SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE VIGENCIA 2023

INSTITUTO TERMAL DE PAIPA

GINA ANDREA RODRÍGUEZ MORENO

Jefe oficina administrativa con funciones de control interno

Julio de 2023

INTRODUCCION

En el desarrollo de la prestación de servicio, al interior de las organizaciones, se presentan diferentes situaciones a diario, las cuales las entidades deben de subsanar y velar porque las debilidades de un momento se conviertan en lazos de fortalezas para el desarrollo de la actividad comercial.

Es Derecho Constitucional de todo ciudadano tener acceso a canales de comunicación entre el prestador de servicios y el consumidor. Con el fin de establecer lazos de comunicación para intercambiar experiencias o calificar servicios, por consiguiente, el INSTITUTO TERMAL DE PAIPA, ha dispuesto de un buzón de sugerencias en cada una de las unidades de negocios, dotados de formatos identificados con el código SIG-GC- FR-23, correspondientes a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, además, de medios virtuales y telefónicos que permite abrir canales de vinculación con los usuarios. Con el fin de analizar y responder a las debilidades y fortalezas potenciales en la prestación del servicio.

OBJETIVO

Verificar y analizar el porcentaje de cumplimiento del indicador establecido, para corroborar la eficiencia en el tiempo con la que se ha brindado respuesta a las PQR´S recibidas.

GALCANCE

Control y seguimiento oportuno a todos los canales de atención de PQR´S dispuestos por el Instituto Termal de Paipa, en el tiempo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023.

METODOLOGIA

1. Recolección de la información
2. Clasificación de la información según área vinculada
3. Respuesta oportuna según el marco legal
4. Sumatoria y promedio en tiempos de respuesta para el reporte de indicador de gestión.

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO IMPLEMENTADOS POR LA ENTIDAD

La entidad a dispuestos los siguientes medios de atención al usuario:

- Oficina administrativa para la recepción de las comunicaciones externas.
- Buzón de sugerencias dispuesto en sitio estratégico.
- Sección de atención a la ciudadanía a través de la página web institucional: http://www.parquetermalpaipa-boyaca.gov.co/peticiones-quejas-reclamos.
- Correo electrónico institucional: itp@paipa-boyaca.gov.co
- Atención personal por parte de los servidores públicos y contratistas en asuntos de su competencia.
- Atención telefónica.

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del año 2023, el Instituto Termal de Paipa recibió

MODALIDAD	CANTIDAD
Peticiones	7
Quejas	25
Reclamos	3
Sugerencia	16
Felicitaciones	0
Total	51

Unidad de servicio	Modalidad	Cantidad
Centro de Hidroterapia	Peticiones	3
	Quejas	5
	Reclamos	1
	Sugerencia	1
	Felicitaciones	0
	TOTAL	10

Unidad de servicio	Modalidad	Cantidad
Spa Termal	Peticiones	0
	Quejas	3
	Reclamos	0
	Sugerencia	1
	Felicitaciones	0
	TOTAL	4

Unidad de servicio	Modalidad	Cantidad
Parque Acuático	Peticiones	2
	Quejas	14
	Reclamos	2
	Sugerencia	6
	Felicitaciones	0
	TOTAL	24

Unidad de servicio	Modalidad	Cantidad
Instituto Termal	Peticiones	2
	Quejas	3
	Reclamos	0
	Sugerencia	8
	Felicitaciones	0
	TOTAL	13

- De acuerdo con el tipo de requerimiento clasificadas de la siguiente forma:

Tipo	Mes	Área	Mecanismo de atención	Fecha de generación de PQRS	Fecha de respuesta	Medio de respuesta	Días de respuesta
Queja	ENERO	Hidroterapia	buzón de sugerencias	05/01/2023	13/01/2023	Comunicaciones oficiales No. 05	6
Queja	ENERO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	05/01/2023	13/01/2023	Comunicaciones oficiales No. 06	6
Petición	ENERO	Hidroterapia	buzón de sugerencias	06/01/2023	13/01/2023	Comunicaciones oficiales No. 07	5

Sugerencia	ENERO	Instituto Termal	buzón de sugerencias	12/01/2023	16/01/2023	Comunicaciones oficiales No. 08	2
Reclamo	ENERO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	13/01/2023	16/01/2023	Comunicaciones oficiales No. 09	2
Sugerencia	ENERO	Instituto Termal	buzón de sugerencias	18/01/2023	31/01/2023	Comunicaciones oficiales No.017	8
Queja	FEBRERO	Hidroterapia	buzón de sugerencias	21/01/2023	01/02/2023	Comunicaciones oficiales No.019	8
Queja	FEBRERO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	24/01/2023	01/02/2023	Comunicaciones oficiales No.020	6
Sugerencia	FEBRERO	Hidroterapia	buzón de sugerencias	03/02/2023	16/02/2023	comunicaciones oficiales No.024	9
Queja	FEBRERO	Hidroterapia	buzón de sugerencias	18/02/2023	21/02/2023	Comunicaciones oficiales No.025	2
Queja	MARZO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	26/02/2023	01/03/2023	Comunicaciones oficiales No.032	3
Sugerencia	MARZO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	27/02/2023	01/03/2023	Comunicaciones oficiales No.033	2
Sugerencia	MARZO	Instituto Termal	buzón de sugerencias	27/02/2023	01/03/2023	Comunicaciones oficiales No.034	2

QUEJA	MARZO	Instituto Termal	buzón de sugerencias	01/03/2023	07/03/2023	Comunicaciones oficiales No.036	4
Sugerencia	MARZO	SPA Termal	buzón de sugerencias	03/03/2023	07/03/2023	Comunicaciones oficiales No.037	2
Queja	MARZO	SPA Termal	buzón de sugerencias	04/03/2023	07/03/2023	Comunicaciones oficiales No.038	2
Queja	MARZO	SPA Termal	buzón de sugerencias	04/03/2023	07/03/2023	Comunicaciones oficiales No.039	2
Sugerencia	MARZO	Instituto Termal	buzón de sugerencias	07/03/2023	09/03/2023	Comunicaciones oficiales No.041	2
Sugerencia	MARZO	Instituto Termal	PQPS Pagina WEB	12/03/2023	16/03/2023	Comunicaciones oficiales No.044	4
Queja	MARZO	Instituto Termal	buzón de sugerencias	14/03/2023	16/03/2023	Comunicaciones oficiales No.045	2
Sugerencia	MARZO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	16/03/2023	27/03/2023	Comunicaciones oficiales No.050	7
Sugerencia	MARZO	Instituto Termal	buzón de sugerencias	17/03/2023	27/03/2023	Comunicaciones oficiales No.051	6
Queja	MARZO	Instituto Termal	buzón de sugerencias	17/03/2023	27/03/2023	Comunicaciones oficiales No.052	6
Reclamo	MARZO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	18/03/2023	27/03/2023	Comunicaciones oficiales No.053	6
Sugerencia	MARZO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	23/03/2023	27/03/2023	Comunicaciones oficiales No.054	2
Queja	ABRIL	SPA Termal	PQPS Pagina WEB	21/03/2023	17/04/2023	Comunicaciones oficiales No.068	19
Petición	ABRIL	Parque Acuático	buzón de sugerencias	05/04/2023	17/04/2023	Comunicaciones oficiales No.069	8

Petición	ABRIL	Parque Acuático	buzón de sugerencias	05/04/2023	17/04/2023	Comunicaciones oficiales No.070	8
Queja	ABRIL	Parque Acuático	buzón de sugerencias	06/04/2023	17/04/2023	Comunicaciones oficiales No.071	7
Queja	ABRIL	Parque Acuático	buzón de sugerencias	06/04/2023	17/04/2023	Comunicaciones oficiales No.072	7
Queja	ABRIL	Parque Acuático	buzón de sugerencias	07/04/2023	17/04/2023	Comunicaciones oficiales No.073	6
Queja	ABRIL	Parque Acuático	buzón de sugerencias	08/04/2023	18/04/2023	Comunicaciones oficiales No.074	7
Queja	ABRIL	Parque Acuático	buzón de sugerencias	13/04/2023	18/04/2023	Comunicaciones oficiales No.075	3
Queja	ABRIL	Parque Acuático	buzón de sugerencias	15/04/2023	18/04/2023	Comunicaciones oficiales No.076	2
Queja	ABRIL	Parque Acuático	buzón de sugerencias	19/04/2023	20/04/2023	Comunicaciones oficiales No.078	1
Sugerencia	MAYO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	21/04/2023	03/05/2023	Comunicaciones oficiales No.082	8
Queja	MAYO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	30/04/2023	03/05/2023	Comunicaciones oficiales No.083	3
Petición	MAYO	Instituto Termal	PQPS Pagina WEB	08/05/2023	18/05/2023	Comunicaciones oficiales No.097	7
Sugerencia	MAYO	Parque Acuático	PQPS Pagina WEB	11/05/2023	18/05/2023	Comunicaciones oficiales No.098	5
Queja	MAYO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	17/05/2023	18/05/2023	Comunicaciones oficiales No.099	1
Reclamo	MAYO	Hidroterapia	buzón de sugerencias	14/05/2023	23/05/2023	Comunicaciones oficiales No.100	8

Queja	MAYO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	20/05/2023	23/05/2023	Comunicaciones oficiales No.105	2
Queja	MAYO	Hidroterapia	buzón de sugerencias	21/05/2023	31/05/2023	Comunicaciones oficiales No.113	7
Petición	MAYO	Hidroterapia	buzón de sugerencias	22/05/2023	31/05/2023	Comunicaciones oficiales No.114	6
Sugerencia	MAYO	Instituto Termal	buzón de sugerencias	26/05/2023	31/05/2023	Comunicaciones oficiales No.115	3
Queja	JUNIO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	25/05/2023	25/05/2023	Comunicaciones oficiales No.116	1
Petición	JUNIO	Instituto Termal	Correo Institucional	01/06/2023	01/06/2023	Comunicaciones oficiales No.120	1
Queja	JUNIO	Hidroterapia	Correo Institucional	01/06/2023	01/06/2023	Comunicaciones oficiales No.121	1
Sugerencia	JUNIO	Instituto Termal	PQPS Pagina WEB	06/06/2023	13/06/2023	Comunicaciones oficiales No.129	4
Petición	JUNIO	Hidroterapia	buzón de sugerencias	10/06/2023	13/06/2023	Comunicaciones oficiales No.130	2
Sugerencia	JUNIO	Parque Acuático	buzón de sugerencias	11/06/2023	13/06/2023	Comunicaciones oficiales No.131	2

PETICIONES REPRESENTATIVAS (REPETIDOS)

ÁREA U OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN
MANTENIMIENTO	○ Falta de mantenimiento en las instalaciones. ○ Deterioro en las diferentes instalaciones.
ATENCIÓN AL CLIENTE	○ Mala atención en los servicios de carnetización. masoterapia, guardarropas, taquilla. ○ Suministro de información errónea de los servicios.
SALVAMENTO	○ Falta de vigilancia, falta de personal. ○ Falta de atención oportuna y de autoridad.
ACCIDENTALIDAD	○ Aumento de accidentalidad de usuarios.
RESERVAS	○ No se cumple con los horarios programados según las reservaciones.
ASEO	○ Falta de acero en las instalaciones sanitarias ○ Falta de aseo y desinfección en los servicios de guardarropas y vertiers.´
PERDIDA DE DOCUMENTOS Y/O ROPA	○ Perdidas de documentos, ropa y elementos de aseo personal.

CONCLUSIONES

- El 100% de las PQR´S recibidas en medio físico (buzón de sugerencias) fueron redactadas en el formato SIG-GC-FR-23, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
- El 100% de las PQR´S, se respondieron mediante comunicaciones oficiales, se enviaron por los medios que dispuso el usuario en el momento de diligenciar el formato correspondiente.
- Según el análisis de los datos, el tiempo promedio de respuesta de cada PQR´S fue de cinco (5) días hábiles cumpliendo lo establecido en la normatividad vigente.
- El incumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente (Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015), constituye una falta para el servidor público y dará lugar a sanciones establecidas en el régimen disciplinario.
- Las áreas operáticas y administrativas deben identificar los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparse a las peticiones que se puedan generar y a través de la página web institucional y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a las inquietudes registradas.

RECOMENDACIONES

- La entidad debe analizar el impacto de la experiencia en los visitantes a través de encuestas de satisfacción y con las respuestas generadas evaluar desde la organización y la dirección administrativas si se cumplen con la promesa de valor.
- Socializar al personal de la entidad el trámite que surte la respuesta de las PQR´S y la forma en que debe realizarse, para evitar contratiempos en la respuesta y poder llevar el seguimiento adecuado.
- Capacitar de forma continua a los funcionarios en mejora de la prestación de los servicios.
- Alinear el plan de mantenimiento según las necesidades reportadas las PQR´S
- Alimentar la matriz de trazabilidad PQR´S, con el fin de llevar el reporte de datos aldía según el mes en curso y de esta forma contribuir al orden de los datos.
- Concertar con la ciudadanía los canales de comunicación que mejor les facilite reportar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias relacionadas con los servicios que presta la Entidad, conforme a lo establecido en el Decreto Ley 019 de 2012 “Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Promocionar los medios de atención con los que cuenta el Instituto Termal de Paipa para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias deactos de corrupción; especialmente el link dispuesto para tal fin en la página web Oficial.
- Implementar las actividades de gestión de la Política de Atención al Ciudadano y las estrategias contenidas en la dimensión de atención al ciudadano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Cumplir las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, con relación a la información que debe estar publicada en la página web institucional.
- Incluir en las obligaciones generales de los contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión el cumplimiento de las normas que regulan el Derecho de Petición, específicamente responder oportunamente las peticiones que le sean asignadas.
- Garantizar el cumplimiento de apertura y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presentan a través de los buzones de sugerencia ubicados en el Instituto, dentro de los términos establecidos para tal fin y dispuestos en el “Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos – Buzón de Sugerencia”.
- Realizar seguimiento y actualización a la matriz de requisitos legales, a partir de la legislación y normatividad nacional.
- Monitorear y supervisar los diferentes canales de atención dispuestos para la presentación de PQRS.

Sin otro particular,

Atentamente.

Emite	**GINA ANDREA RODRÍGUEZ MORENO**
Empleo	**Subgerente Administrativa**

Validación	Nombre Completo / Empleo	Vo.Bo.
Proyectó	Javier Alexander Acosta Rojas / T.A.C	
Revisó	Francisco Javier Bernal / Asesor QHSE	
	Leidy Carolina Camargo / Asesora Talento Humano.	

No	Archivado en
1	