

PARA: DIRECCIÓN GENERAL, ASESORES, DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA, COORDINADORES Y SERVIDORES PUBLICOS.

DE: Directora Administrativa y Financiera

ASUNTO: Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de agosto de 2019.

FECHA: Bogotá D.C., 5 de septiembre de 2019

La información registrada en el aplicativo de PQRSD en las fechas del 1 al 31 de agosto fue clasificada y asignada a la Oficina Asesora Jurídica, en donde se analiza y se reasigna al área competente por idoneidad funcional, en la cual se debe informar la fecha de vencimiento, la cual es catalogada de acuerdo al “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso”.

El Grupo de Atención al Ciudadano envía alertas, el primer día hábil de la semana inmediatamente anterior al vencimiento de las PQRSD, se adjunta el cuadro con la identificación y la fecha de vencimiento con el fin de recordarles que se encuentran pendientes para obtener respuestas oportunas, claras y de fondo.

La tendencia del aplicativo en el mes de agosto fue el siguiente:

Eliminadas	Traslado por competencia	Abierta	Cerradas	Prorrogas
4	2	117	84	2

Me permito remitir el informe de los resultados del comportamiento de las PQRSD así:

1. Por tipos de PQRSD.
2. Por canales de interacción con la ciudadanía.
3. Clasificación por temas.
4. Prórrogas solicitadas en el mes de agosto
5. Peticiones realizadas por los Grupos de valor.

1. POR TIPOS DE PQRSD

Tipo	Cantidad
Denuncias	9
Peticiones	172
Quejas	10



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de agosto de 2019.

Reclamos	1
Eliminadas	5
Sol. Información	10
TOTAL	207



De acuerdo con los diferentes tipos de solicitudes la petición fue la más utilizada con un 68%, solicitud de información de interés general y/o particular en donde fueron radicados un 11%, los reclamos presentaron un 10% del total de peticiones, seguido por las quejas y las denuncias en último lugar con un 4%.

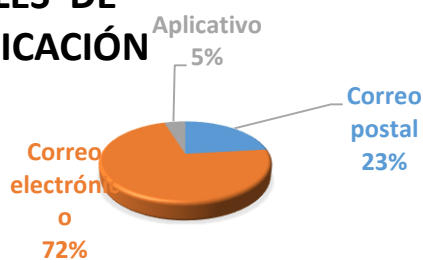
2. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

Canales	
Correo postal	48
Correo electrónico	149
Aplicativo	10
TOTAL	207



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de agosto de 2019.

CANALES DE COMUNICACIÓN



En el mes de agosto de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico con 72% a la dirección aciudadano@uspec.gov.co, seguido del correo postal con un 23%, no se observó la utilización del chat ni del aplicativo.

3. CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Clasificaciones

Suministro servicios	4
Alimentación	45
Contractual	11
Infraestructura	53
Sin Clasificación	9
Información general	20
Salud	40
Suministro de Bienes	13
Talento Humano	6
Traslados por competencias	1
Eliminadas	5
TOTAL	207



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de agosto de 2019.



La Dirección Logística es la que presenta el máximo número de requerimientos. Los temas tratados con mayor cantidad fueron alimentación (41), salud (24), suministro de bienes (13) y suministro de servicios (13) para un total de 81 que es el 53.28% de las diferentes PQRSD, seguidas de infraestructura con 36 solicitudes que son el 23.68% presentadas en el mes de agosto.

PRÓRROGAS DEL MES DE AGOSTO

TOTAL PQRSD	Agosto	Porcentaje de solicitud
207	2	0.96%

- En el mes de agosto se presentó una disminución considerable en la solicitud de prórrogas, con un 1.31% (2 prórrogas) con respecto al mes anterior el cual fue de 3.74% (7 Prórrogas), lo que indica una mejora en la oportunidad y eficacia de un 2.39% para dar respuesta a los peticionarios.



4. PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

Ciudadanía	Inpec	Entidades Gubernamentales	Sindicatos	Total
50	128	21	4	207



Grupo de valor: (Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.)

OBSERVACIONES

- ✓ Se puede observar en este periodo una disminución del 2.39% en la solicitud de prórroga lo cual es una oportunidad para dar respuesta en los tiempos de ley y aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos.
- ✓ El Grupo de Atención al Ciudadano invita a las direcciones a formular propuestas en aras de mejorar la prestación del servicio al ciudadano en la Entidad.
- ✓ Mejorar tiempos de atención a los ciudadanos, en las respuestas de los requerimientos puntos de atención a la ciudadanía y utilizar un lenguaje claro para dar respuesta a los interrogantes de los ciudadanos.
- ✓ En los primeros días de julio se produjo un problema técnico en el aplicativo Kayaco, quedando fuera de servicio por algunos días, y en el momento no se tiene la información del mes de agosto, motivo por el cual no se ha podido enviar alertas.