

MEMORANDO

Bogotá, D.C., 10 de Abril 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.

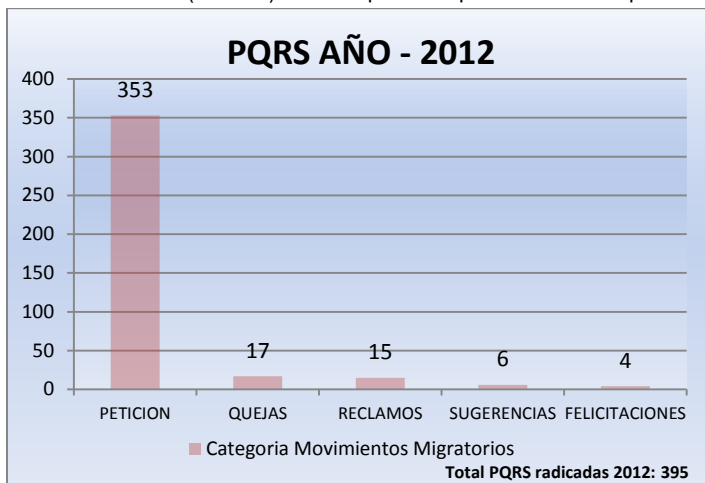


Figura 1.1

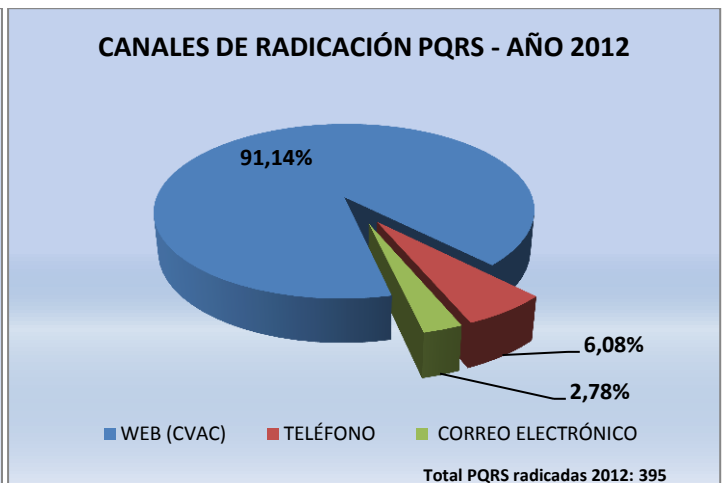


Figura 1.2

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 de comunicación predilecto por los ciudadanos para la radicación de las PQRS.



Figura 1.3

En la figura 1.3 se puede apreciar la oportunidad de respuesta a las PQRS radicadas con base a las PQRS solucionadas. De la siguiente manera 97.97% solucionadas y un 2.0% como asignadas.

COMPARATIVO DE PQRS 2012

Así mismo es fundamental conocer cuál ha sido la variación en el primer trimestre del año en relación de las PQRS registradas, en pro de interiorizar el canal de comunicación ofrecida al ciudadano.

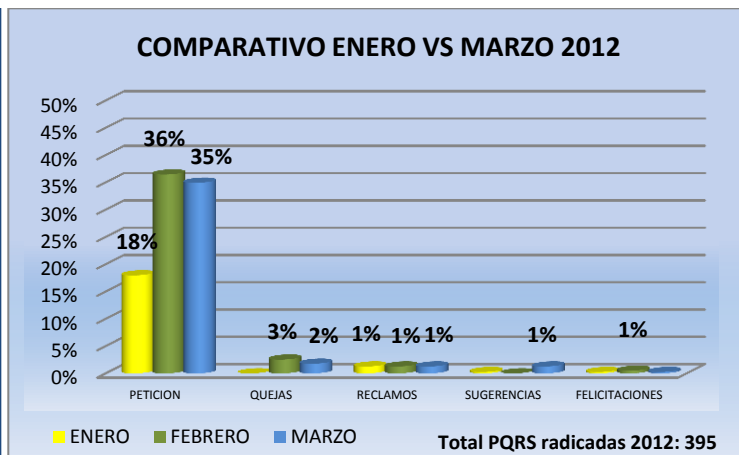
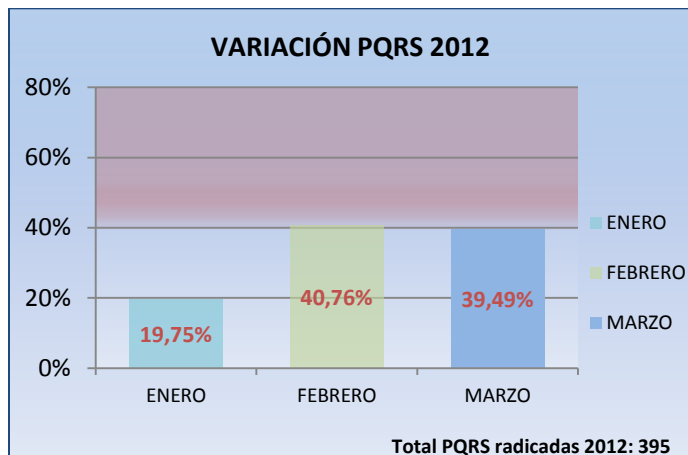


Figura 1.4

Figura 1.5

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 19.75% en Enero a un 40.76% en Febrero y manteniendo la tendencia en marzo con un 39.49% del presente año.

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.

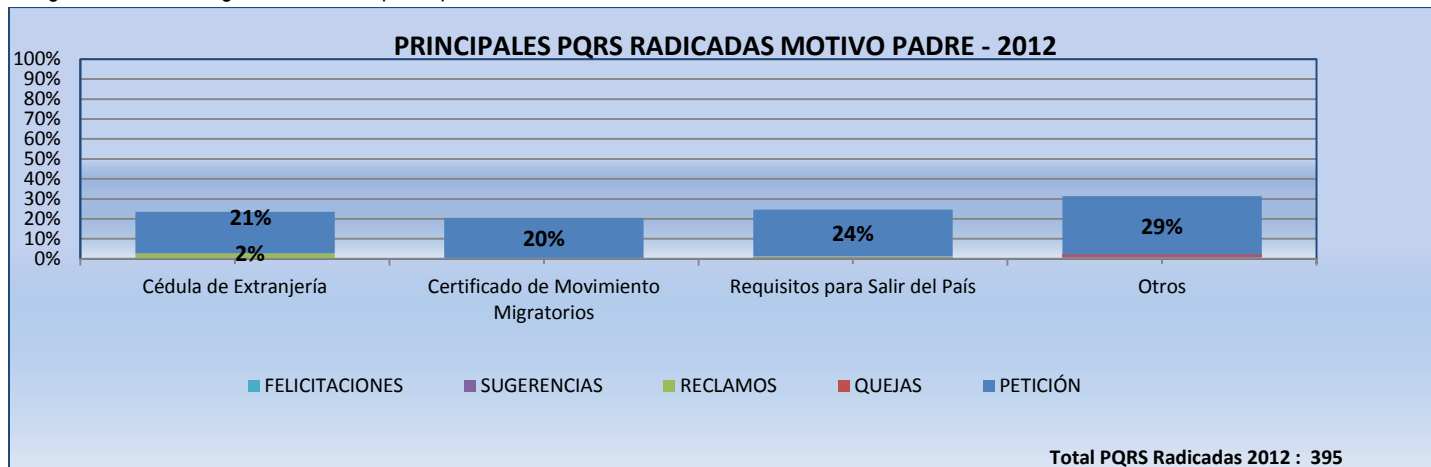


Figura 1.6

En la figura 1.6 registra el motivo padre de PQRS más representativo de acuerdo a su clasificación, siendo entre las categorías migratorias los de mayor participación: **Requisitos para salir del país y cédula de extranjería** con un 24% y 21% respectivamente. Así mismo los motivos **otros** participan con un 29%, siendo esta información otro tipo de consultas por los ciudadanos.

Fecha de corte: 29 de Marzo de 2012
Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)