



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

FECHA: Bogotá D.C., 17 de junio de 2019

La información registrada en el aplicativo de PQRSD en las fechas del 1 al 31 de mayo fue clasificada y asignada a la Oficina Asesora Jurídica, quien lo envía al área competente por idoneidad funcional, mencionando su respectiva fecha de vencimiento la cual se encuentra catalogada dentro del "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.

En el mes de mayo se registraron 187 solicitudes de las cuales se encuentran 3 abiertas con prórroga, 61 en términos, cerradas 112 y 11 traslados por competencia

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

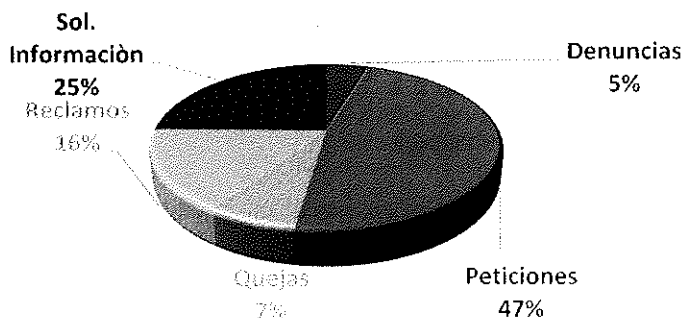
1. Por tipos de PQRSD.
2. Por canales de interacción con la ciudadanía.
3. Clasificación por temas.
4. Prórrogas solicitadas en el mes de mayo
5. Peticiones realizadas por los Grupos de valor.

1. POR TIPOS DE PQRSD

Tipo	Cantidad
Denuncias	9
Peticiones	89
Quejas	13
Reclamos	30
Sol. Información	46
TOTAL	187



TIPO DE SOLICITUD

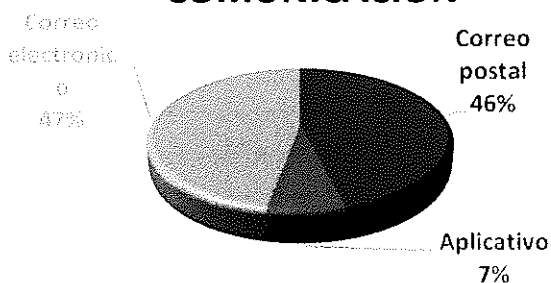


De acuerdo con las modalidades de petición más utilizada por los ciudadanos fue la petición con un 47%, solicitud de información de interés general y/o particular en donde fueron radicados un 25%, los reclamos presentaron un 16% del total de peticiones, seguido por las quejas con un 7% y las denuncias en último lugar con un 5%.

2. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

CANALES	
Correo postal	86
Aplicativo	13
Correo electrónico	88
TOTAL	187

CANALES DE COMUNICACIÓN



En el mes de mayo de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico con 47% a la dirección ciudadano@uspec.gov.co, seguido del correo postal con un 46% y por ultimo al formulario electrónico de PQRSD de la Página Web Uspec.gov.co con un 7%, por último, no se observó la utilización del chat

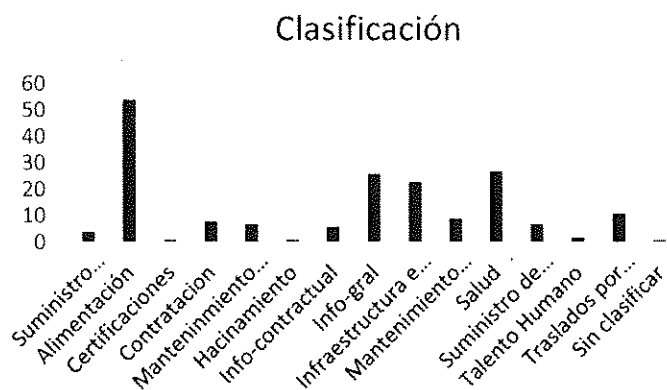


Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de mayo de 2019.

3. CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Clasificaciones	
Suministro servicios	4
Alimentación	54
Certificaciones	1
Contratación	8
Mantenimiento de infraestructura	7
Hacinamiento	1
Información contractual	6
Información general	26
Infraestructura e instalación	23
Mantenimiento PTAP	9
Salud	27
Suministro de Bienes	7
Talento Humano	2
Traslados por competencias	11
Sin clasificar	1
TOTAL	187

- PTAP: Planta de tratamiento de agua potable
- Sin clasificar : Es una petición incompleta





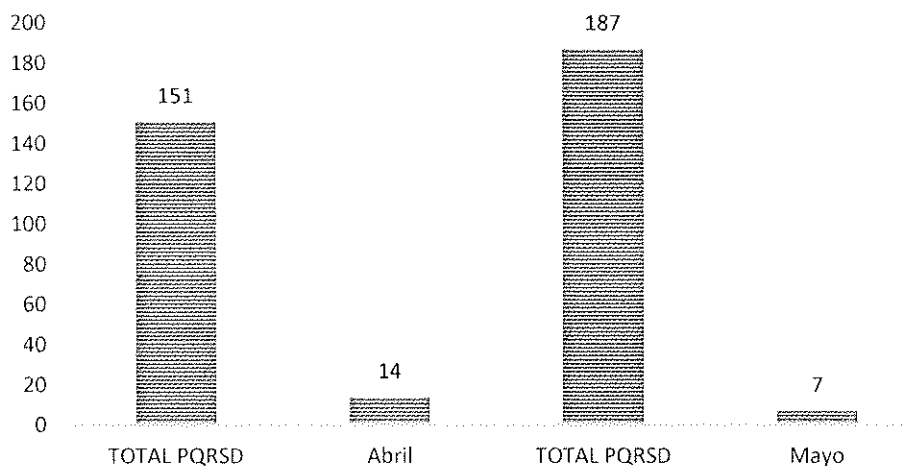
Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de mayo de 2019.

La Direccion Logistica es la que presenta el mayor numero de requerimientos los temas tratados con mayor cantidad de requerimientos fueron alimentacion (54), salud (27), suministro de bienes (7) y suministro de servicios (4) para un total de 92 que es el 49.19% de las diferentes PQRSD, presentadas en el mes de mayo.

4. PRÓRROGAS DEL MES DE MAYO

TOTAL PQRSD	Abril	TOTAL PQRSD	Mayo
151	14	187	7

COMPARATIVO ABRIL - MAYO



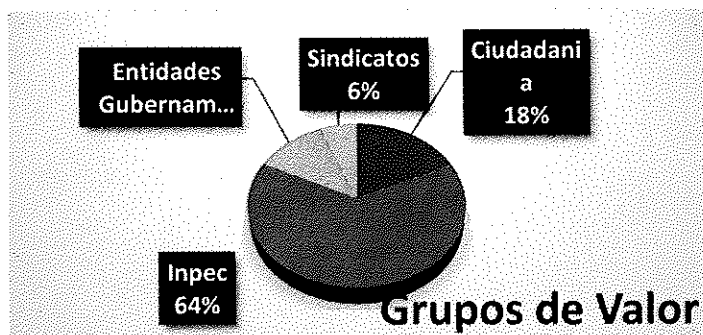
- En el mes de mayo se presentó una disminución considerable en la solicitud de prorrogas, con un 3.7% (7 prorrogas) con respecto al mes anterior el cual fue de 9.27% (14 Prorrogas), lo que indica una mejora en la oportunidad y eficacia de dar respuesta a los peticionarios.

5. PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

Ciudadanía	Inpec	Entidades Gubernamentales	Sindicatos	Total
34	120	22	11	187



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



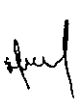
Grupo de valor: (Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.)

OBSERVACIONES

- ✓ Se puede observar en este periodo una disminución del 5,57% 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.
- ✓ Continuar fortaleciendo la cultura del servicio al ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los servidores públicos, que contribuyan al desarrollo de competencias y habilidades en el manejo de las PQRSD.
- ✓ Mejorar tiempos de respuestas a los ciudadanos, para lograr este fin se hace necesario que las direcciones envíen los insumos en el tiempo establecido por la Oficina Asesora Jurídica.
- ✓ Continuar el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones realizadas por los ciudadanos y el manejo del aplicativo KAYACO (PQRDS) desde el registro de la petición hasta su cierre
- ✓ 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.

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\MAYO.docx



USPEC
UNIDAD DE SERVICIOS
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

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