



|                                                                                                                                        |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC<br>11/3/2019 Folios: 4                                                          |  |
| Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO                                                                                                       | I-2019-012987                                                                       |
| Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO                                                                                      |                                                                                     |
| Destino: MATILDE MENDIETA GALINDO                                                                                                      |                                                                                     |
| Asunto: INFORME MENSUAL DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS-<br>(PQRSD) CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2019.- |                                                                                     |

## MEMORANDO

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

**DE:** Coordinadora de Atención al Ciudadano

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

**FECHA:** Bogotá D.C., 11 de marzo de 2019

La información registrada en el aplicativo de PQRSD en las fechas del 1 al 28 de febrero fue clasificada y asigna 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 diciembre se registraron 203 solicitudes de las cuales se encuentran abiertas 78 y cerradas 125.

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

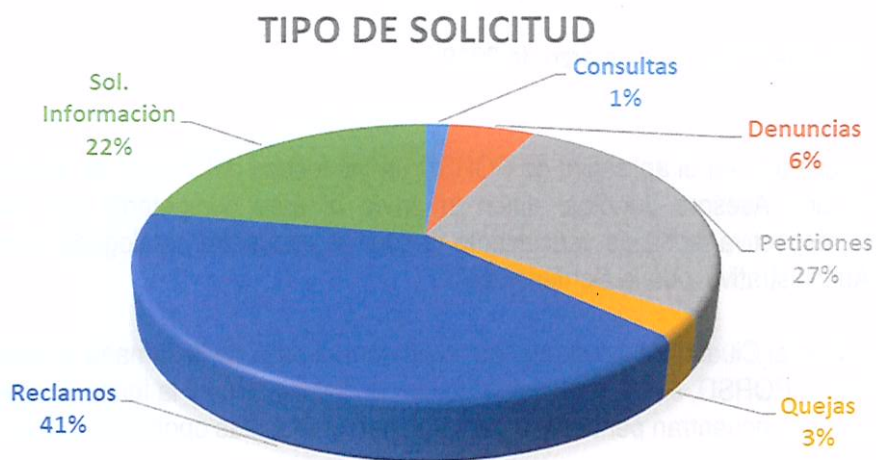
1. Por tipos de PQRSD.
2. Por canales de interacción con la ciudadanía.
3. Clasificación por temas.
4. Prórrogas solicitadas en el mes de diciembre.
5. Peticiones realizadas por los Grupos de valor.





### 1. POR TIPOS DE PQRSD

| Tipo             | Cantidad |
|------------------|----------|
| Consultas        | 3        |
| Denuncias        | 11       |
| Peticiones       | 52       |
| Quejas           | 5        |
| Reclamos         | 79       |
| Sol. Información | 43       |
| Eliminadas       | 10       |
| TOTAL            | 203      |



Se puede observar que ha aumentado la solicitud de información en un 7% y las quejas disminuyeron en un 2% con respecto al periodo anterior.



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

| CANALES            |     |
|--------------------|-----|
| Correo postal      | 90  |
| Aplicativo         | 23  |
| Correo electrónico | 90  |
| TOTAL              | 203 |

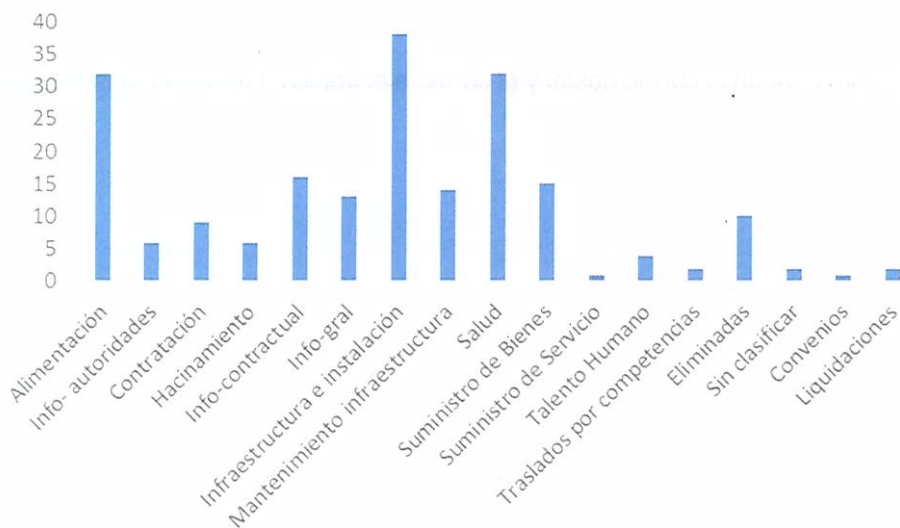


En este periodo el correo postal y el correo electrónico fueron los más utilizados en este periodo.



### 3. CLASIFICACIÓN POR TEMAS

| Clasificaciones               |     |
|-------------------------------|-----|
| Alimentación                  | 32  |
| Info- autoridades             | 6   |
| Contratación                  | 9   |
| Hacinamiento                  | 6   |
| Info-contractual              | 16  |
| Info-gral                     | 13  |
| Infraestructura e instalación | 38  |
| Mantenimiento infraestructura | 14  |
| Salud                         | 32  |
| Suministro de Bienes          | 15  |
| Suministro de Servicio        | 1   |
| Talento Humano                | 4   |
| Traslados por competencias    | 2   |
| Eliminadas                    | 10  |
| Sin clasificar                | 2   |
| Convenios                     | 1   |
| Liquidaciones                 | 2   |
| TOTAL                         | 203 |

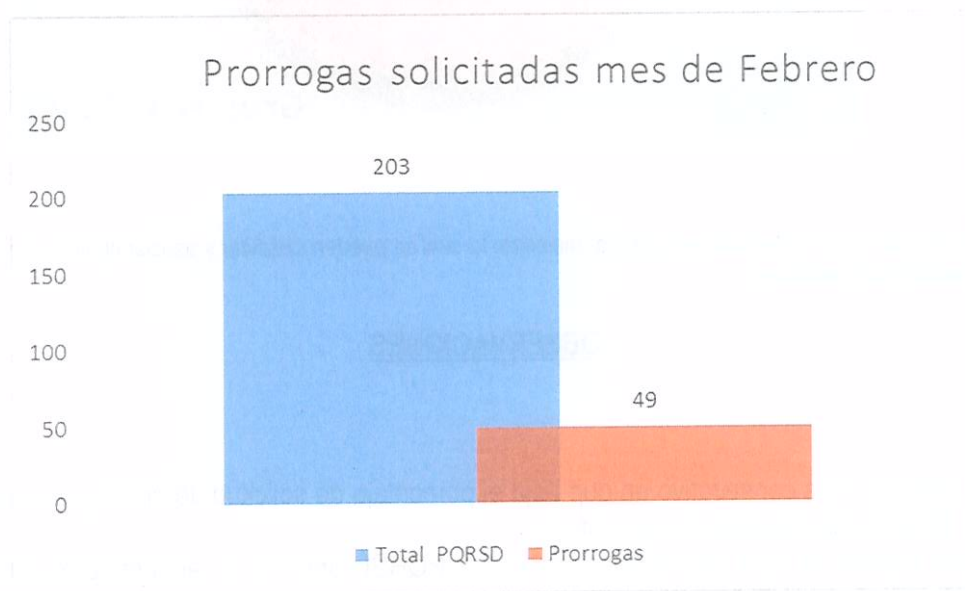




Los temas tratados con mayor cantidad de requerimientos fueron infraestructura, salud y alimentacion en las diferentes PQRSD, presentadas en el mes de febrero y reportadas en el aplicativo de la Entidad.

#### 4. PRÓRROGAS DEL MES DE FEBRERO

| Total PQRSD | Prórrogas |
|-------------|-----------|
| 203         | 49        |

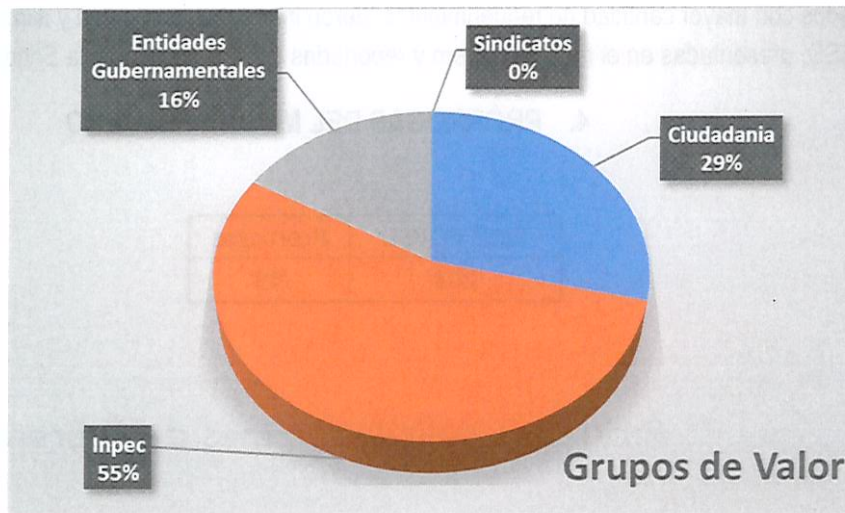


- En el mes de febrero se presentó un 24,13% de prórrogas solicitadas, se observa una disminución del 22,30% con respecto al mes anterior.

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

| Ciudadanía | Inpec | Entidades Gubernamentales | Sindicatos | Total |
|------------|-------|---------------------------|------------|-------|
| 56         | 106   | 32                        | 9          | 203   |



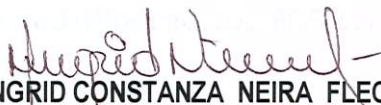


Grupo de valor: (Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.)

### OBSERVACIONES

- ✓ Es el segundo mes consecutivo en que baja el porcentaje de solicitud de prorrogas en este mes fue de un 22,30% con respecto al mes anterior.
- ✓ De igual manera se nota una disminución en las PQRSD abiertas en el periodo en un 37.97% con respecto al mes inmediatamente anterior.
- ✓ Se mantiene la tendencia en la presentación de PQRSD a la Entidad, en el mes inmediatamente anterior fue de 211 y este de 203.

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\at\_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2019\2019 INFORMES\Mensuales\2-FEBRERO.docx

