 <b>PLAZA MAYOR MEDELLÍN</b> <small>CONVENCIONES Y EXPOSICIONES</small>	<b>FORMATO</b>  <b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Código</b>	F-AR 06
		<b>Fecha de Emisión</b>	24/03/2017
		<b>Fecha de Actualización</b>	00/00/0000
		<b>Versión</b>	0,0
		Página 1 de 9	

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Nombre del informe:** Informe de Seguimiento y evaluación a la atención de PQRSF recibidas a 30 de Junio de 2017.

**Número:** S042017

### **Objetivo General:**

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información interpuestas por los clientes y usuarios de Plaza Mayor Medellín, durante el primer semestre del 2017 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para tal fin.

### **En virtud de:**


Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, la Dirección de Auditoría presenta a la Gerencia General de Plaza Mayor Medellín, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que los usuarios y clientes interponen ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre del 2017.

### **Alcance:**

El desarrollo de los procedimientos de auditoria será ejecutado sobre las PQRS recibidas entre 1 de Enero y 30 de Junio de 2017.

### **Riesgos:**

- Inoportunidad en la atención de PQRSF
- Fallas en la identificación de oportunidades de mejora que permitan mejorar la satisfacción del cliente.
- Inadecuado manejo de las respuestas de las PQRSF

	<b>FORMATO</b>  <b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Código</b>	F-AR 06
		<b>Fecha de Emisión</b>	24/03/2017
		<b>Fecha de Actualización</b>	00/00/0000
		<b>Versión</b>	0,0
		Página 2 de 9	

### **Fundamentos:**


#### **- Externos:**

- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Artículo 76
- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

#### **- Internos:**

- Procedimiento P-GSOP06 “Servicio al Cliente”
- Reporte del Indicador de Eficacia PQRSF-mensual

## **2. INFORME**

	<b>FORMATO</b>  <b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Código</b>	F-AR 06
		<b>Fecha de Emisión</b>	24/03/2017
		<b>Fecha de Actualización</b>	00/00/0000
		<b>Versión</b>	0,0
		Página 3 de 9	

Actualmente la entidad tiene habilitados unos canales de interacción para que los clientes y grupos de interés, manifiesten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Estos canales son:

- Página WEB: [www.plazamayor.com.co](http://www.plazamayor.com.co)
- Correo electrónico: [info@plazamayor.com.co](mailto:info@plazamayor.com.co)
- Línea de Servicio al Cliente: 01 8000 424 100
- Correo electrónico interno: [servicioalcliente@plazamayor.com.co](mailto:servicioalcliente@plazamayor.com.co)
- Encuesta de satisfacción
- Buzón interactivo
- Face to face

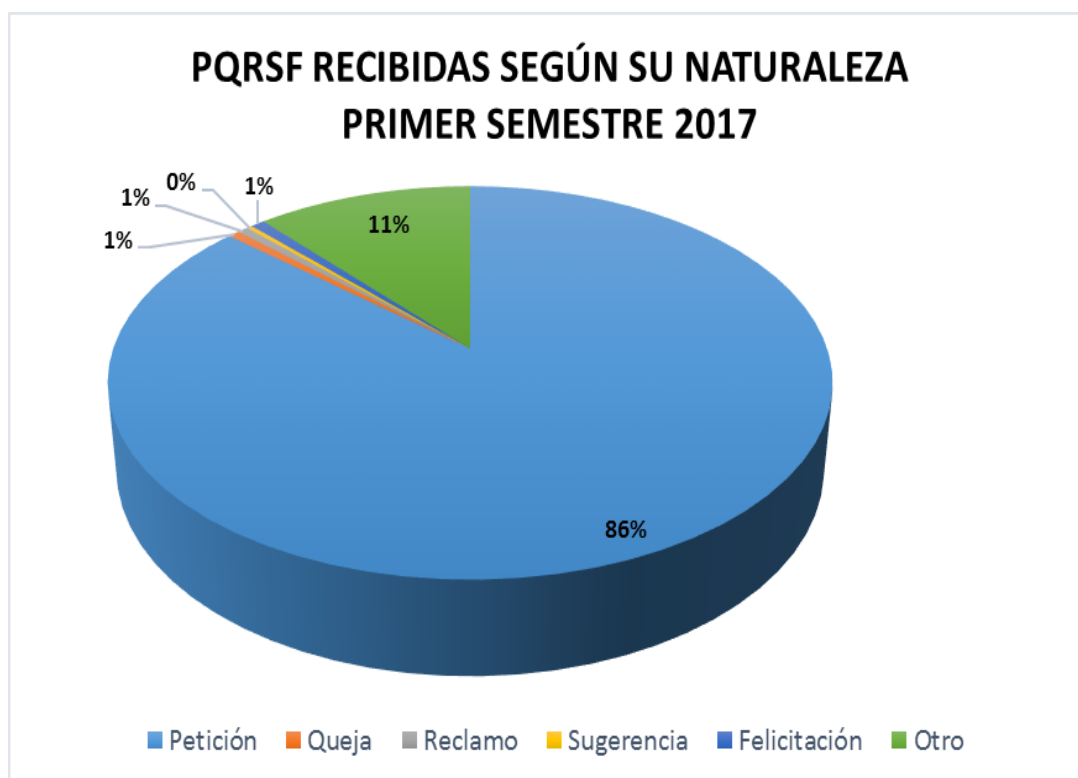
La Coordinación de Servicio al Cliente, a través del Centro de Servicios es la encargada de consolidar y tramitar a cada área responsable las solicitudes recibidas en los diferentes canales de interacción.

- **PQRSF recibidas durante el primer semestre del 2017**

MES	Nº PQRSF RECIBIDAS
Enero	219
Febrero	383
Marzo	346
Abril	220
Mayo	259
Junio	232
<b>Total</b>	<b>1.659</b>

- **PQRSF recibidas según su naturaleza**

Concepto	Total recibidas	Porcentaje
Petición	1434	86,40%
Otro	189	11,40%
Felicitación	12	0,70%
Queja	10	0,60%
Reclamo	9	0,50%
Sugerencia	5	0,30%
<b>Total</b>	<b>1.659</b>	<b>100%</b>

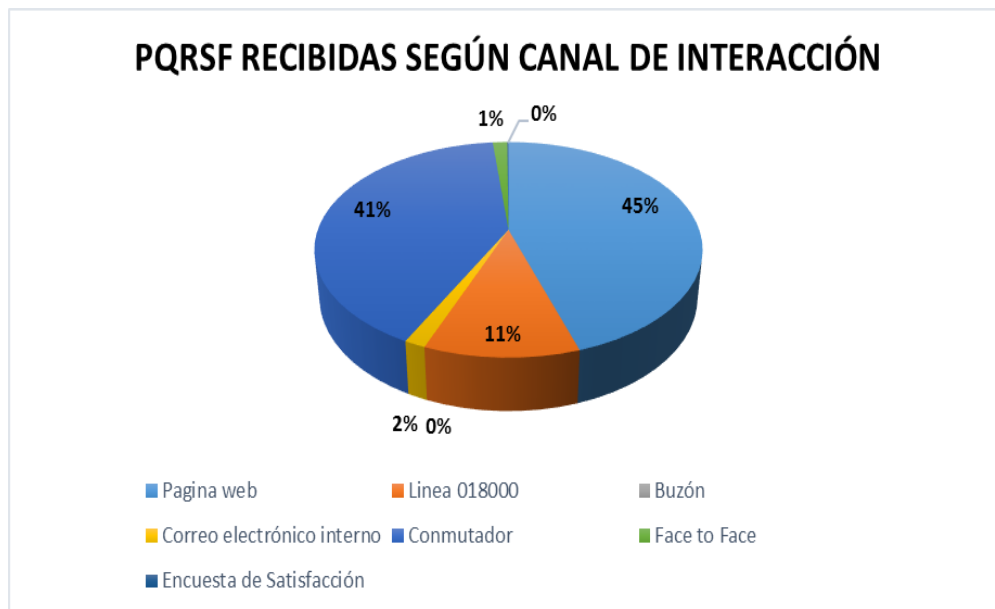


De acuerdo al total de PQRSF recibidas en el primer semestre del año, se puede concluir que el 86% de las solicitudes fueron peticiones, donde los clientes y demás grupos de interés solicitaron cotizaciones de eventos Sector Privado, cotizaciones Eventos Sector Gobierno, información de boletería, información de stand, horario de los eventos, información para enviar hojas de vida, operaciones recíprocas, objetos perdidos, solicitudes judiciales y extrajudiciales.

Adicionalmente se evidencia que el 1,1% de las solicitudes recibidas en el primer semestre del año, fueron quejas y reclamos, lo que refleja la buena disposición por parte de los empleados de Plaza Mayor para prestar sus servicios con calidad y poder satisfacer las necesidades de los clientes .

- **PQRSF recibidas según el canal de interacción**

Canal	Total recibidas	Porcentaje
Página Web	747	45%
Conmutador	680	41%
Línea 018000	181	11%
Correo electrónico interno	25	2%
Face to face	24	1%
Encuesta de satisfacción	2	0,10%
Buzón	0	0%
<b>Total</b>	<b>1.659</b>	<b>100%</b>

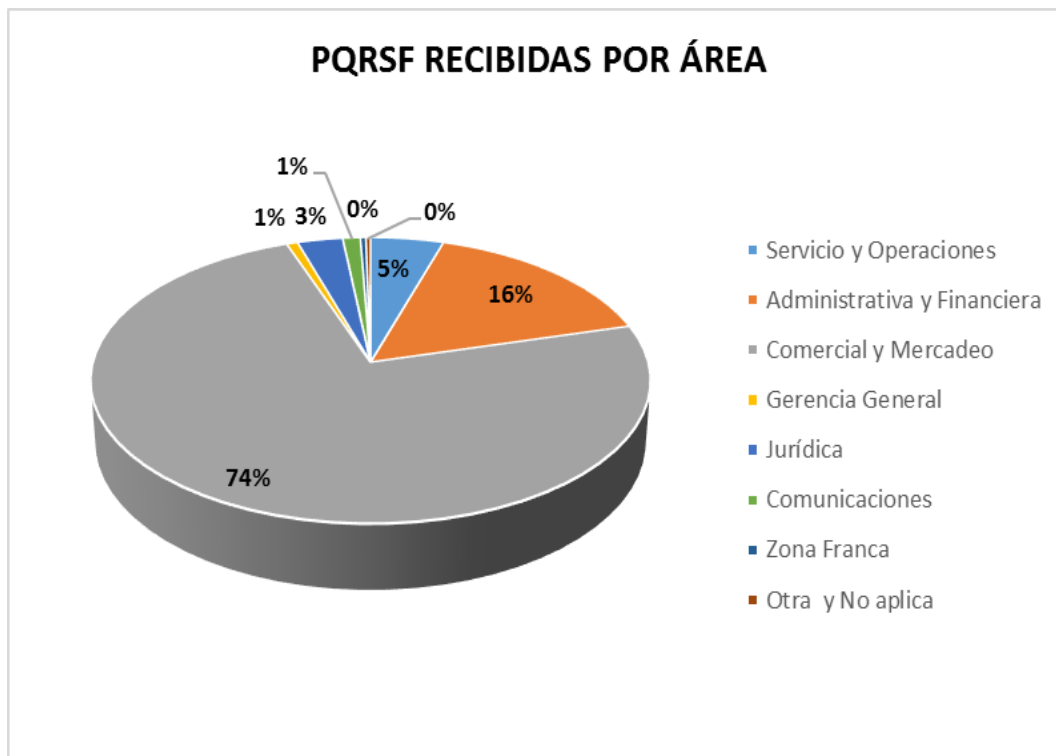


Los canales de interacción más utilizados por los clientes y demás grupos de interés para reportar sus requerimientos o solicitudes son: la página web

(www.plazamayor.com.co) y el conmutador (01 8000 424 100) de la entidad, esto se debe a que son de fácil acceso para todas las personas y además que están en constante funcionamiento.

- **PQRSF recibidas por Área**

Área	Total	Porcentaje
Comercial y Mercadeo	1224	73,80%
Administrativa y Financiera	265	16%
Servicio y Operaciones	79	4,8%
Jurídica	49	3%
Comunicaciones	19	1,1%
Gerencia General	12	0,7%
Zona Franca	6	0,4%
Otra y No aplica	5	0,3%
<b>Total</b>	<b>1.659</b>	<b>100%</b>



El Área que recibió más PQRSF durante el primer semestre del año, fue la Gerencia Comercial y de Mercadeo, esto se debe a que constantemente

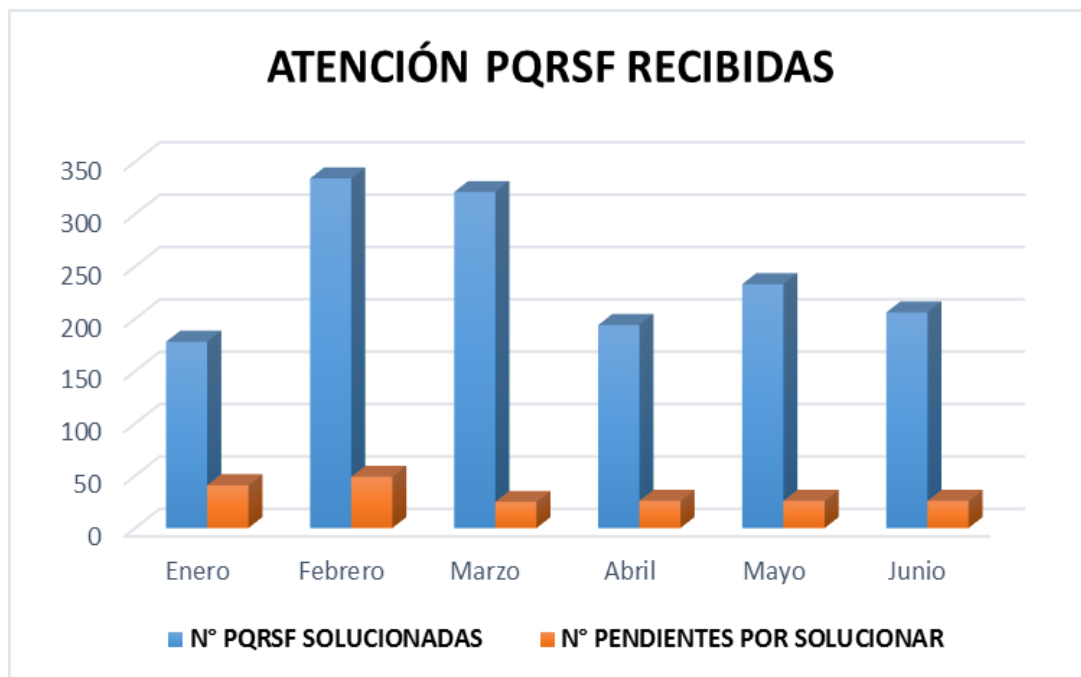
la entidad recibe solicitudes de información de eventos, como son cotizaciones, información de stand y boletería; y además por ser el área que tiene contacto directo con el cliente, se ve afectado con la cantidad de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que envían usuarios y /o clientes de Plaza Mayor.


- **Atención a PQRSF recibidas**

MES	N° PQRSF RECIBIDAS	N° PQRSF SOLUCIONADAS	N° PENDIENTES POR SOLUCIONAR
Enero	219	178	41
Febrero	383	346	37
Marzo	346	321	25
Abril	220	194	26
Mayo	259	233	26
Junio	232	206	26
<b>Total</b>	<b>1.659</b>	<b>1.466</b>	<b>193</b>

1.478

181



	<b>FORMATO</b>  <b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Código</b>	F-AR 06
		<b>Fecha de Emisión</b>	24/03/2017
		<b>Fecha de Actualización</b>	00/00/0000
		<b>Versión</b>	0,0
		Página 8 de 9	

En el primer semestre del 2017 se recibieron 1659 PQRSF, a través de los canales de interacción que tiene la entidad; las 1659 PQRSF fueron tramitadas por la Coordinación de Servicio al Cliente a cada una de las áreas responsables; pero únicamente se solucionaron 1478 y 181 quedaron pendiente de resolver en el mes que se presentaron.

El indicador de eficacia se cierra en un 89%, lo que demuestra una buena gestión de la Coordinación de servicio al cliente para tramitar las PQRSF que llegan a la Entidad, garantizando así la interacción con los clientes y demás grupos de interés, velando por la calidad y oportunidad de atención de las mismas.


Con el fin de poder lograr la meta del indicador de eficacia, se observa que existe un Plan de acción para mejorar la atención de las PQRSF recibidas, el cual consiste en la implementación de acciones de mejora con el fin de poder responder en la mayor brevedad posible los requerimientos de los usuarios.

Finalmente se observa que la Coordinación de Servicio al Cliente monitorea constantemente los canales de interacción, mediante la realización de pruebas diarias, con el objetivo de validar el funcionamiento de los mismos y en caso de encontrar alguna anomalía buscar la solución para que estos canales puedan estar a disposición de las personas interesadas en reportar alguna PQRSF.

### **Recomendaciones:**

- Se recomienda analizar la “rotación” de PQRSF pendientes, revisando su antigüedad e identificando las dificultades que han tenido para poder brindar una respuesta oportuna.
- Es importante realizar un seguimiento al plan de acción propuesto con el fin de evaluar el cumplimiento de las acciones propuestas.
- Mantener actualizada la información publicada en la Página Web, en el Link de “Transparencia y Acceso a la información pública”



 <b>PLAZA MAYOR MEDELLÍN</b> <small>CONVENCIONES Y EXPOSICIONES</small>	<b>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Código</b>	F-AR 06
		<b>Fecha de Emisión</b>	24/03/2017
		<b>Fecha de Actualización</b>	00/00/0000
		<b>Versión</b>	0,0
		Página 9 de 9	

sobre los resultados obtenidos mes a mes en la atención a las PQRSF que llegan a la Entidad.

- Debido a que los derechos de petición por ley tienen un plazo para ser solucionados, se sugiere realizarle seguimiento a las PQRSF tramitadas al área Jurídica.
- Continuar generando la cultura de atención a todas las PQRSF dando respuesta a nuestros clientes y grupos de interés de forma oportuna.

### **Conclusiones:**

- De acuerdo al seguimiento realizado, se evidencia que las PQRSF recibidas son tramitadas oportunamente y así mismo se da respuesta a los clientes y grupos de interés en el tiempo establecido, lo que quiere decir que se está cumpliendo con la meta del indicador de eficacia que es gestionar el 85% de las PQRSF recibidas. Sin embargo es importante que se puedan dejar cerradas todas las PQRSF recibidas con el fin de poderle brindar un buen servicio al cliente o a las personas interesadas en requerimientos y solicitudes de Plaza Mayor.

### **Fecha del Informe:**

2 de Agosto de 2017.

### **Preparado por:**

\_\_\_\_\_  
 Daniela Marulanda Alzate  
 Analista de Auditoria

### **Revisado por:**

\_\_\_\_\_  
 Paola Andrea Arango Monsalve  
 Directora de Auditoria