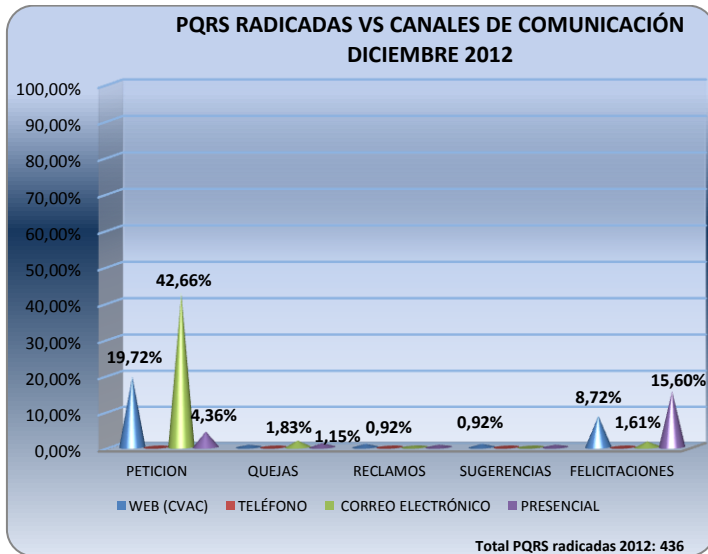


Figura 1.6

Figura 1.7

En las figuras 1.6 y 1.7 se aprecia cuál fue la participación de cada categoría de las PQRS frente al canal de comunicación más utilizado por el ciudadano nacional y extranjero, al momento de radicar una PQRS, esto para el periodo, entre el 01 y el 31 de diciembre de 2012.

1.5. Estado PQRS Regionales Diciembre 2012 y su Participación

De igual manera para el periodo del mes de diciembre se finalizó con el seguimiento a las regionales en el tema de trámites migratorios respecto de las PQRS radicadas por el CVAC, mostrando la siguiente radiografía para cada caso.



Figura 1.8

PQRS RADICADAS REGIONALES VS CANALES DE COMUNICACIÓN AÑO 2012

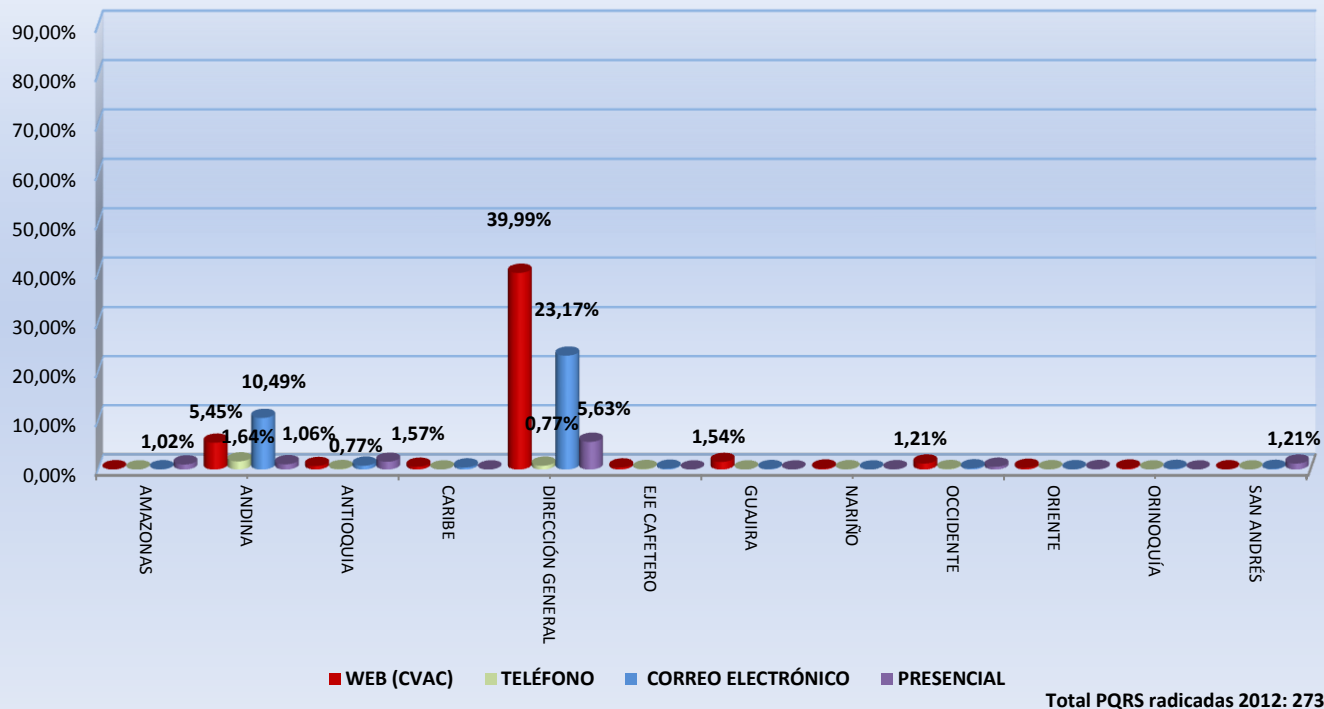


Figura 1.9

En la figura 1.18 y Figura 1.19 conjuntamente representa la tendencia porcentual de PQRS, recibidas entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2012 así mismo se identifica la participación ciudadana y su canal de comunicación elegido, como la categorización por regionales. Es relevante mencionar que el 69.55.29% de las PQRS fueron radicadas y respondidas por Dirección General.

El aumento significativo obedece a la implementación de los buzones en los CFSM y en los PCM, como del correo de contacto ciudadano habilitado en la página de la entidad.

Es importante mencionar que la regional Nariño ha venido realizando gradualmente la implementación de la directiva 018, cumpliendo con los compromisos allí indicados, razón por la cual presenta la mejor calificación en los compromisos calificados.

Fecha de corte: 31 de Diciembre de 2012 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

Encuesta de Satisfacción CVAC

La siguiente encuesta ilustra la calificación recibida por los ciudadanos nacional y extranjero en cuanto a la satisfacción y utilidad ofrecida por la herramienta del CVAC, durante los meses de Enero a Noviembre de 2012.

El resultado es concluyente, la participación ciudadana frente al total de las 2300 PQRS radicadas en lo corrido del año con corte 31 de Diciembre de 2012 y tomando como muestra representativa 102 PQRS, nos califican favorablemente;

avalando el objetivo general; El ciudadano Nacional y Extranjero se siente satisfecho por la labor desarrollada por la entidad.

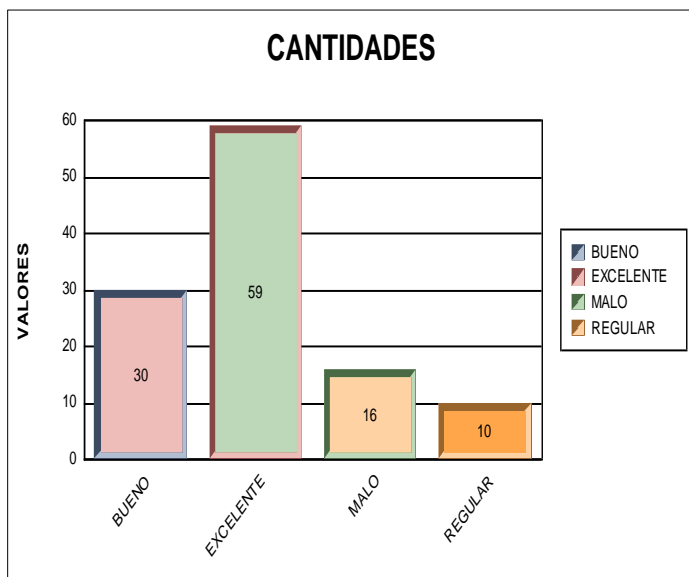


Figura 1.8

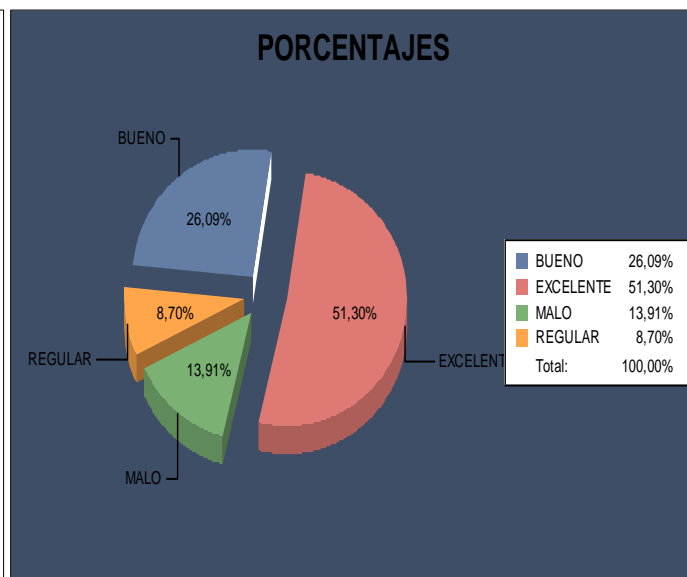


Figura 1.9

En lo que se puede observar, el 77.39% de los ciudadanos que se registraron y radicaron en algún momento una PQRS en la página Web, manifestaron positivamente el servicio prestado a través de esta herramienta en temas migratorios, detallado así: el 51.30% se calificó como excelente, entre tanto el 26.09% se calificó como bueno.

Por otra parte el 22.61 % de los ciudadanos que hicieron uso en algún momento del CVAC, calificaron a la entidad desfavorablemente, siendo el 13.91% calificado como malo el servicio ofrecido y 8.70% como regular.

Fecha de corte: 31 de Diciembre de 2012 Fuente: Estadísticas Grupo Atención al ciudadano – CVAC.