



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

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 junio de 2019.

FECHA: Bogotá D.C., 15 de julio de 2019

La información registrada en el aplicativo de PQRSD en las fechas del 1 al 30 de junio fue clasificada y asignada a la Oficina Asesora Jurídica, en donde se analiza y es reasignada al área competente por idoneidad funcional, en la cual se debe informar la fecha de vencimiento las cuales son catalogadas 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 junio fue el siguiente:

Eliminadas	Traslado por competencia	Abierta	Cerradas	Prorrogas
4	3	89	59	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 junio
5. Peticiones realizadas por los Grupos de valor.

1. POR TIPOS DE PQRSD

Tipo	Cantidad
Denuncias	6
Peticiones	103
Quejas	7

af.



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

Reclamos	15
Eliminadas	4
Sol. Información	17
TOTAL	152



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	42
Correo electrónico	110
TOTAL	152



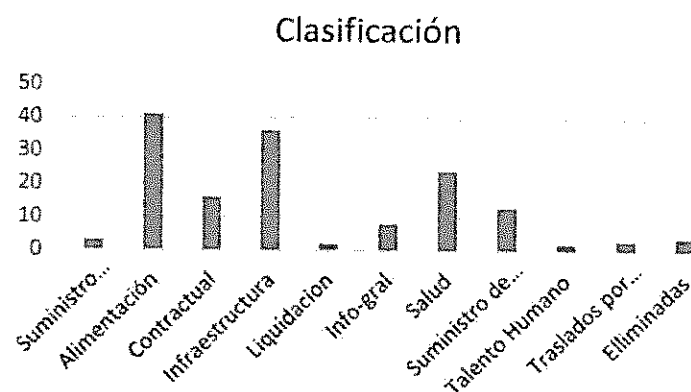


Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de junio de 2019.

En el mes de junio 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 28, no se observó la utilización del chat ni del aplicativo.

3. CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Clasificaciones	
Suministro servicios	3
Alimentación	41
Contractual	16
Infraestructura	36
Liquidación	2
Información general	8
Salud	24
Suministro de Bienes	13
Talento Humano	2
Traslados por competencias	3
Eliminadas	4
TOTAL	152



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



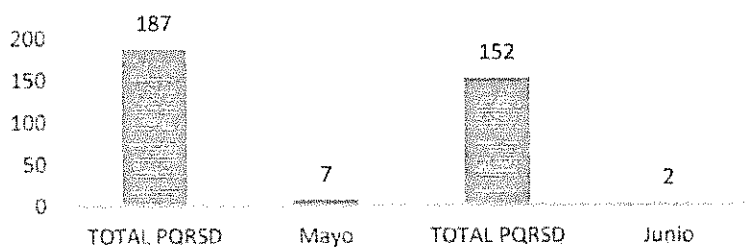
Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de junio de 2019.

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 junio.

PRÓRROGAS DEL MES DE JUNIO EN COMPARACION AL MES DE MAYO

TOTAL PQRSD	Mayo	Porcentaje de solicitud	TOTAL PQRSD	Junio	Porcentaje de solicitud
187	7	3.74%	152	2	1.31%

COMPARATIVO MAYO - JUNIO



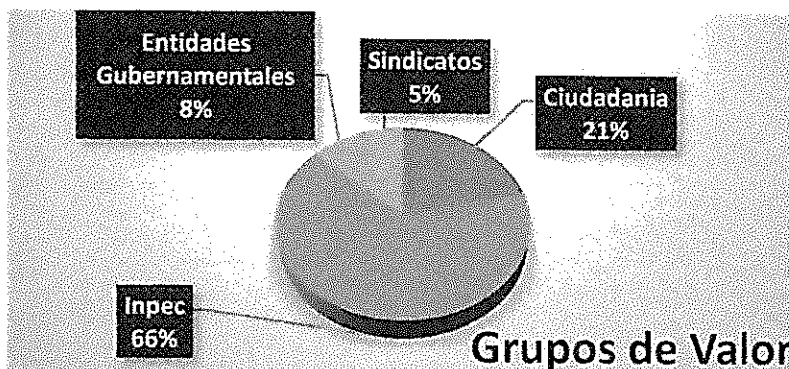
- En el mes de junio se presentó una disminución considerable en la solicitud de prorrogas, con un 1.31% (2 prorrogas) con respecto al mes anterior el cual fue de 3.74% (7 Prorrogas), lo que indica una mejora en la oportunidad y eficacia de un 2.39% para dar respuesta a los peticionarios.

4. PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

Ciudadanía	Inpec	Entidades Gubernamentales	Sindicatos	Total
32	100	12	8	152



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



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 junio, motivo por el cual no se ha podido enviar alertas.

Cordialmente,


MIRIAM BEATRIZ DE LA ESPRIELLA DE ESCRUCERIA

Elaboró: Ingrid Neira Flechas- Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Revisó: N/A
Ruta: \\192.168.70.24\ac\DOCUMENTOS AÑO 2019\2019 INFORMES Mensuales\6-JUNIO.docx