

MEMORANDO

Bogotá, D.C., 02 de Marzo de 2012

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

Objetivo General

Entender el estado actual de las PQRS radicadas por los canales de comunicación al ciudadano (CVAC), centro de contacto ciudadano (PBX) y correo electrónico (Outlook). Y conceptuar la oportunidad de respuesta sobre las PQRS.

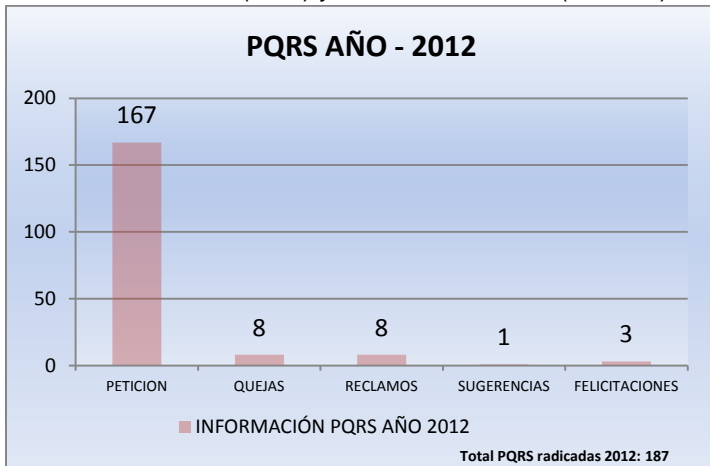


Figura 1.1

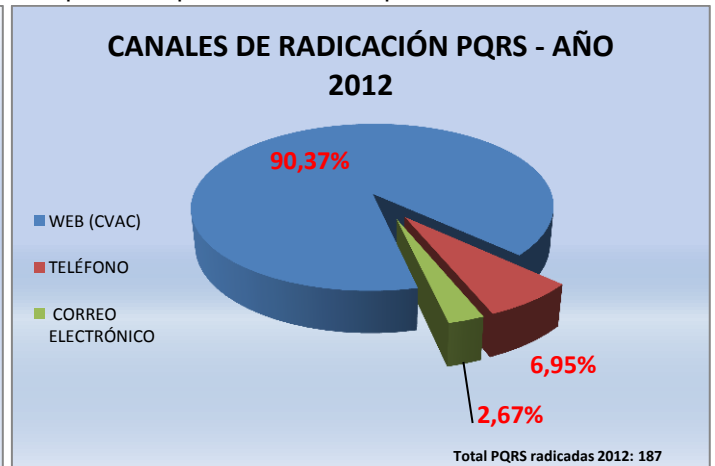


Figura 1.2

En la figura 1.1 y figura 1.2 se muestra claramente el comportamiento de los motivos de PQRS, siendo la de mayor elección por los ciudadanos: la petición, seguida por quejas y reclamos en una menor cuantía, de igual manera el medio predilecto por los ciudadanos para la radicación de las PQRS.

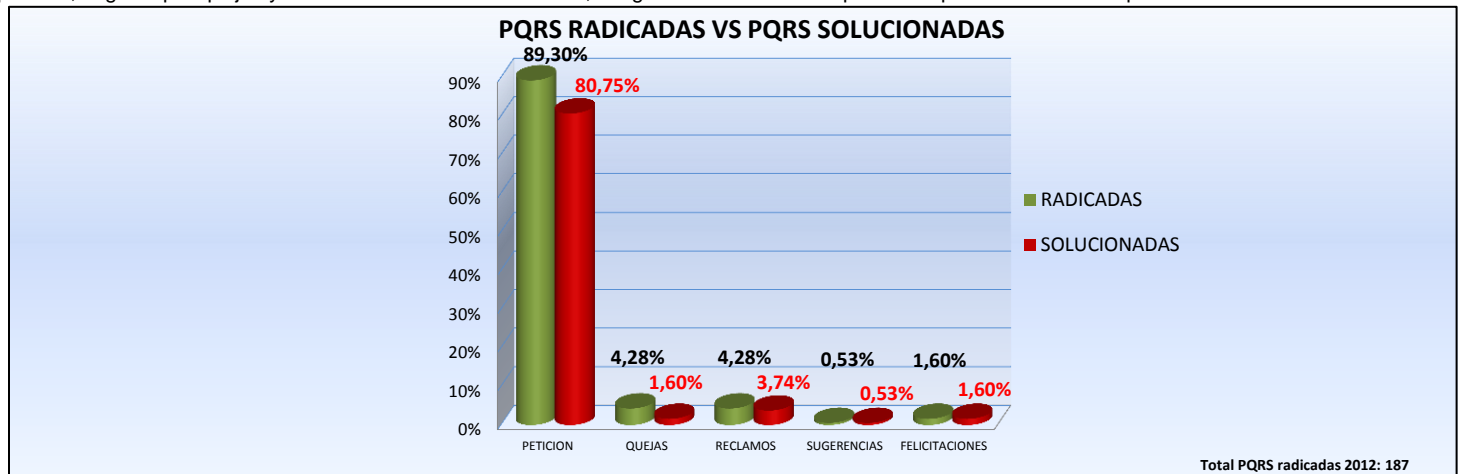


Figura 1.3

En la figura 1.3 se puede apreciar el comportamiento de las PQRS radicadas frente a las PQRS solucionadas. Siendo la de mayor participación el motivo peticiones con un 89.30% y un 80.75% respectivamente.

COMPARATIVO DE PQRS 2012

Así mismo es fundamental conocer cuál ha sido la variación entre Enero y Febrero en relación de las PQRS registradas, en pro de mejorar la herramienta de comunicación ofrecida al ciudadano.

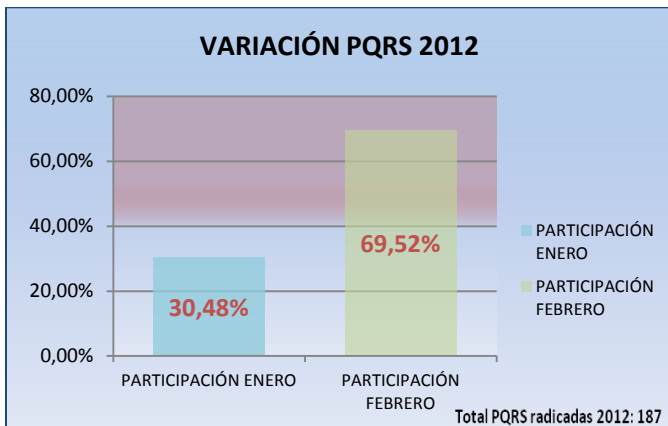


Figura 1.4

En la figura 1.4 se puede apreciar el comportamiento de las PQRS radicadas por los ciudadanos. Es concluyente la información; se duplicaron las PQRS registradas, pasando de un 30.48% en Enero a un 69.52% en Febrero del presente año.



Figura 1.5

Por otra parte en la figura 1.5 se comprende cuál es la variación por cada categoría haciendo énfasis en cada PQRS recibida para este período.

De igual manera se logra identificar la participación ciudadana, en cuanto a sus necesidades de información más recurrentes.

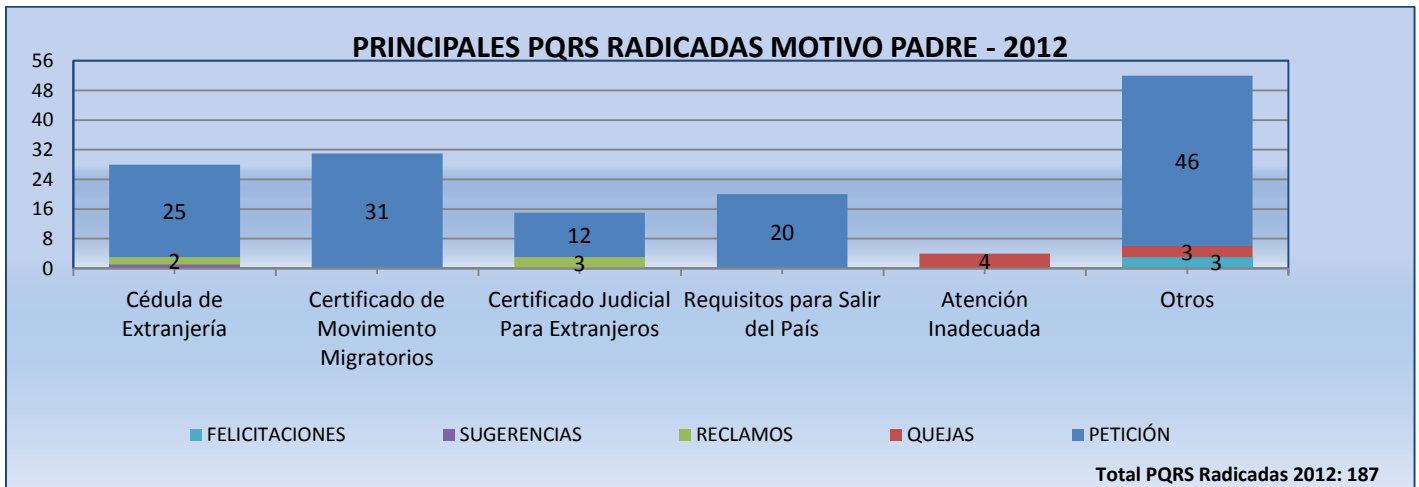


Figura 1.6

En la figura 1.6 registra el número de PQRS más representativo, de acuerdo a su clasificación; siendo peticiones el ítem predilecto por los ciudadanos en motivos como: Cédula de Extranjería, Certificado de Movimientos Migratorios, Requisitos para Salir del País y otros motivos, en información general.

Fecha de corte: 29 de Febrero de 2012

Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

ADMINISTRADOR CENTRO VIRTUAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

DFGR