

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS ÁREA COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD MES DE JULIO 2019

TABLA DE CONTENIDO.

GESTIÓN GENERAL DEL ÁREA	2
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	2
RECEPCIÓN DE PQRS ESCRITAS.....	2
RECEPCIÓN DE PQRS VERBALES:.....	2
RECEPCIÓN DE PQR`S REDES SOCIALES ABRIL:	3
RECEPCIÓN DE PQR`S REDES SOCIALES MAYO:.....	4
RECEPCIÓN DE PQR`S REDES SOCIALES JUNIO:	5
FACEBOOK ABRIL	5
FACEBOOK MAYO	6
FACEBOOK JUNIO	7
WHATSAPP ABRIL	7
WHATSAPP MAYO	8
WHATSAPP JUNIO	8
NÚMERO TOTAL DE PQRSD SEGÚN TIPO DE SOLICITUD.....	8
ASUNTO DE CADA PQRSD.....	10
ASESORIA Y MONITOREO AL AREA DE CALL CENTER.....	14
AGENTE 105:.....	14
AGENTE 120.....	17

GESTIÓN GENERAL DEL ÁREA

Los medios dispuestos para la recepción de PQRS son:

Atención Telefónica: Bogotá: (57) + 1 7451350 Ext. 105 – 120 - 102 (En el horario de atención al usuario dispuesto por la entidad)

Atención Virtual: Chat WhatsApp o Facebook – Portal web: www.conte.org.co (Interacción con funcionario en el horario de atención dispuesto por la entidad)

Correo electrónico: atencionalusuario@conte.org.co

Los canales virtuales se encuentran activos las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán al siguiente día hábil dentro de los horarios de atención dispuestos por la entidad.

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

RECEPCIÓN DE PQRS ESCRITAS:

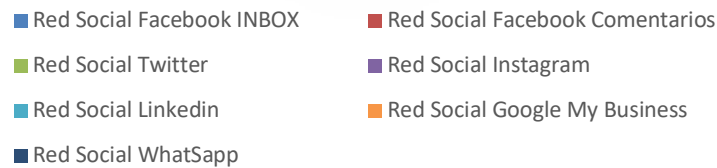
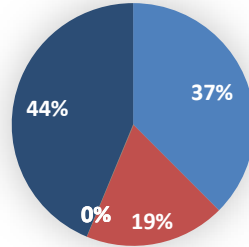
Son las peticiones que se realizan por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico o por correo electrónico. Dicha comunicación recibirá el número de radicado de manera inmediata por el funcionario del área de atención al usuario, quien será el área encargada de analizar, gestionar y dar respuesta. En los casos en que el requerimiento del usuario no sea competencia del área, se delegará al funcionario o área correspondiente. En el caso de que un funcionario.

RECEPCIÓN DE PQRS VERBALES:

Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa; vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, siempre y cuando garanticen la comunicación y transferencia de datos al interior de la entidad. Para las peticiones presentadas por teléfono, de manera presencial o por chat, la respuesta será dada de forma inmediata. Dichas peticiones deben ser registradas de manera inmediata por el funcionario que las reciba a través del Excel PQR`S ubicado en la carpeta compartida de Conte-Comunicaciones, diligenciando toda la información del usuario.

RECEPCIÓN DE PQR'S REDES SOCIALES ABRIL:

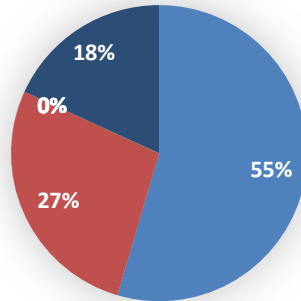
No. PQRSD ABRIL



Este mes ya se ve incremento en el canal de Whatsapp en las conversaciones realizadas solo se obtuvo siete (5) PQRSD por este medio. La red social que le sigue es Facebook siendo el segundo canal más solicitado por el usuario. Con seis (6) PQRSD por inbox y tres (3) por comentarios. Las redes sociales como Instagram, LinkedIn, Google My Business y Twitter no están siendo utilizadas para reportar PQRSD al momento. En total se tuvo 17 PQRSD en este mes por las redes sociales

RECEPCIÓN DE PQR'S REDES SOCIALES MAYO:

No. PQRSD MAYO

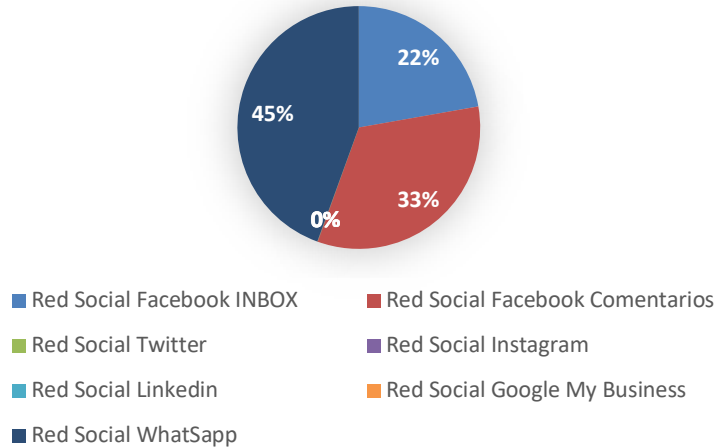


- Red Social Facebook INBOX
- Red Social Facebook Comentarios
- Red Social Twitter
- Red Social Instagram
- Red Social LinkedIn
- Red Social Google My Business
- Red Social WhatsApp

Este mes en el canal de Whatsapp se obtuvo dos (2) PQRSD por este medio. La red social Facebook tuvo seis (6) PQRSD por inbox y tres (3) por comentarios. Las redes sociales como Instagram, LinkedIn, Google My Business y Twitter no están siendo utilizadas para reportar PQRSD al momento. En total se tuvo 11 PQRSD en este mes por las redes sociales.

RECEPCIÓN DE PQR'S REDES SOCIALES JUNIO:

No. PQRSD JUNIO



En Whatsapp se tuvo cuatro (4) PQRSD por este medio. Por Facebook se realizaron dos (2) PQRSD por inbox y tres (3) por comentarios. Las redes sociales como Instagram, LinkedIn, Google My Business y Twitter no están siendo utilizadas para reportar PQRSD al momento. En total se tuvo nueve PQRSD en este mes por las redes sociales

FACEBOOK ABRIL

Sigue siendo la plataforma con mayor usabilidad en nuestra comunidad, es una red que nos permite saber el estado de emoción de los contenidos e información de los seguidores, nos permite medir las felicitaciones, comentarios, opiniones y reacciones sobre todo lo relacionado al Conte, nos ha permitido conocer mucho al usuario y a mejorar la comunicación al igual que el contenido según los comportamientos que muestran en la red.

INFORME DE PQRSD

Facebook Comentarios	Peticiones	0
	Quejas	0
	Reclamos	1
	Solicitudes	1
	Denuncias	1
		3

Facebook INBOX	Peticiones	0
	Quejas	2
	Reclamos	3
	Solicitudes	0
	Denuncias	1
		6

FACEBOOK MAYO

Facebook Comentarios	Peticiones	0
	Quejas	0
	Reclamos	3
	Solicitudes	0
	Denuncias	0
		3

Facebook INBOX	Peticiones	0
	Quejas	1
	Reclamos	5
	Solicitudes	0
	Denuncias	0
		6

FACEBOOK JUNIO

Facebook Comentarios	Peticiones	0
	Quejas	0
	Reclamos	2
	Solicitudes	1
	Denuncias	0
		3

Facebook INBOX	Peticiones	0
	Quejas	1
	Reclamos	1
	Solicitudes	0
	Denuncias	0
		2

WHATSAPP ABRIL

Es un canal que ha permitido entablar una comunicación rápida y asertiva con las asociaciones y los inspectores a nivel nacional, cada mes esta en constante crecimiento y es importante tener en cuenta que al día se atienden de 50 a 80 conversaciones de un único usuario pero el usuario no hace una única respuesta sino que se vuelve un canal de feedback que acarrea estar en constante conversación con el usuario.

WhatsApp	Peticiones	0
	Quejas	1
	Reclamos	5
	Solicitudes	1
	Denuncias	0
		7

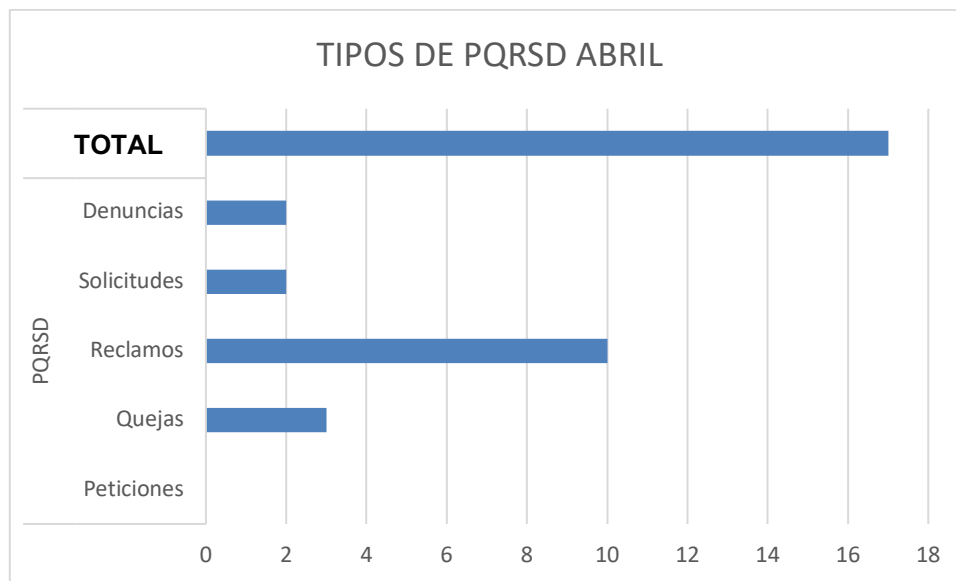
WHATSAPP MAYO

WhatsApp	Peticiones	0
	Quejas	1
	Reclamos	1
	Solicitudes	0
	Denuncias	0
		2

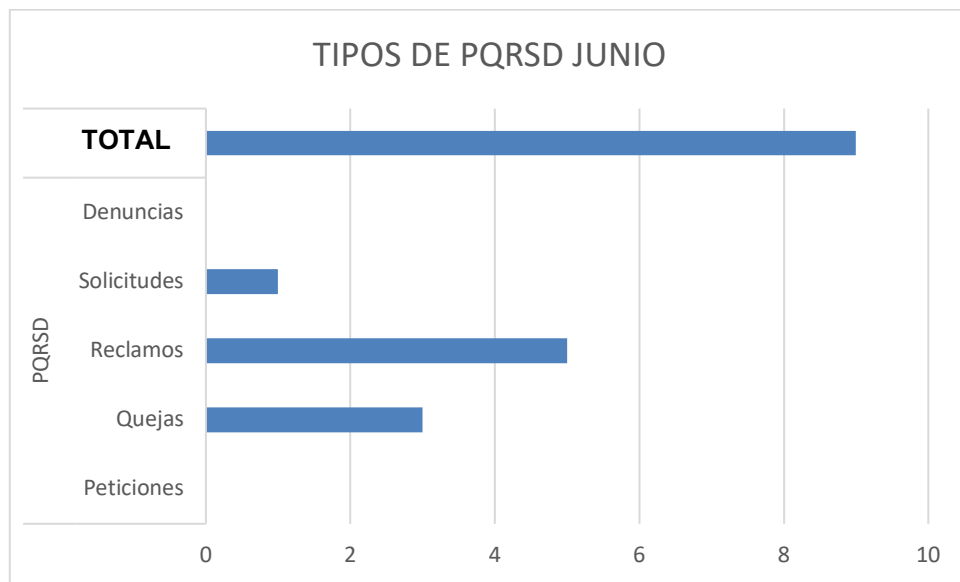
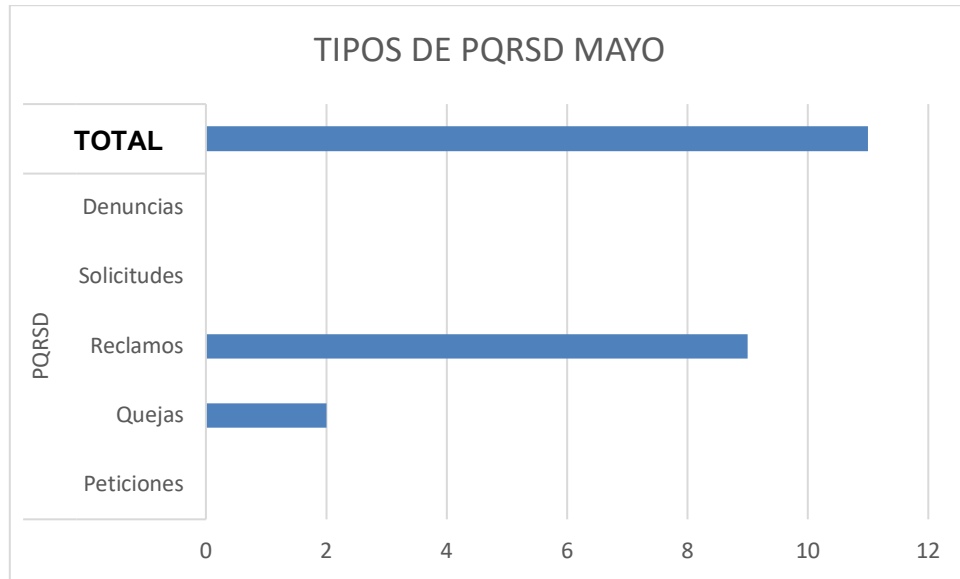
WHATSAPP JUNIO

WhatsApp	Peticiones	0
	Quejas	2
	Reclamos	2
	Solicitudes	0
	Denuncias	0
		4

NÚMERO TOTAL DE PQRSD SEGÚN TIPO DE SOLICITUD



INFORME DE PQRSD



Se evidencia que el tipo de solicitud que más realizan son reclamos, siendo en cada mes el mayor porcentaje de tipo de PQRSD, también se evidencia que la mayoría de reclamos son sobre temas del trámite de matriculas.

ASUNTO DE CADA PQRSD

Se relacionan en el siguiente cuadro los asuntos de cada PQRSD con la fecha de la solicitud y los tiempos de respuestas a cada solicitud, los tiempos más altos son sobretodo los PQRDS de Facebook ya que el Whatsapp es inmediata la respuesta, de igual manera se tiene en su mayoría la respuesta antes de los 15 días de respuesta según el código Contencioso administrativo Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.

CONSOLIDADO ABRIL

ASUNTO	FECHA DE RECIBIDO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA (DIAS)	MEDIO RESPUESTA
Denuncia que un inspector retirado del cargo sigue portando el uniforme e implementos del CONTE	2/04/19	3/04/19	1	Facebook Comentarios
El CONTE no se encarga de inspeccionar los trabajos eléctricos de los técnicos	6/04/19	6/04/19	0	Facebook Comentarios
Denuncia mal uso de una tarjeta profesional, la usan para cobrar trámites extras en una empresa	8/04/19	8/04/19	0	Facebook INBOX
Inconforme con la respuesta que le ofrece fomento educativo sobre los pdf de las conferencias electrógenos que el requiere	9/04/19	10/04/19	1	Facebook INBOX
Inconforme con la respuesta que le ofrece fomento educativo sobre la propuesta que hace sobre unos cursos de Manejo, Mantenimiento y Reparación de Grupos Electrógenos.	10/04/19	11/04/19	1	Facebook INBOX
Lleva esperando más del tiempo estimado que le entreguen la matrícula	16/04/19	22/04/19	7	WhatSapp
No tiene hoja blanca y esta matrícula se expidió en febrero de 2018	17/04/19	23/04/19	6	WhatSapp
No le dieron respuesta en el PBX	17/04/19	2/05/19	17	Facebook INBOX
Le enviaron una matrícula que no era de él y aun no le envían la correcta	20/04/19	23/04/19	3	WhatSapp
No le dieron respuesta en el PBX	22/04/19	24/04/19	2	WhatSapp
Lleva esperando más del tiempo estimado que le entreguen la matrícula	22/04/19	23/04/19	1	WhatSapp
No le responden al PBX	22/04/19	23/04/19	1	Instagram
solicita una capacitación sobre sistemas solares en el municipio de Pitalito.	23/04/19	29/04/19	6	WhatSapp

Lleva 1 año esperando el envío de la Tarjeta (Medellín - ADECAN)	23/04/19	24/04/19	1	Facebook INBOX
Escribe que es puro negocio los trámites del CONTE	23/04/19	3/05/19	11	Facebook INBOX
No obtuvo pronta respuesta por whatsapp	26/04/19	5/05/19	7	Whatsapp

CONSOLIDADO MAYO

ASUNTO	FECHA DE RECIBIDO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA (DIAS)	MEDIO RESPUESTA
Duró mucho tiempo esperando respuesta	2/05/19	13/05/19	12	Whatsapp
Los trámites del CONTE son un negocio para obtener dinero	10/05/19	16/05/19	6	Facebook Comentarios
Nadie contesta en el PBX del CONTE	20/05/19	27/05/19	7	Facebook INBOX
No le resonan en el whatsapp	24/05/19	5/06/19	7	WhatSapp
Duró mucho tiempo esperando respuesta del Estado de su matrícula	24/05/19	27/05/19	3	Facebook INBOX
Duró mucho tiempo esperando respuesta del Estado de su matrícula	24/05/19	27/05/19	3	Facebook INBOX
Lleva esperando más del tiempo estimado que le entreguen la matrícula	27/05/19	29/05/19	2	Facebook Comentarios
Lleva esperando más del tiempo estimado que le entreguen la matrícula	27/05/19	28/05/19	1	Facebook INBOX
La matrícula del CONTE se puede obtener sin ni siquiera tener estudios de electricidad	28/05/19	29/05/19	1	Facebook Comentarios
Tardan demasiado en responder el whatsapp	30/05/19	4/06/19	3	Facebook INBOX
Lleva esperando más del tiempo estimado que le entreguen la matrícula	30/05/19	4/06/19	3	Facebook INBOX

CONSOLIDADO JUNIO

ASUNTO	FECHA DE RECIBIDO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA (DIAS)	MEDIO RESPUESTA
El CONTE debería hacer pruebas de conocimiento antes de otorgar la matrícula	2/06/19	11/06/19	9	Facebook Comentarios

Lleva esperando más del tiempo estimado que le entreguen la matrícula	4/06/19	4/06/19	0	Facebook INBOX
Se queja del mal servicio de la comunicación con el CONTE	4/06/19	6/06/19	2	Facebook INBOX
Duró mucho tiempo esperando respuesta del Estado de su matrícula	6/06/19	7/06/19	1	Facebook Comentarios
Reclama mal servicio por el tiempo de espera en la respuesta	12/06/19	13/06/19	1	WhatSapp
Duró mucho tiempo esperando respuesta del Estado de su matrícula	14/06/19	14/06/19	0	Facebook Comentarios
Lleva esperando más del tiempo estimado que le entreguen la matrícula - Tútela	14/06/19	14/06/19	0	WhatSapp
Se queja del mal servicio de la comunicación con el CONTE	17/06/19	17/06/19	0	WhatSapp
Se queja del mal servicio de la comunicación con el CONTE	27/06/19	28/06/19	1	WhatSapp

PQRSD RECEPCIÓN (VUC)

ABRIL	270
Administración	1
Comunicaciones	5
Disciplinarios	2
Financiera	4
Fomento Educativo	5
Inspectorias	1
Juridica	4
Presidencia	3
Talento Humano	2
Tics	35
Producción de matrículas	208

De las 270 PQRSD 262 se respondieron dentro de los 15 días y 7 estuvieron entre 16 a 57 días de retraso en la contestación, estas 7 PQRSD corresponden a asuntos de producción de matrículas.

INFORME DE PQRSD

MAYO	253
Administración	1
Comunicaciones	9
Disciplinarios	2
Financiera	4
Fomento Educativo	7
Inspectorias	0
Juridica	2
Presidencia	6
Talento Humano	0
Tics	32
Producción de matriculas	190

De las 253 PQRSD 240 se respondieron dentro de los 15 días y 13 estuvieron entre 16 a 27 días de retraso en la contestación, estas 12 PQRSD corresponden a asuntos de producción de matriculas.

JUNIO	174
Administración	0
Comunicaciones	4
Disciplinarios	2
Financiera	5
Fomento Educativo	2
Inspectorias	2
Juridica	2
Presidencia	0
Talento Humano	0
Tics	15
Producción de matriculas	142

Todas las PQRSD de este mes fueron resultas dentro de los 15 días.

ASESORIA Y MONITOREO AL AREA DE CALL CENTER

Seguimiento al personal de atención al usuario para llevar un adecuado registro de llamadas para apoyar información de cada área, Otras de las tareas de los agentes 105 y 120 es el desbloqueo de correos a las personas que llaman solicitando este apoyo por parte del área de soporte técnico.

AGENTE 105:

Contesto 279 llamadas en el mes de abril siendo Atención al usuario el que principalmente realiza el soporte atendiendo más del 99% del total de llamadas, la siguiente área a la que más se le remiten llamadas es a Producción de matrículas siendo un 1% las transferidas a esta área.

ABRIL	
ITEM	CANTIDAD
Cambios de tarjeta	27
Requisitos Licencia Especial	3
Recurso	4
Requisitos Ampliación	3
Requisitos Duplicado	1
Certificado Vigencia	0
Estado Ampliación	13
Inadmitido	4
Desbloqueo de usuario	1
Certificado de Trámite	2
Requisitos MP	11
Información general	26
Estado Matricula	184
TOTAL	279

ABRIL	
AREA	CANTIDAD
Fomento Educativo	1
Producción de Matriculas	3
Atención Al usuario	275
TOTAL	279

INFORME DE PQRSD

MAYO	
ITEM	CANTIDAD
Cambios de tarjeta	6
Requisitos Licencia Especial	1
Recurso	4
Requisitos Ampliación	1
Requisitos Duplicado	1
Certificado Vigencia	1
Estado Ampliación	11
Inadmitido	5
Desbloqueo de usuario	2
Certificado de Trámite	2
Requisitos MP	11
Información general	35
Estado Matricula	214
TOTAL	294

MAYO	
AREA	CANTIDAD
TICS	1
Producción de Matriculas	5
Atención Al usuario	288
TOTAL	294

Contesto 294 llamadas en el mes de mayo siendo Atención al usuario el que principalmente realiza el soporte atendiendo más del 99% del total de llamadas, la siguiente área a la que más se le remiten llamadas es a Producción de matrículas siendo un 1% las transferidas a esta área.

INFORME DE PQRSD

JUNIO	
ITEM	CANTIDAD
Cambios de tarjeta	0
Requisitos Licencia Especial	0
Recurso	0
Requisitos Ampliación	0
Requisitos Duplicado	2
Certificado Vigencia	0
Estado Ampliación	0
Inadmitido	3
Desbloqueo de usuario	4
Certificado de Trámite	0
Requisitos MP	11
Información general	44
Estado Matricula	90
TOTAL	154

JUNIO	
AREA	CANTIDAD
Presidencia	2
Producción de Matriculas	3
Atención Al usuario	149
TOTAL	154

Contesto 154 llamadas en el mes de junio siendo Atención al usuario el que principalmente realiza el soporte atendiendo más del 99% del total de llamadas, la siguiente área a la que más se le remiten llamadas es a Producción de matrículas siendo un 1% las transferidas a esta área.

AGENTE 120

Contesto 356 llamadas en el mes de abril siendo Atención al usuario el que principalmente realiza el soporte atendiendo más del 90% del total de llamadas, la siguiente área a la que más se le remiten llamadas es a inspectorías siendo un 10% las transferidas a esta área.

ABRIL	
ITEM	CANTIDAD
Consulta de matricula	2
Formulario	2
Certificado de Trámite	6
Requisitos Ampliación	5
Requisitos Duplicado	2
Estado Ampliación	2
Requisitos MP	23
Información general	186
Estado Matricula	128
TOTAL	356

ABRIL	
AREA	CANTIDAD
Inspectores	10
Producción de Matriculas	7
Atención Al usuario	329
Administración	3
Disciplinarios	1
Financiera	6
TOTAL	356

INFORME DE PQRSD

MAYO	
ITEM	CANTIDAD
Requisitos Ampliación	3
Estado Ampliación	3
Requisitos MP	5
Estado Matricula	107
Información general	77
TOTAL	195

MAYO	
AREA	CANTIDAD
Fomento educativo	5
Producción de Matriculas	5
Atención Al usuario	179
Administración	1
Recepción	2
Soporte técnico	3
TOTAL	195

Contesto 195 llamadas en el mes de mayo siendo Atención al usuario el que principalmente realiza el soporte atendiendo más del 90% del total de llamadas, las siguientes áreas a la que más se le remiten llamadas es a fomento educativo y producción de matriculas siendo un 10% las transferidas a estas áreas.

JUNIO	
ITEM	CANTIDAD
Requisitos Ampliación	1
Certificado de Trámite	2
Requisitos MP	3
Información general	13
Estado Matricula	17
TOTAL	36

JUNIO	
AREA	CANTIDAD
Financiera	1
Producción de Matriculas	11
Atención Al usuario	23
Soporte técnico	1
TOTAL	36

Contesto 36 llamadas en el mes de mayo siendo Atención al usuario el que principalmente realiza el soporte atendiendo más del 90% del total de llamadas, la siguiente área a la que más se le remiten llamadas es a producción de matriculas siendo un 10% las transferidas a esta área. Es importante aclarar que el bajo número de contestación de este agente es debido a los masivos correos que entraron al correo de contáctenos el cuál se le dio prioridad poner al día y con la entrega de inadmitidos a producción de matriculas en este mismo mes.

INFORME DE PQRSD

- En general las redes sociales están generando una interacción de 30 a 50 usuarios en conversaciones o comentarios activos de los cuales solo el 1% son tomados como PQRSD.
- El correo electrónico de contactenos@conte.org.co esta recibiendo un promedio de 30 a 40 correos diarios incluyendo fines de semanas. La gestión de este canal es el que genera mayor demanda de tiempo ya que el seguimiento de cada caso es completo desde el área de comunicaciones así sean transferidas a otras áreas.
- En la recepción de PQRSD físicos por la ventanilla única de correspondencia es muy poca ya que llega casi todo de la ciudad de Bogotá y las demás ciudades utilizan mucho el correo electrónico para hacer llegar sus solicitudes.
- En total de llamadas por las agentes se recibieron 1.314 llamadas en el mes de abril, mayo y junio.
- Las llamadas solucionadas en general por atención al usuario fueron 1.243 y las solucionadas por otras áreas en total son 71.
- Es importante tener claro que el área de atención al usuario y el sistema de PBX que se tiene en este momento no nos permite saber cuantas llamadas reciben las demás áreas cuando los teléfonos están ocupados o cuando llaman y digitalizan la extensión directamente. Estos datos están basados en los datos que aportan cada agente en su Excel de llamadas y no se tiene otra forma de soportar el registro de llamadas en general.
- No tenemos en concreto el No. de llamadas perdidas ya que el sistema no permite saberlo.

Elaborado por: Luisa Fernanda Herrera Martínez

Cargo: Profesional comunicaciones y publicidad

Fecha de elaboración: 08 julio 2019