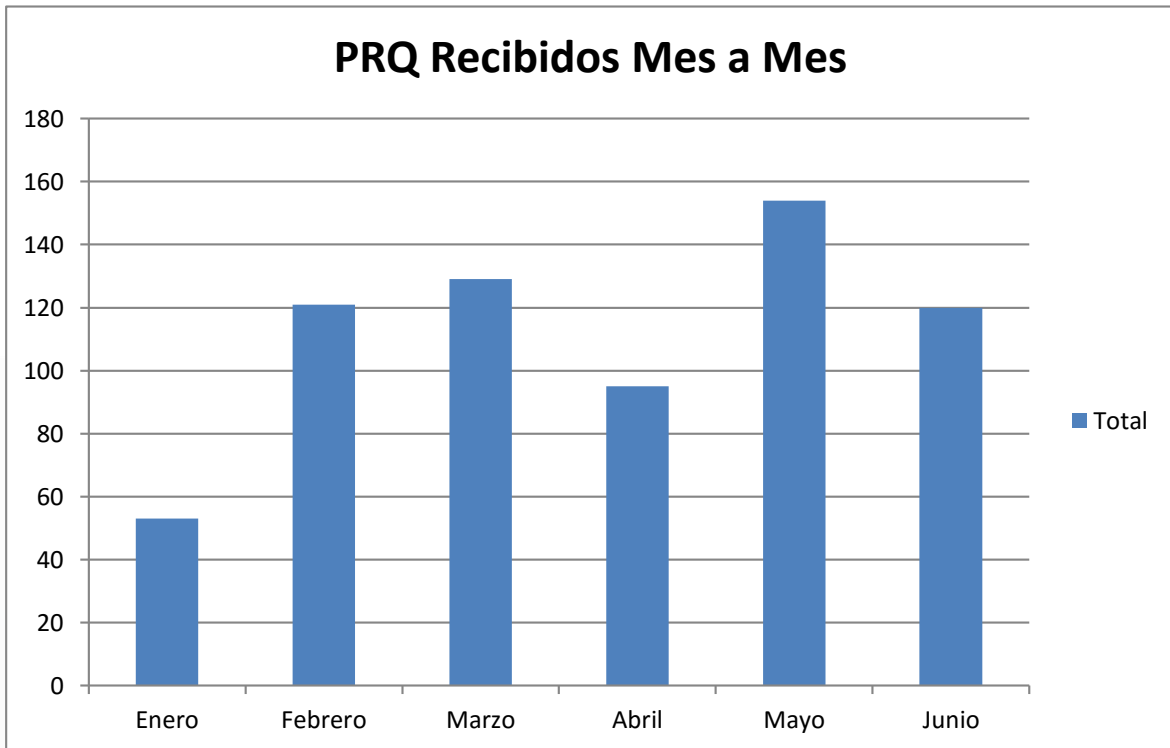
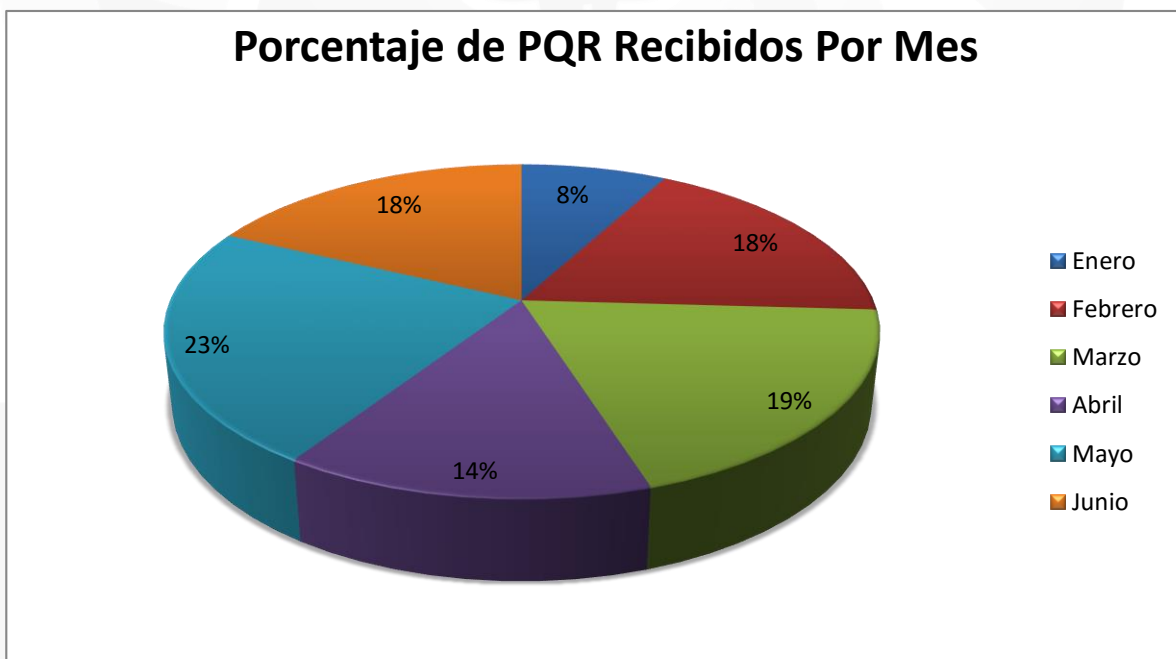


INFORME DE PQR IMCY 2017-1

Grafica 1

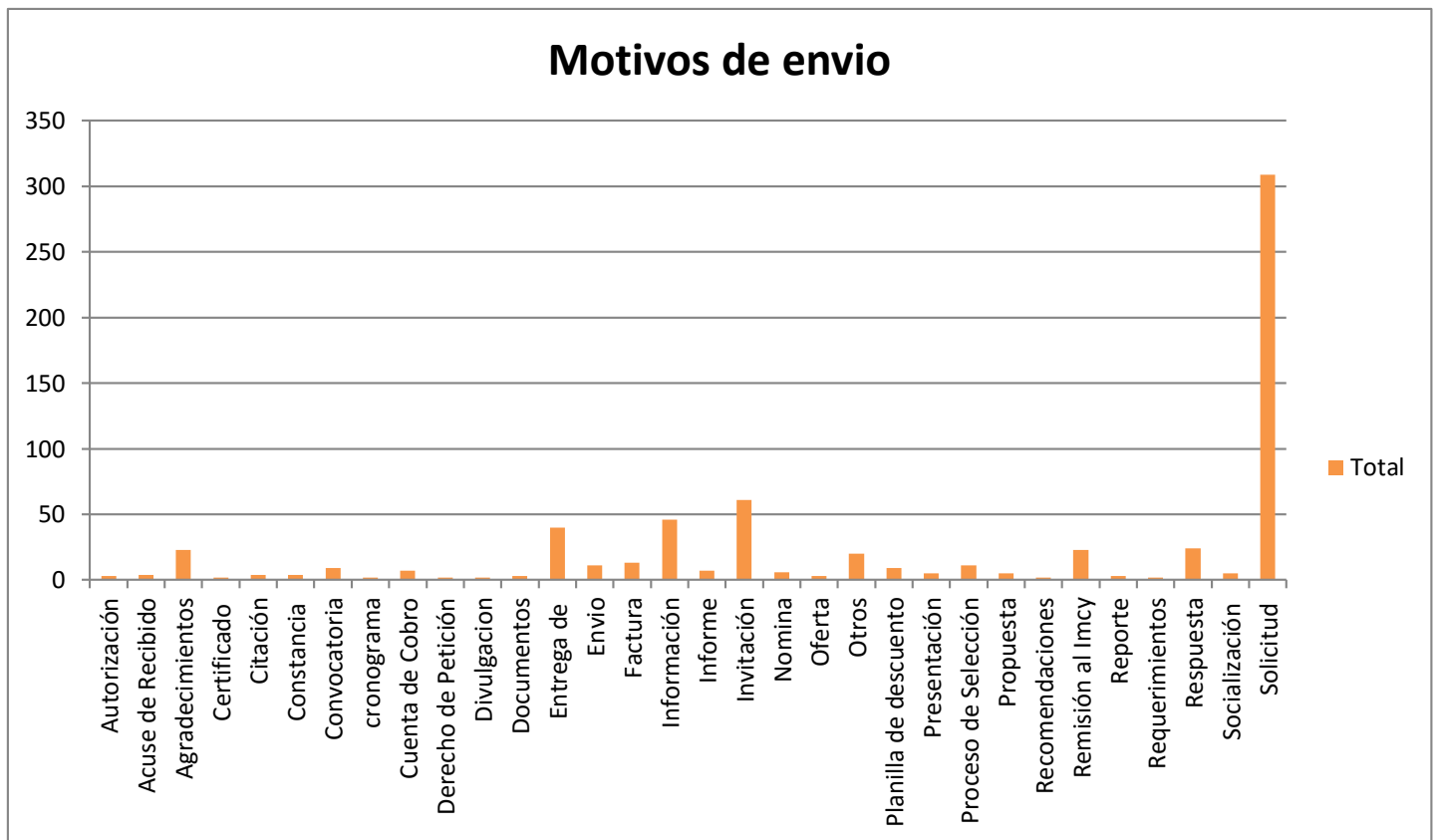


Grafica 2



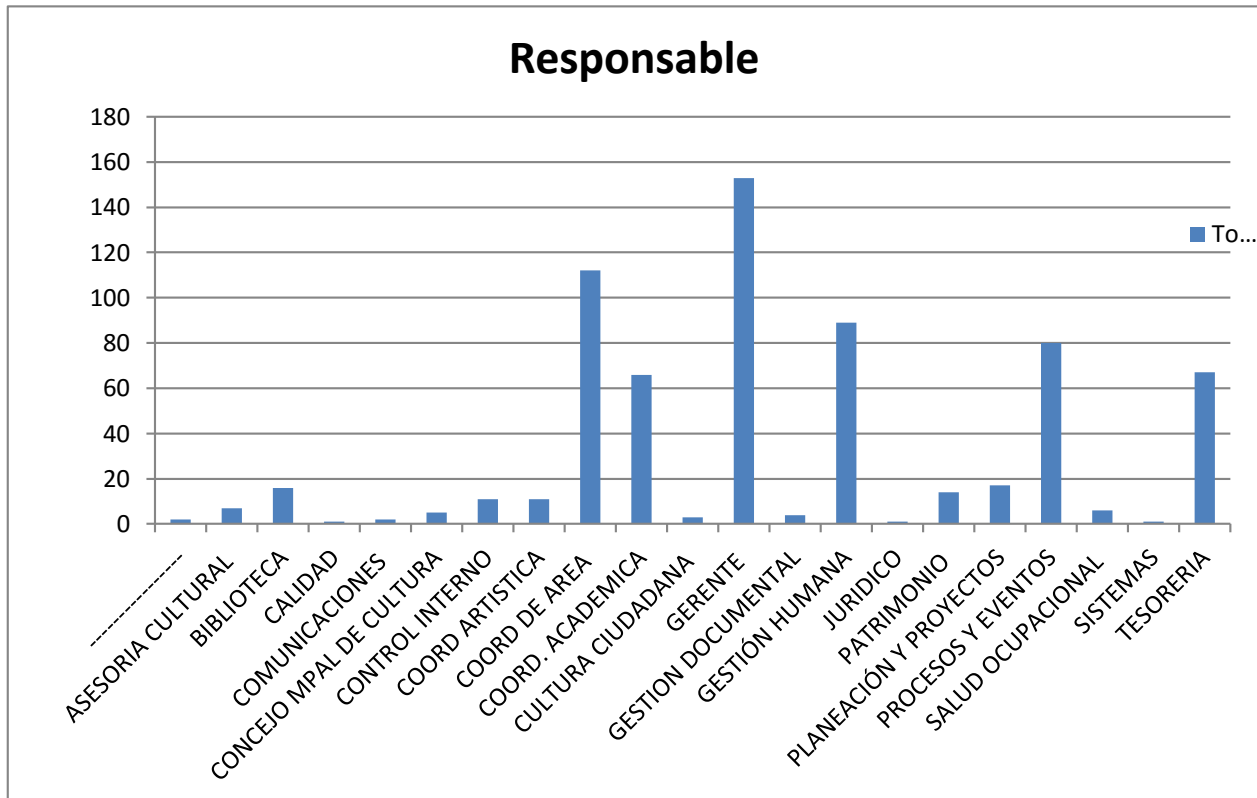
Durante el primer semestre del año 2017 se han recibido 672 comunicados en el IMCY, en la gran parte de los meses se ha mantenido el equilibrio en cuando a la cantidad que llegan a la entidad pero se destacan Mayo con un 24% como el mes de mayor afluencia de elementos recibidos y Enero apenas con un 8% de la cantidad total de elementos recibidos como el mes con menor afluencia.

Exceptuando al mes de enero, todos los meses hasta Junio superan en gran cantidad los 60 recibidos además se puede ver como a partir del segundo mes del año aumenta la cantidad de recibidos casi que duplicándose en la mayoría de los meses siguientes.



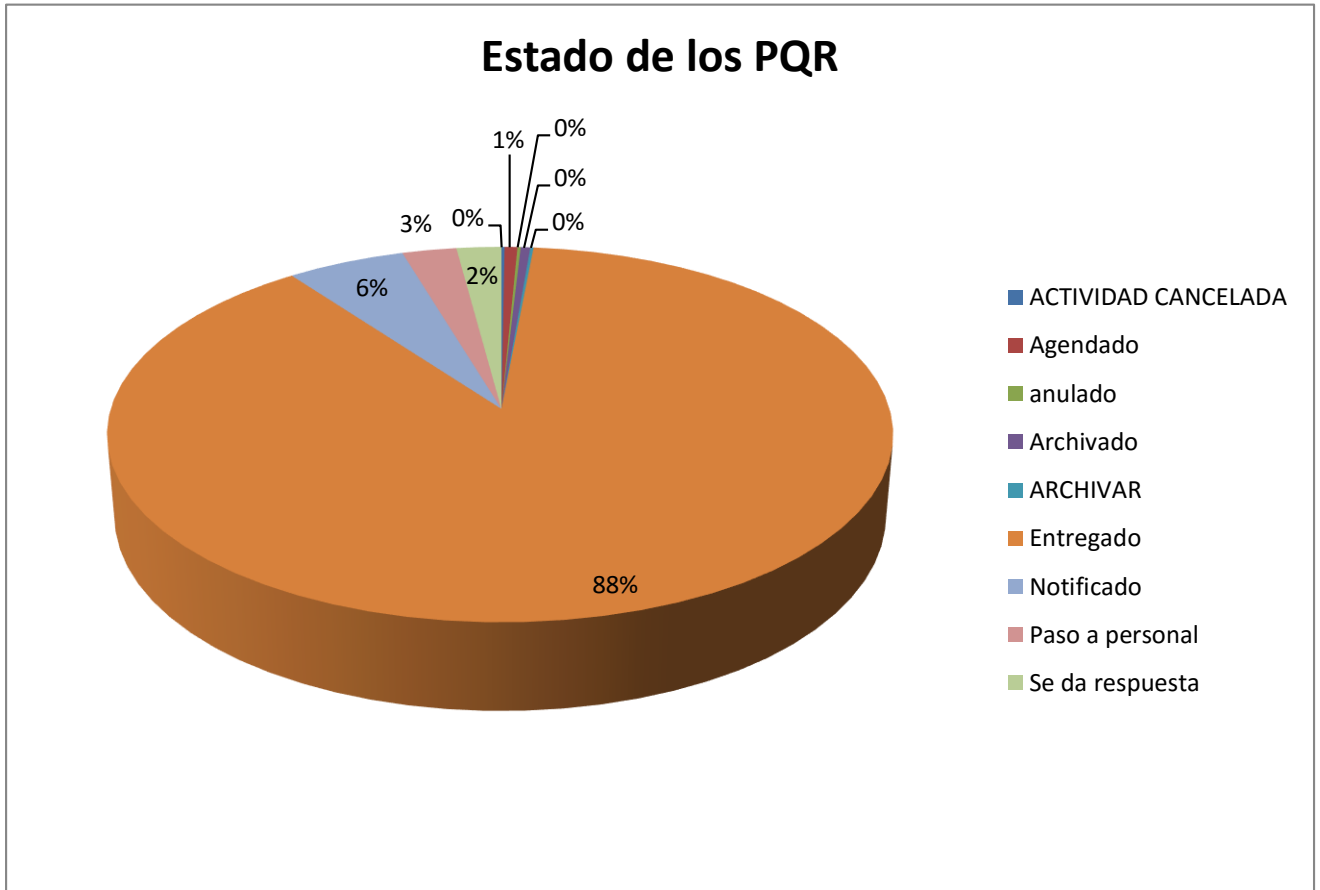
Grafica 3

En cuanto a los motivos de envío de los PQR recibidos claramente se puede ver que la amplia mayoría de son por Solicitudes de algún tipo, llegando a ser más de 300. Seguidas de estas pero muy lejanamente están las Invitaciones que son apenas el segundo ítem que supera la cantidad 50 de elementos recibidos. El resto de motivos se reparten los PQR restante entre si la mayoría con bajas cantidades excepto por los motivos de Información y Entrega de elementos que son las más próximas a alcanzar la cantidad de 50 elementos recibidos.



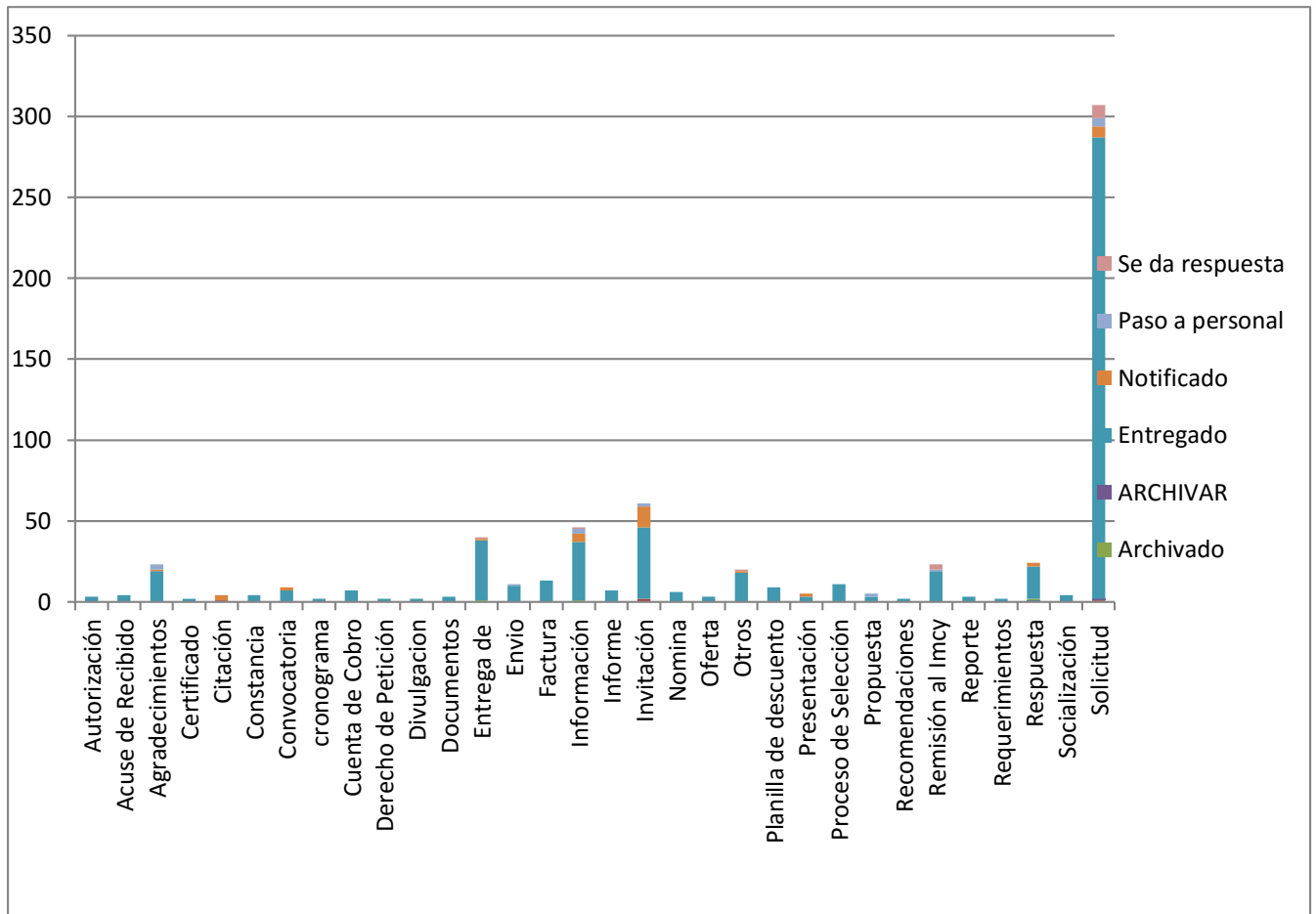
Grafica 4

Dependiendo del contenido del PQR se define qué área de la entidad es la encargada de gestión del mismo. Se puede apreciar que el área de Gerencia es la que la responsable de la mayoría de los elementos que se reciben llegando casi a los 160. Seguido de la Coordinación de Área que llega casi a los 120. Un poco más lejos las áreas o departamentos de la entidad que sobresalen como responsables o encargadas del manejo de los PQR recibidos son Gestión Humana, Procesos y Eventos, Tesorería y Coordinación Académica, todas esta sobrepasan por mucho o por poco los 60 elementos recibidos. Las demás áreas se reparten el resto elementos en pequeñas partes que no superan la cantidad 20.



Grafica 5





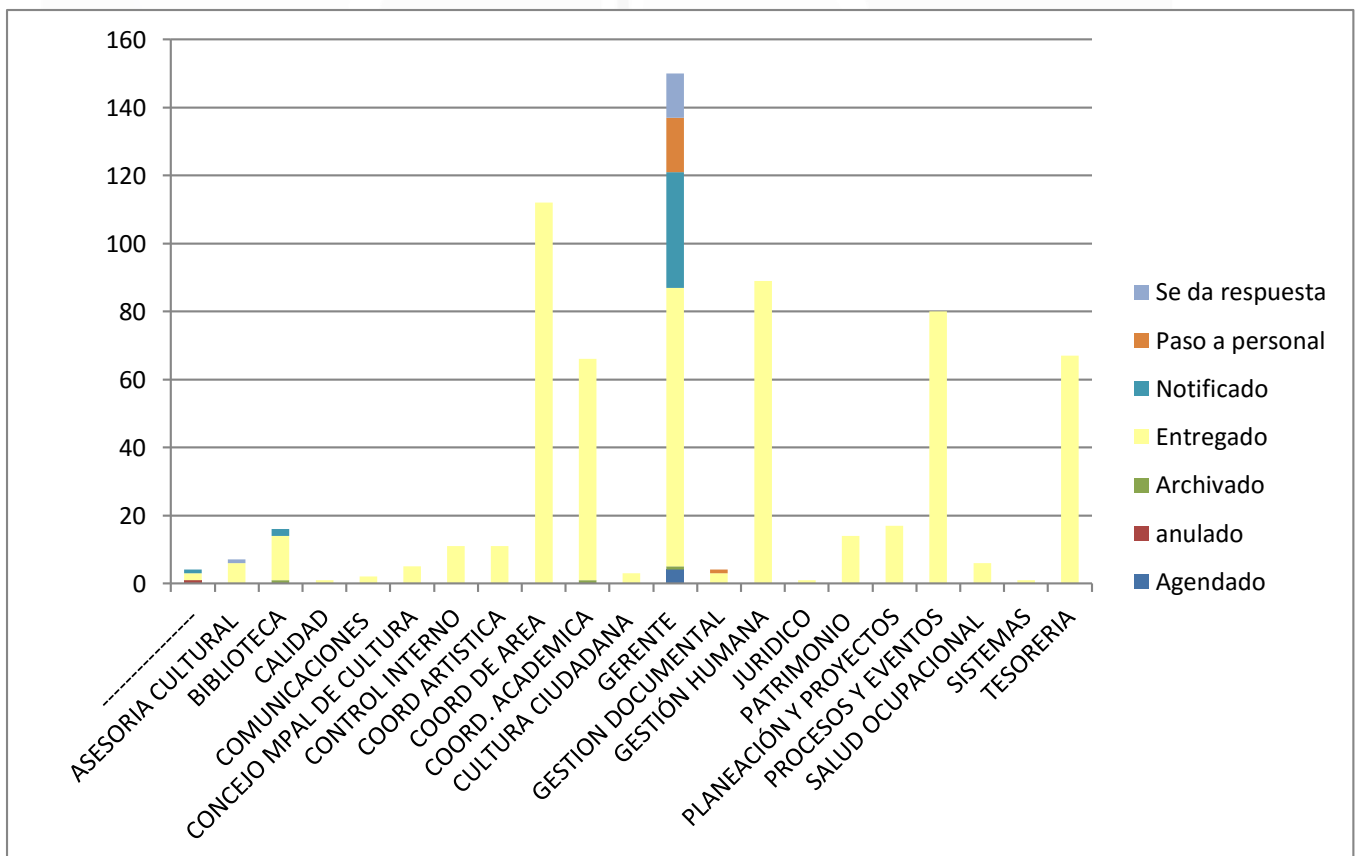
Grafica 6. Estado de los envíos

El estado de los PQR en su gran mayoría se aprecia en estado de Entregado, lo que serían el 88% de los mismo, después de manera distante con un 6% están en estado de Notificado, el estado de Agendado llega al 3%. Finalmente los otros cinco estados por su mínima cantidad solo contemplan el 1% de los PQR.

En la anterior grafica se puede apreciar el estado de cada uno de los tipos de envíos realizados a la entidad, como se sabe las solicitudes son la gran mayoría de elementos recibidos, de ella se puede apreciar que en su mayoría casi que en su totalidad se encuentran en entregado y las otras se dividen en Se Da Respuesta, Paso a Personal y Notificado además de una mínima parte en Archivar.

El estado de entregado es el dominador entre los PQR siendo el más común, el de mayor cantidad y el que prima sobre estos. Solo con las Invitaciones se el crecimiento de otro estado, el de Notificado el cual crece pero sigue siendo muy inferior comparado con la mayoría que sigue siendo el estado de Entregado en esta categoría como en las otras.

En la única categoría donde el estado de entregado no es mayoría o es el único, es en Citación donde la mayoría es Notificado seguida por una mínima porción de Agendado. En los casos de Presentación y Propuesta el estado de Entregado es mayoría pero muy mínima seguido por Notificado y Paso a Personal respectivamente. Cabe recalcar que la cantidad de elementos en estas categorías son muy pocos y por eso mismo se reduce la diferencia.



Grafica 7. Gestión de los PQR por área



En su inmensa mayoría en todas las áreas encargadas del manejo de los PQR estos se encuentran en estado de entregado siendo esto el valor más alto en todas ellas. Solo en el área de gerencia se ve un crecimiento significativo de los otros estados ya que aquí los valores de Notificado, Paso a Personal y Se da Respuesta son los más altos de todas las demás áreas encargadas ya que inclusive si se suman junto a los estados de Archivado y Agendado se acercan un poco al valor que se ve que tiene el estado de Entregado en la Gerencia. Solo en categorías con pocos elementos como Desconocido (-----), (Desconocido es cuando el remitente del PQR no manifiesta en claro a quien dirige la carta o no deja saber con exactitud qué es lo que desea), y Gestión Documental la diferencia entre los estados es menor.

