



Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 12/2/2019 Folios: 3	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2019-011701
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: MATILDE MENDIETA GALINDO	
Asunto: INFORME MENSUAL.PETICIONES QUEJAS,RECLAMOS,SUGERENCIA ,DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2019	

MEMORANDO

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

DE: Coordinadora Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de febrero de 2018

FECHA: Bogotá D.C., 12 de febrero de 2019

Las solicitudes de PQRSD una vez registradas y clasificadas se asignan a la Oficina Asesora Jurídica, dependencia que determina al área que por idoneidad funcional debe responder, mencionando su respectiva fecha de vencimiento las cuales se encuentran 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 diciembre se registraron 211 solicitudes de las cuales se encuentran abiertas 140 y cerradas 71.

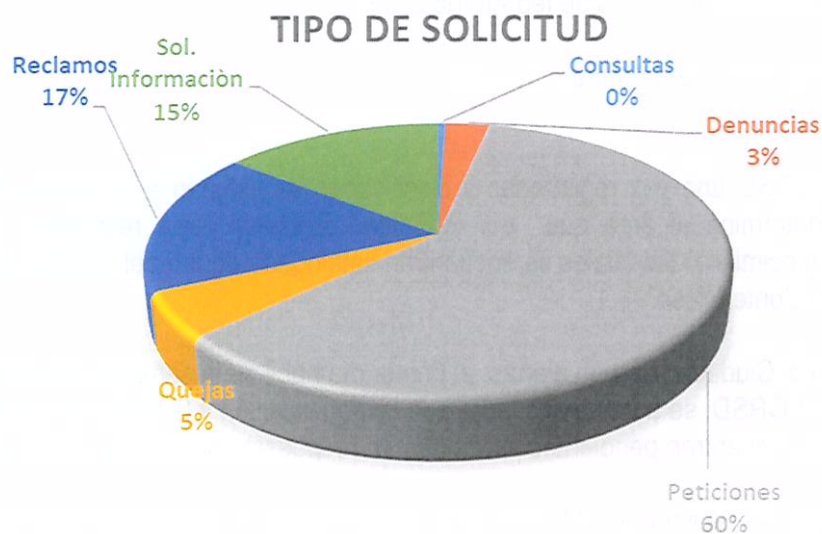
Me permito remitir el informe de los resultados del comportamiento de las PQRSD así:

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



1. POR TIPOS DE PQRSD

Tipo	Cantidad
Consultas	1
Denuncias	6
Peticiones	123
Quejas	11
Reclamos	35
Sol. Información	30
Eliminadas	5
TOTAL	211

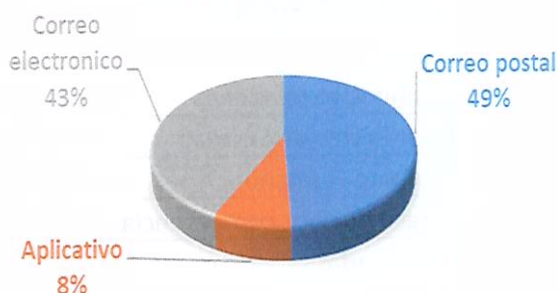


En este mes las peticiones (123) ocupan el primer lugar con el 60% del total de requerimientos realizados por los ciudadanos, seguido de las reclamos (35) con un 17%.

2. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

CANALES	
Correo postal	104
Aplicativo	17
Correo electrónico	90
TOTAL	211

CANALES DE COMUNICACIÓN

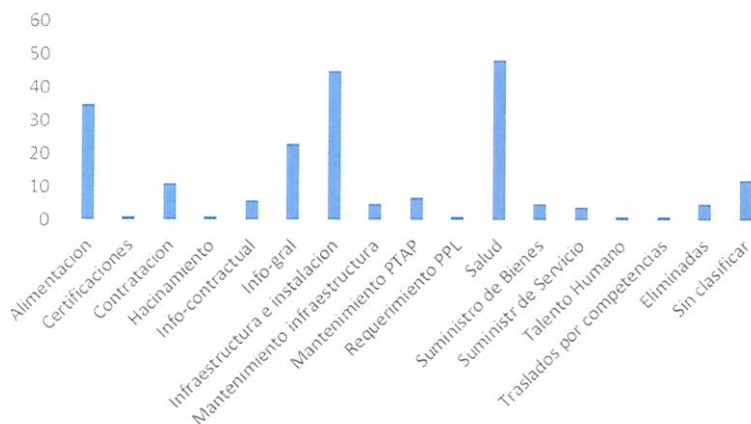


En este periodo el correo postal es el más utilizado por los ciudadanos con un 49% seguido del correo electrónico con un 43%.



3. CLASIFICACIÓN POR TEMAS

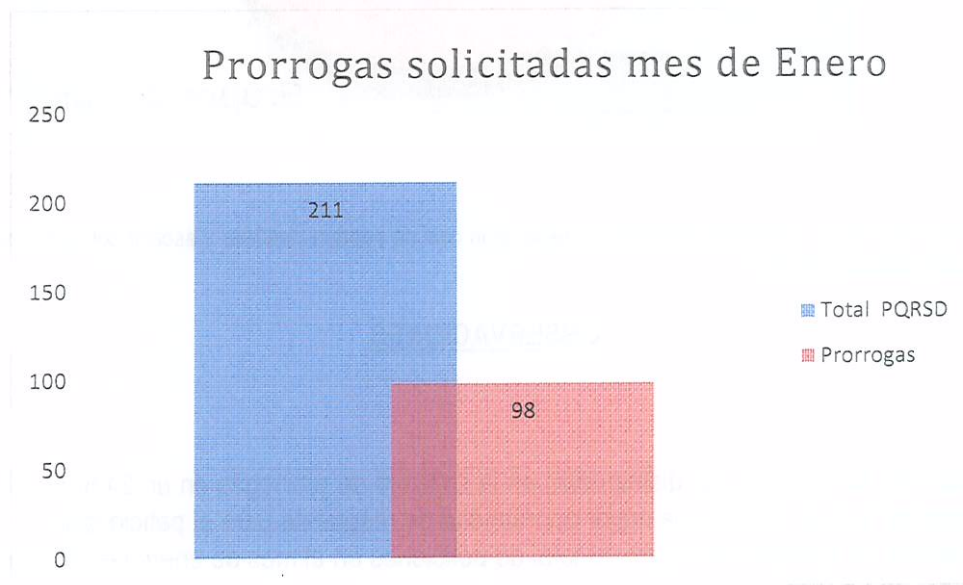
Clasificaciones	
Alimentación	35
Certificaciones	1
Contratación	11
Hacinamiento	1
Info-contractual	6
Info-gral	23
Infraestructura e instalación	45
Mantenimiento infraestructura	5
Mantenimiento PTAP	7
Requerimiento PPL	1
Salud	48
Suministro de Bienes	5
Suministro de Servicio	4
Talento Humano	1
Traslados por competencias	1
Eliminadas	5
Sin clasificar	12
TOTAL	211



Estos son los temas tratados en las diferentes PQRSD, presentadas en el mes de enero y reportadas en el aplicativo de la Entidad.

4. PRÓRROGAS DEL MES DE ENERO

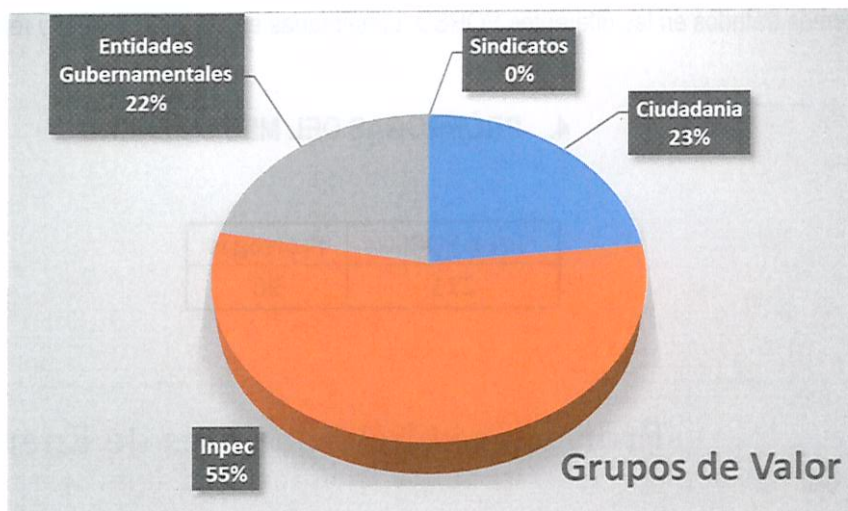
Total PQRSD	Prórrogas
211	98



- En el mes de enero se presentó un 46,44% de prorrogas solicitadas, se observa una disminución del 24,56% con respecto al mes anterior.

5. PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

Ciudadanía	Inpec	Entidades Gubernamentales	Sindicatos	Total
48	113	45	0	206



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

OBSERVACIONES

- ✓ En este mes se observó una disminución en la solicitud de prórrogas en un 24.56% con respecto al mes anterior lo cual ofrece una mejor oportunidad de respuesta para el peticionario.
- ✓ Se presentó un aumento en cuanto al total de peticiones en el mes de enero con respecto al mes de diciembre en un 33%.
- ✓ Por otro lado, se podría decir que el mayor canal de recepción de PQRS es el correo postal y el correo electrónico, sin embargo sería bueno promover más la utilización del aplicativo y el chat para que los usuarios puedan acceder a estos como canales para interponer PQRS.
- ✓ Se evidencia que las peticiones con más recurrencia son las áreas misionales como Infraestructura, alimentación y salud ocupando el 66.35% de las solicitudes recibidas

Cordialmente,


INGRID CONSTANZA NEIRA FLECHAS

Elaboró: Ingrid Neira Flechas- Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Revisó: Ingrid Neira F - Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Ruta: \\SRVFILESERVER\lat_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2019\2019 INFORMES\Mensuales\I-ENERO.docx

