



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

FECHA: Bogotá D.C., 10 de noviembre de 2019

La información registrada en el aplicativo de PQRSD del 1 al 31 de octubre 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 octubre fue el siguiente:

Eliminadas	Traslado por competencia	Abierta	Cerradas	Prórrogas
5	4	8	216	36

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 octubre
5. Peticiones realizadas por los Grupos de valor.

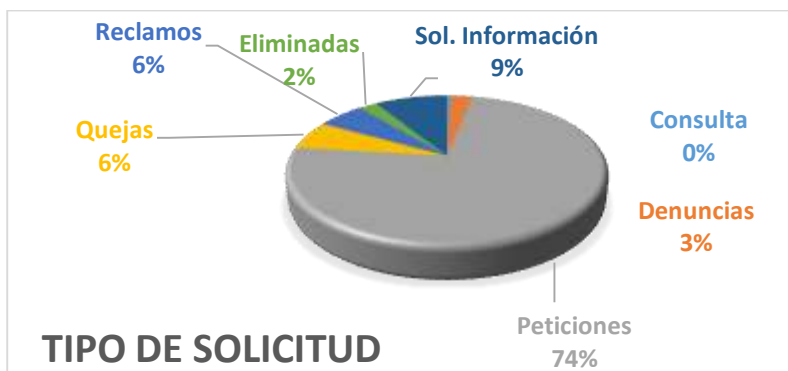
1. POR TIPOS DE PQRSD

Tipo	Cantidad
Consulta	1
Denuncias	6
Peticiones	166
Quejas	14
Reclamos	13



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

Eliminadas	5
Sol. Información	20
TOTAL	224



De acuerdo con los diferentes tipos de solicitudes la petición fue la más utilizada con un 74%, seguida de la solicitud de información de interés general y/o particular en donde obtuvo un 9%, lo cual muestra una gran diferencia entre los dos tipos de solicitudes y como la tendencia se mantiene con respecto al mes anterior que fue de un 84% y 9% respectivamente.

2. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

Canales	
Correo postal	72
Correo electrónico	140
Aplicativo	12
TOTAL	224





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

En el mes de octubre, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico con 63% a la dirección aciudadano@uspec.gov.co, seguido del correo postal con un 32%, no se observó la utilización del chat y el aplicativo con un 5% solamente.

Nuevamente se observa que la tendencia se mantiene a pesar de disminuir en un 7% la participación por medio del correo electrónico y aumentarlo en el correo postal en comparación al periodo inmediatamente anterior

3. CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Clasificaciones

Suministro servicios	5
Alimentación	37
Contractual	8
Infraestructura	62
Información general	31
Salud	59
Suministro de Bienes	11
Talento Humano	6
Traslados por competencias	4
vulneracion de derechos	1
TOTAL	224



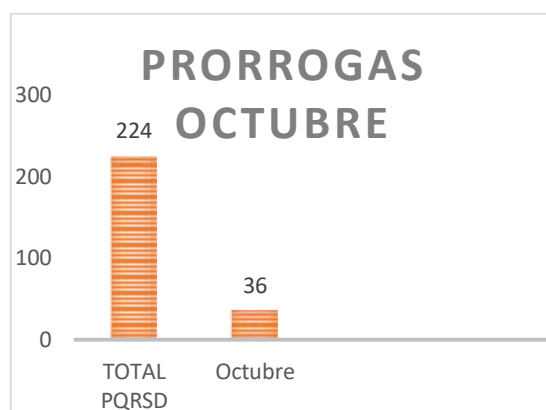


Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de octubre de 2019.

La Direccion Logistica es la que presenta el maximo numero de requerimientos los temas tratados con mayor cantidad fueron alimentacion (37), salud (58), suministro de bienes (11) y suministro de servicios (5) para un total de 111 que es el 49.55% de las diferentes PQRSD, seguidas de infraestructura con 62 solicitudes que son el 27.67% presentadas en el mes de octubre.

PRÓRROGAS DEL MES DE OCTUBRE

TOTAL PQRSD	Octubre
224	36



- En el mes de octubre se presentó un aumento bastante notorio teniendo en cuenta que en el mes anterior solamente se solicitaron 2 prorrogas siendo un 1.31% y en este mes un 16.07% correspondiente a 34 prorrogas solicitadas.

4. PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

Ciudadanía	Inpec	Entidades Gubernamentales	Sindicatos	Total
45	145	26	2	218



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de octubre 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 un aumento en la solicitud de prorrogas lo cual hace que se pierda la oportunidad de contestar efectivamente, al no cumplir con la norma la cual dice que solamente en casos excepcionales se debe solicitar.
- ✓ Mejorar tiempos de atención a los ciudadanos, en las respuestas de los requerimiento y utilizar un lenguaje claro para dar respuesta a los interrogantes de los ciudadanos.

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-OCTUBRE.docx