

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

FECHA: Bogotá D.C., 8 de octubre de 2019

La información registrada en el aplicativo de PQRSD del 1 al 30 de septiembre fue clasificada y asignada a la Oficina Asesora Jurídica, en donde se analiza y se reasignan al área competente por idoneidad funcional, en esta va 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 septiembre fue el siguiente:

Eliminadas	Traslado por competencia	Abierta	Cerradas	Prorrogas
8	10	18	165	34

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 septiembre
5. Peticiones realizadas por los Grupos de valor.

1. POR TIPOS DE PQRSD

Tipo	Cantidad
Denuncias	10
Peticiones	162
Quejas	2
Reclamos	3
Eliminadas	8
Sol. Información	18
TOTAL	207

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

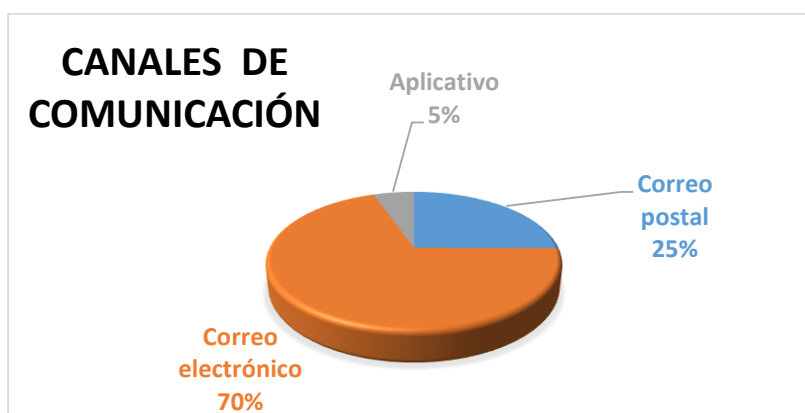


De acuerdo con los diferentes tipos de solicitudes la petición fue la más utilizada con un 80%, seguida de la solicitud de información de interés general y/o particular en donde obtuvo un 9%, lo cual muestra una gran diferencia entre los dos tipos de solicitudes.

En esta grafica se puede establecer cuál fue la tendencia de los ciudadanos en este mes.

2. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

Canales	
Correo postal	51
Correo electrónico	141
Aplicativo	15
TOTAL	207



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

En el mes de septiembre, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico con 70% a la dirección aciudadano@uspec.gov.co, seguido del correo postal con un 25%, no se observó la utilización del chat y el aplicativo con un 5% solamente.

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 septiembre de 2019.

La Direccion Logistica es la que presenta el maximo numero de requerimientos los temas tratados con mayor cantidad fueron alimentacion (45), salud (40), suministro de bienes (13) y suministro de servicios (4) para un total de 102 que es el 49.27% de las diferentes PQRSD,seguidas de infraestructura con 53 solicitudes que son el 25.60% presentadas en el mes de septiembre.

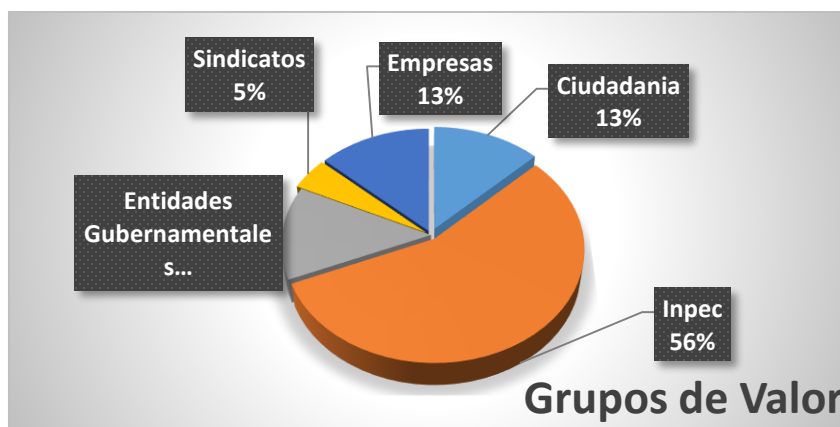
PRÓRROGAS DEL MES DE SEPTIEMBRE

TOTAL PQRSD	Septiembre	Porcentaje de solicitud
207	2	0.96%

- En el mes de septiembre se presentó una disminución considerable en la solicitud de prorrogas, quedando en el 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	Empresas	Total
25	114	26	10	28	203





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

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-SEPTIEMBRE.docx