

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

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

DE: Director Administrativo y Financiero

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

FECHA: Bogotá D.C., 6 de noviembre de 2019

La información registrada en el aplicativo de PQRSD del 1 al 31 de noviembre se clasifico y asigno a la Oficina Asesora Jurídica, en donde se analizó y se reasigno al área competente por idoneidad funcional, al ser enviada al área debe llevar la fecha de vencimiento, la cual es catalogada de acuerdo al “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso”.

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

Eliminadas	Traslado por competencia	Abiertas	Cerradas	Prorrogas
22	0	61	136	15

Teniendo en cuenta lo anterior me permito remitir el informe de los resultados del comportamiento de las PQRSD así:

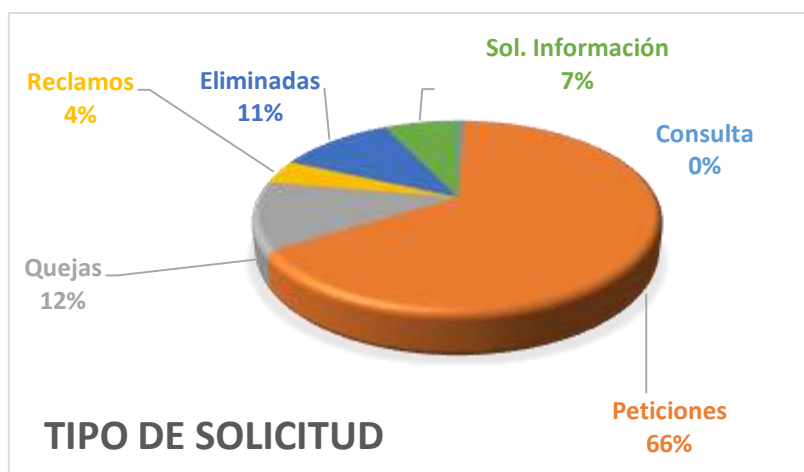
1. Por tipos de PQRSD.
2. Por canales de interacción con la ciudadanía.
3. Clasificación por temas.
4. Prórrogas solicitadas en el mes de noviembre
5. Peticiones realizadas por los Grupos de valor.



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

1. POR TIPOS DE PQRSD

Tipo	Cantidad
Consulta	1
Peticiones	130
Quejas	23
Reclamos	8
Eliminadas	22
Sol. Información	14
TOTAL	197



De acuerdo con los diferentes tipos de solicitudes la petición fue la más utilizada con un 66%, seguida de las quejas con un 12 % a diferencia de los periodos anteriores que el segundo lugar en requerimientos lo ocupaba las solicitudes de información.



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

2. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

Canales	
Correo postal	97
Correo electrónico	92
Usuario	7
Personal	1
TOTAL	197



En el mes de noviembre se observa que la tendencia fue similar entre los dos canales predilectos como son el correo postal con un 49% y correo electrónico con el 47%, a diferencia de los periodos anteriores se registró un requerimiento presencial.

3. CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Clasificaciones	
Suministro servicios	5
Alimentación	35
Contractual	5
Infraestructura	35



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

Información general	23
Salud	63
Suministro de Bienes y servicios	3
Talento Humano	5
Informacion a autoridades	1
Eliminacion	22
TOTAL	197



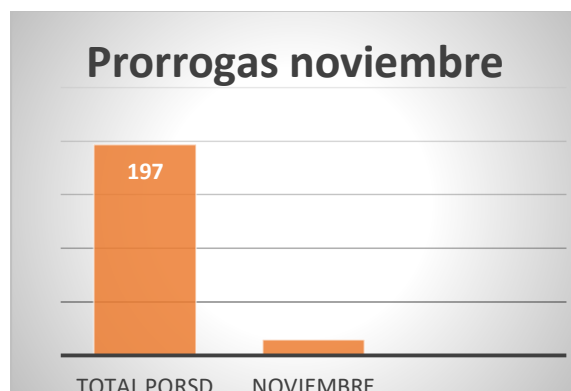
La Direccion Logistica es la que presenta el maximo numero de requerimientos los temas tratados con mayor cantidad fueron alimentacion (35), salud (63) y suministro de bienes (3) para un total de 101 que es el 51.26% de las diferentes PQRSD,seguidas de infraestructura con (35) solicitudes que son el 17.76% presentadas en el mes de noviembre.

PRÓRROGAS DEL MES DE NOVIEMBRE

TOTAL PQRSD	Noviembre
197	15



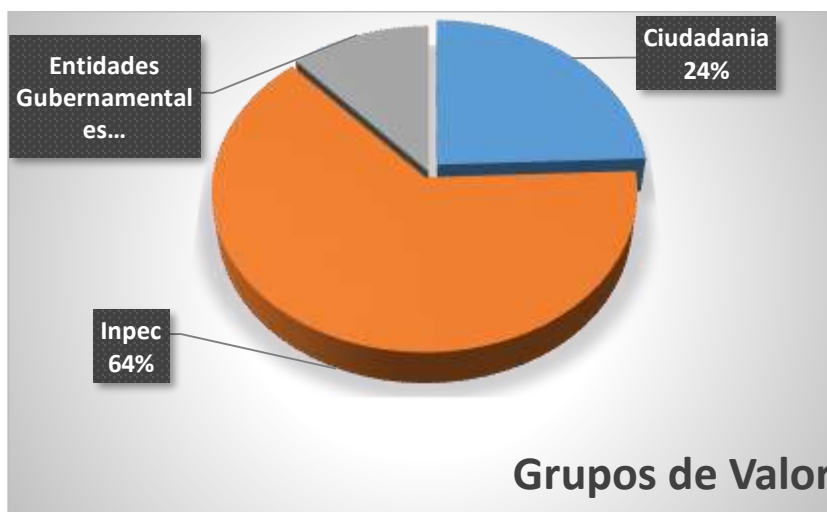
Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de noviembre de 2019.



- En el mes de noviembre y lo transcurrido del mes de diciembre se han solicitado 15 prorrogas mostrando una disminución con respecto al mes anterior.

4. PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

Ciudadania	Inpec	Entidades Gubernamentales	Total
48	126	23	197



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



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

OBSERVACIONES

- ✓ Se sugiere organizar mesas de trabajo con el fin de realizar una lluvia de ideas para lograr cumplir los tiempos iniciales de respuestas con el fin de no solicitar prorrogas.
- ✓ Verificar las solicitudes que son repetitivas con el fin de dar respuesta dándole alcance con la respuesta anterior y no demorar esta.
- ✓ Realizar capacitaciones continuas a los líderes de PQRSD de los diferentes Grupos para agilizar la gestión de las respuestas.

Cordialmente,

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-NOVIEMBRE.docx