



Institución Benemérita

JPS-CdS-03-2018
(Cuarto trimestre 2017)

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y
agradecimientos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Octubre - Diciembre del 2017

Tabla de Contenido

1- Metodología aplicada	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivo	1
1.3 Alcance	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	6
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades	10
2.6 Denuncias	12
2.7 Reclamos	13
2.8 Sugerencias	13
2.9 Agradecimientos recibidos por el público	14
2.10 Cantidad de servicios brindados a los usuarios por esta Contraloría de Servicios	14
2.11 Estado actual de los casos	16
3- Consideraciones	17
3.1 Conclusiones	17
4- Sugerencias.....	21
4.1 Comunicación y Relaciones Públicas	21
4.2 Departamento de Tecnologías de la Información	21
4.3 Plataforma Servicio al Cliente y Departamento de Administración de Loterías	21

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 que originan consulta	7
Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	10
Denuncias presentadas por los usuarios	12
Reclamos recibidos por el público	13
Sugerencias recibidas por el público	13
Agradecimientos recibidos por el público	14
Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios	15
Estado actual de los casos	16

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 2017.

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 2017.

1.3 Alcance

Los datos fueron recopilados mediante registros de información que son ingresados en la Consola de Aplicaciones Corporativas, sobre atención de los usuarios; por medio de 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 2017.

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 y/o ayudas y agradecimientos 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 casos atendidos según oficina que brinda el servicio, se presentan en la tabla número 1.

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Octubre a diciembre, 2017

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	896
Administración de Camposantos	2
Total	898

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

