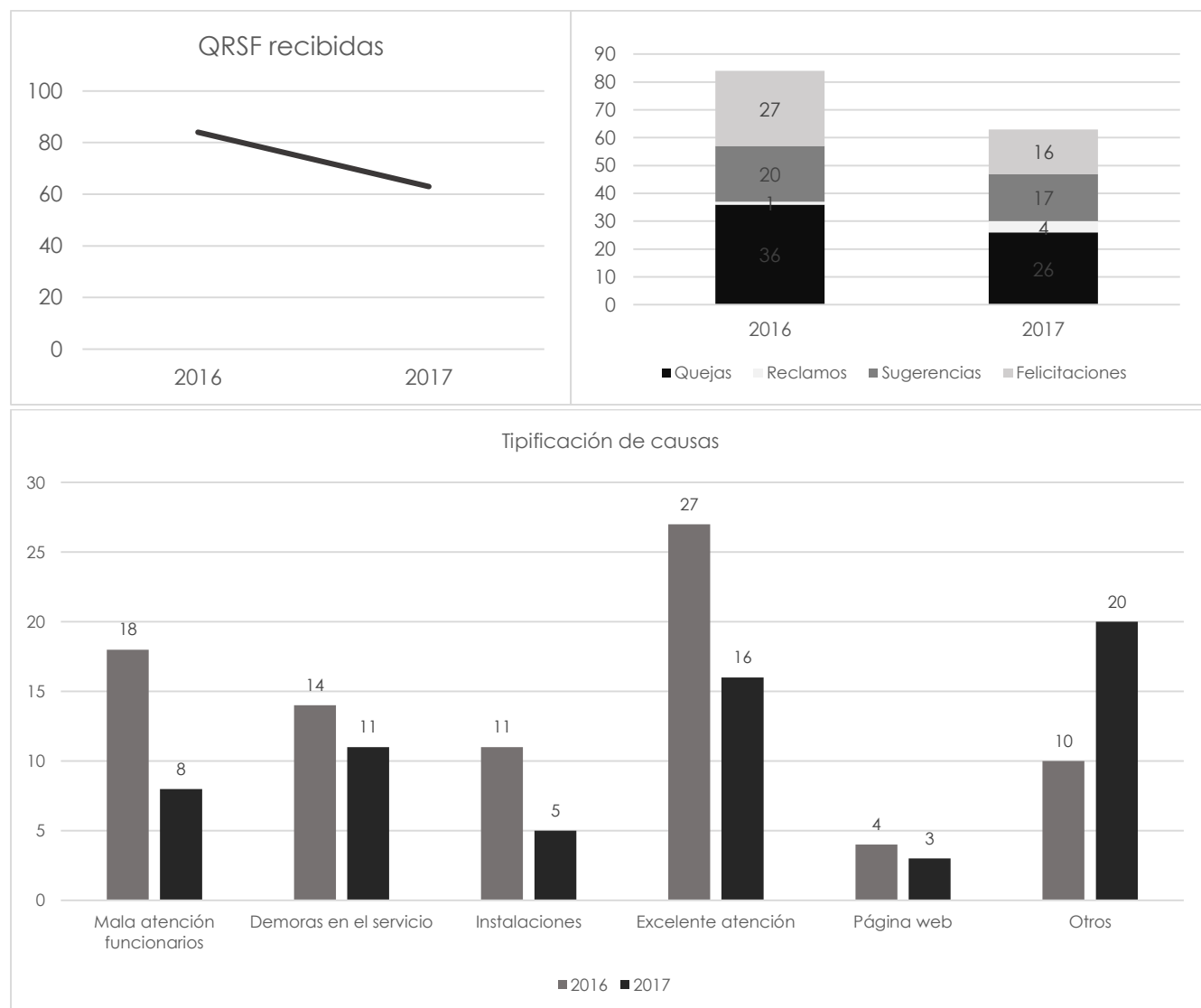


# QRSF.

Informe comparativo 2016-2017.



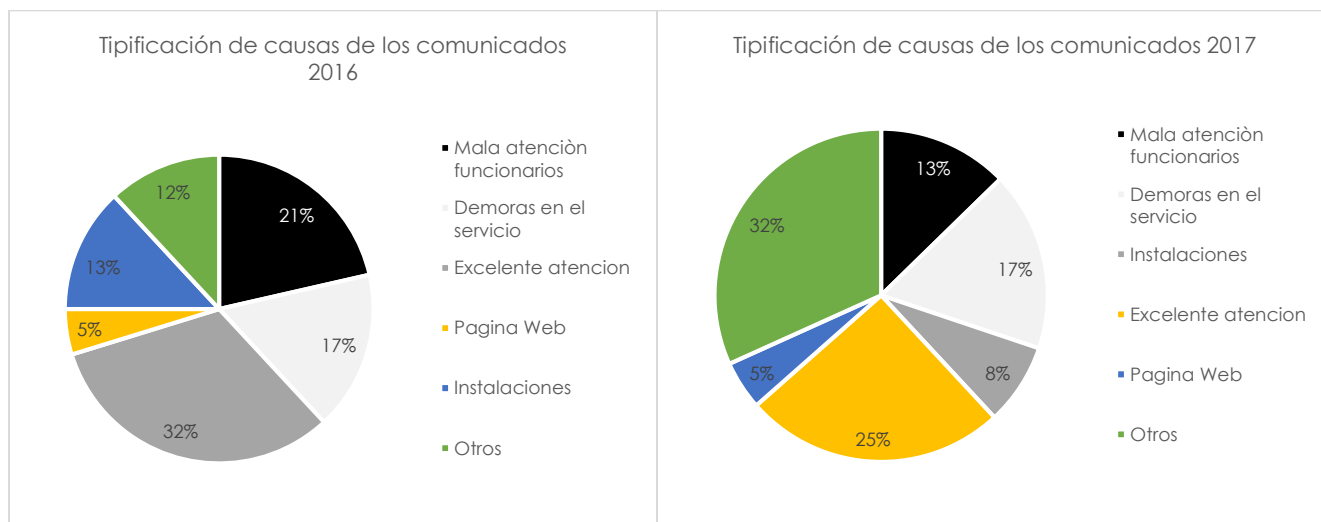
Durante la vigencia 2017 se recibieron en total 63 QRSF, cuyo resultado comparado con el año inmediatamente anterior (84 QRSF), refleja una disminución del 25% de las solicitudes interpuestas por los usuarios. A continuación, se presenta de manera más detallada el comportamiento de QRSF recibidas por tipo de solicitud:

	Q		R		S		F
<b>2016</b>	36		1		20		27
<b>2017</b>	26	27,8% ↓	4	300% ↑	17	15% ↓	16

En la tabla anterior podemos observar la cantidad de quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones recibidas por año; a su vez el porcentaje de crecimiento o decrecimiento de las mismas.

Respecto a la tipificación de causas de las QRSF, se presenta una tendencia a la baja en cuanto a la “mala atención por parte de funcionarios” en un 38,1% y de igual forma “Instalaciones” en un 38,5%.

En el siguiente gráfico, se muestran los porcentajes de representación de las causas de los comunicados (QRSF) según la totalidad de las QRSF recibidas para los años 2016 y 2018.



A continuación, se presenta una tabla resumen en relación a la Gestión de las respuestas dadas a las QRSF (algunos comunicados no requieren respuesta como las felicitaciones y otros por cuya intención o naturaleza se consideren sin necesidad de emitir una).

	No. QRSF	No. de respuestas emitidas	QRS solucionadas	% de satisfacción con la solución dada (calificación promedio obtenida)	Tiempo promedio de respuesta
<b>2016</b>	84	54	80%	<b>3,44</b> de 5 (medianamente satisfecho)	7 días
<b>2017</b>	63	38	97% ↑	<b>4,13</b> de 5 (satisfecho) ↑	7 días

### Análisis de datos.

1. Durante el año 2017, en comparación con el año inmediatamente anterior, se resalta la disminución en la recepción de comunicados por parte de usuarios en un 25% de manera generalizada, y en un 27,8% en Quejas de manera más específica. La causa de interposición de quejas por “mala atención de funcionarios” disminuyó en un 38,8%.

2. Las diferentes mejoras y constantes revisiones del proceso han contribuido al aumento de la satisfacción de las respuestas emitidas a los comunicados interpuestos como QRS, las cuales a su vez han cumplido el tiempo de respuesta estipulado en el procedimiento y en general, por la ley (15 días).

### **Mejoras realizadas a la Gestión de QRSF.**

1. Definición de los lineamientos para establecer el tratamiento de los comunicados interpuestos por los usuarios de los servicios de la Entidad, identificando a su vez, cuando procede y cuando no el comunicado.
2. Establecimiento de un mecanismo de apertura de buzones (acta de apertura de buzones) para garantizar la transparencia y confiabilidad del proceso.
3. Creación de una ruta para la revisión y adecuación de la respuesta emitida al usuario del servicio con el fin de garantizar coherencia con la naturaleza del comunicado interpuesto y el buen manejo de la imagen institucional.