



Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 30/4/2019 Folios: 6	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2019-015273
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 MARZO 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 marzo de 2019.

FECHA: Bogotá D.C., 16 de abril de 2019

La información registrada en el aplicativo de PQRSD en las fechas del 1 al 31 de marzo 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 marzo se registraron 159 solicitudes de las cuales se encuentran abiertas 20 abiertas con prorroga, 6 abiertas con vencimiento de términos, cerradas 125 y 8 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 marzo
5. .
6. Peticiones realizadas por los Grupos de valor.





1. POR TIPOS DE PQRS

Tipo	Cantidad
Eliminadas	8
Denuncias	15
Peticiones	53
Quejas	9
Reclamos	34
Sol. Información	40
TOTAL	159



Continúa la tendencia con respecto al mes anterior las peticiones tienen la mayor cantidad de requerimientos y las quejas son las que menor participación tienen.





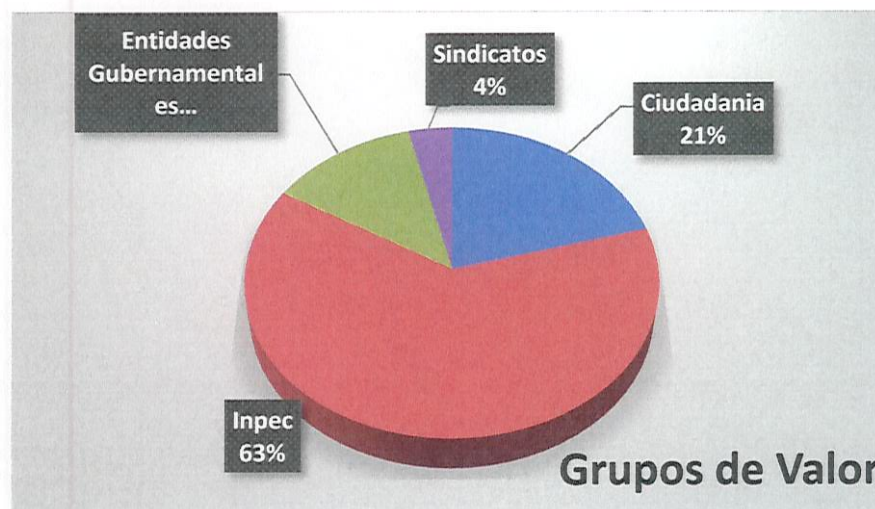
2. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

CANALES	
Chat	1
Correo postal	73
Aplicativo	12
Correo electrónico	73
TOTAL	159

CANALES DE COMUNICACIÓN



Nuevamente en este periodo los canales que tiene el mismo peso son el correo postal y el correo electrónico, dejando en evidencia que los ciudadanos poco interactúan con el aplicativo y el chat de la Institucional.



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 del 10,46% en la solicitud de prorrogas pero de igual manera se observa una disminución en la PQRSD abiertas en el periodo de un 22.07% con respecto al mes anterior, lo que representa una oportunidad en la respuesta dada a los ciudadanos, con el fin de resolver sus peticiones en los tiempos estipulados por ley.
- ✓ 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: N/A
Ruta: \\192.168.70.24\ac\DOCUMENTOS AÑO 2019\2019 INFORMES\Mensuales\3-MARZO.docx