



CdS-02-2017
(Cuarto trimestre-2016)

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y
agradecimientos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Octubre – diciembre de 2016

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| 1- Metodología aplicada | 1 |
| 1.1 Introducción | 1 |
| 1.2 Objetivos | 1 |
| 1.3 Alcances | 1 |
| 1.4 Tipo de investigación | 2 |
| 1.5 Población | 2 |
| 1.6 Marco muestral | 2 |
| 1.7 Recopilación de los datos | 3 |
| 1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos | 4 |
| 2- Estadísticas de resultados obtenidos | 5 |
| 2.1 Clientes atendidos | 5 |
| 2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados | 5 |
| 2.3 Clasificación de los casos atendidos | 6 |
| 2.4 Unidades organizativas que generan consultas | 7 |
| 2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades | 8 |
| 2.6 Denuncias | 10 |
| 2.7 Sugerencias | 11 |
| 2.8 Reclamos | 11 |
| 2.9 Cantidad de servicios brindados | 12 |
| 2.10 Estado actual de los casos | 13 |
| 3- Consideraciones | 14 |
| 3.1 Conclusiones | 14 |
| 4- Sugerencias | 17 |
| Gerencia de Comercialización y Producción y Operaciones | 17 |

Tabla, Cuadros y Gráficos

Tablas

| | |
|-----------------------|---|
| Casos Recibidos | 2 |
|-----------------------|---|

Cuadros y Gráficos

| | |
|---|----|
| Tipo de cliente atendido | 5 |
| Gestiones de acuerdo al medio | 5 |
| Clasificación de los casos | 6 |
| Principales unidades organizacionales (consulta) | 7 |
| Principales unidades organizacionales (inconformidades) | 8 |
| Denuncias | 10 |
| Sugerencias recibidas por el público | 11 |
| Reclamos por parte de los clientes | 11 |
| Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios | 12 |
| Estado actual de los casos | 12 |

I PARTE

1 Metodología Aplicada

1.1 Introducción

El presente informe tiene como propósito evaluar la gestión de los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, quejas, sugerencias, consultas, servicios y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el cuarto trimestre del 2016.

Los resultados que se exponen, permiten proponer programas de trabajo, establecer estrategias apropiadas; por parte de la Contraloría de Servicios y de otras dependencias administrativas, orientadas al mejoramiento de los servicios, por lo cual, se consideran factores como: calidad, oportunidad, tiempo, atención, insumos, eficiencia, comunicación, talento humano, responsabilidad e innovación.

Asimismo, las recomendaciones exteriorizadas por los clientes permitirán a la administración retroalimentarse y tener conocimiento de aquellos aspectos que son susceptibles a la implementación de mejoras.

1.2 Objetivo

Analizar los registros de quejas, consultas, ayudas, servicios, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de octubre a diciembre del 2016.

1.3 Alcance

Los datos fueron recopilados mediante registros de información sobre atención de los usuarios, boletas, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, las cuales fueron clasificadas por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de octubre a diciembre del 2016.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno¹ que lleva la Contraloría de Servicios permitiendo identificar hechos relevantes que sirvan como parámetro y base, con el fin de evaluar los resultados de la gestión y dar el respectivo seguimiento, principalmente de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora.

La información obtenida será presentada en datos resumidos numéricamente, mediante cuadros estadísticos y exposición descriptiva sobre las denuncias, quejas, consultas y agradecimientos.

1.5 Población

Como elemento primordial se mantiene un registro de usuarios internos y externos mayores de 18 años, que utilizaron algún medio para presentar la queja, consulta, sugerencia, servicio o agradecimiento en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

1.6 Marco muestral

Se contempló el registro de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos de los usuarios que utilizaron diferentes medios tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros. La cantidad de inconformidades y consultas atendidas según oficina que brinda el servicio se presentan en la tabla número 1.

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Octubre a diciembre, 2016

| Oficina que brinda el servicio | Cantidad |
|---------------------------------------|-----------------|
| Junta de Protección Social | 518 |
| Administración de Cementerios | 1 |
| Total | 519 |

¹ Método de investigación de mercados, basado en registros propios.

