



|                                                                                                                                  |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC<br>6/5/2019 Folios: 6                                                     |  |
| Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO                                                                                                 | I-2019-015675                                                                       |
| Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO                                                                                |                                                                                     |
| Destino: DIRECCIÓN GENERAL, ASESORES, DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA, COORDINADORES Y SERVIDORES PUBLICOS.          |                                                                                     |
| Asunto: INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2019. |                                                                                     |

### MEMORANDO

**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 abril de 2019.

**FECHA:** Bogotá D.C., 02 de mayo de 2019

La información registrada en el aplicativo de PQRSD en las fechas del 1 al 30 de abril 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 abril se registraron 151 solicitudes de las cuales se encuentran 14 abiertas con prórroga, 67 en términos, cerradas 68 y 2 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 abril
5. Peticiones realizadas por los Grupos de valor.



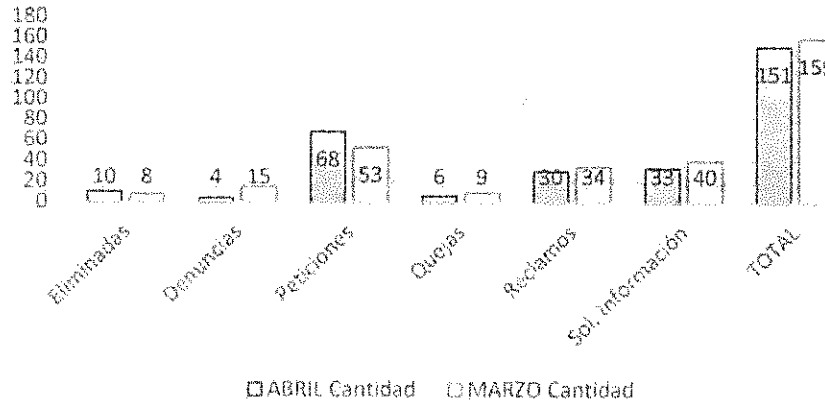


### 1. POR TIPOS DE PQRS

| Tipo             | Marzo      | Abril      |
|------------------|------------|------------|
|                  | Cantidad   | Cantidad   |
| Eliminadas*      | 8          | 10         |
| Denuncias        | 15         | 4          |
| Peticiones       | 53         | 68         |
| Quejas           | 9          | 6          |
| Reclamos         | 34         | 30         |
| Sol. Información | 40         | 33         |
| <b>TOTAL</b>     | <b>159</b> | <b>151</b> |

- Eliminadas: Estas han sido borradas por ser peticiones repetidas o por problemas del sistema.

### TIPO DE SOLICITUD



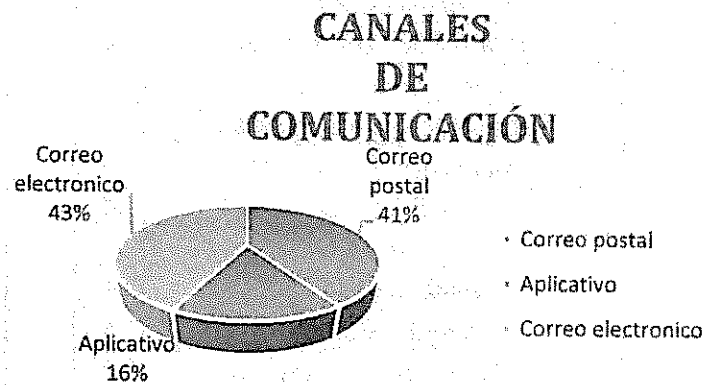
Continúan las peticiones siendo las que más peso tienen con el 45% de las 151 PQRS registradas en el aplicativo, se puede observar que disminuyeron las denuncias en un 73.33 % teniendo en cuenta que en el mes de marzo fueron 15 y en abril 4, las quejas disminuyeron en un 3.33% con respecto al mes anterior en marzo 9 y abril 6 requerimientos.





## 2. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

| CANALES            |     |
|--------------------|-----|
| Correo postal      | 62  |
| Aplicativo         | 24  |
| Correo electrónico | 65  |
| TOTAL              | 151 |



En este periodo se puede observar que el 84% de los 151 requerimientos llegan por correo electrónico y postal, dejando en evidencia que los ciudadanos poco interactúan con el chat, ni de manera personalizada con la Unidad.



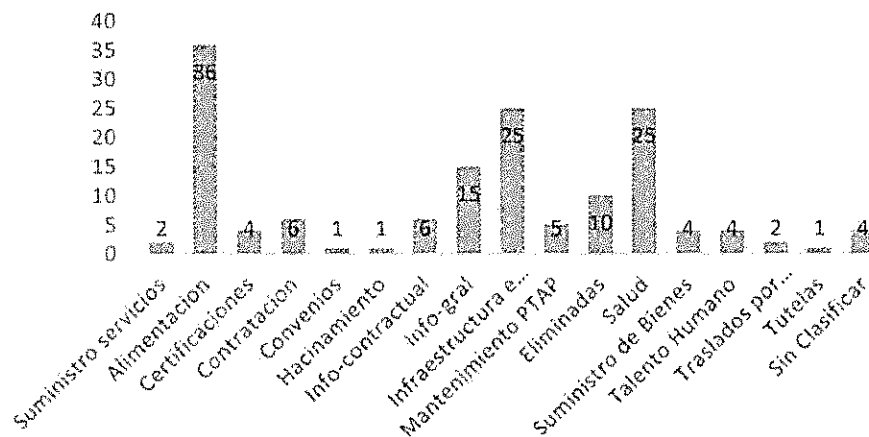


### 3. CLASIFICACIÓN POR TEMAS

| Clasificaciones               |            |
|-------------------------------|------------|
| Suministro servicios          | 2          |
| Alimentación                  | 36         |
| Certificaciones               | 4          |
| Contratación                  | 6          |
| Convenios                     | 1          |
| Hacinamiento                  | 1          |
| Información contractual       | 6          |
| Información general           | 15         |
| Infraestructura e instalación | 25         |
| Mantenimiento PTAP*           | 5          |
| Eliminadas                    | 10         |
| Salud                         | 25         |
| Suministro de Bienes          | 4          |
| Talento Humano                | 4          |
| Traslados por competencias    | 2          |
| Tutelas                       | 1          |
| Sin Clasificar*               | 4          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>151</b> |

- PTAP: Planta de tratamiento de agua potable
- Sin clasificar :Cuando una petición tiene solicitudes de varias áreas

### Clasificación



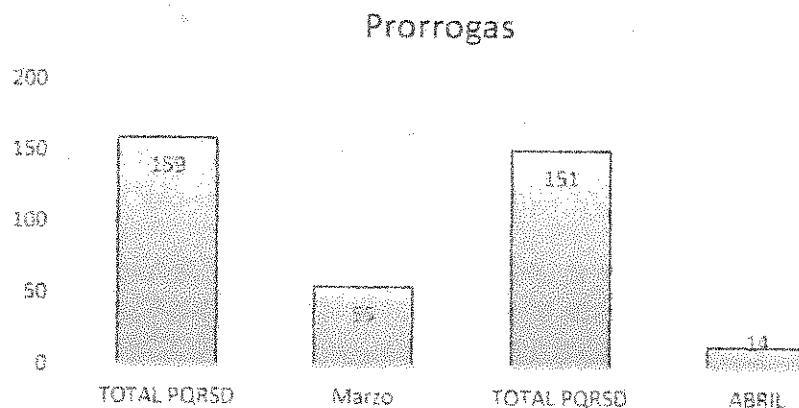


La Direccion Logistica es la que presenta el mayor numero de requerimientos los temas tratados con mayor cantidad de requerimientos fueron alimentacion (36) y salud (25) en las diferentes PQRSD, presentadas en el mes de abril.

*demanda*

#### 4. PRÓRROGAS DEL MES DE ABRIL

| TOTAL PQRSD | ABRIL PRORROGAS | TOTAL PQRSD | MARZO PRORROGAS |
|-------------|-----------------|-------------|-----------------|
| 151         | 14              | 159         | 55              |

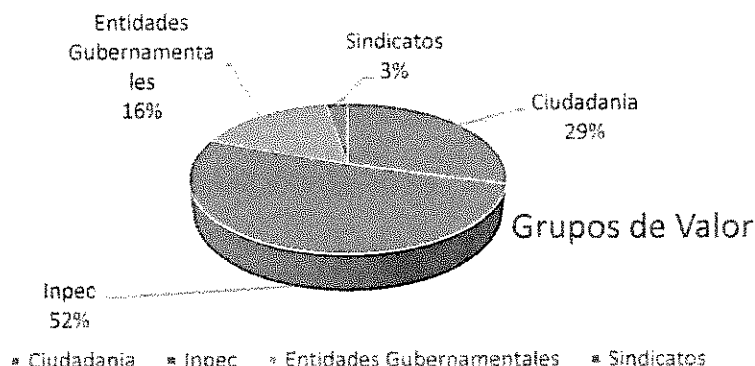


- En el mes de abril se presentó una disminución considerable en la solicitud de prorrogas, con un 9.27% (14 prorrogas) con respecto al mes anterior el cual fue de 34,59% (55 Prorrogas), lo que indica una mejora en la oportunidad y eficacia de dar respuesta a los peticionarios.

#### 5. PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

| Inpec | Ciudadanía | Entidades Gubernamentales | Sindicatos | Total |
|-------|------------|---------------------------|------------|-------|
| 78    | 44         | 25                        | 4          | 151   |





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 1,21% 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.
- ✓ Se observa un aumento (53.64%) en las peticiones abiertas con respecto al mes anterior (37.97%).
- ✓ 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.

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\3-ABRIL.docx

