

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 8/5/2018 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2018-005361
Origen: DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
Destino: DR. JUAN CARLOS RESTREPO P.-DIRECTOR GENERAL	
Asunto: ENVIO INFORME MENSUAL PQRD ABRIL	

MEMORANDO

PARA: DIRECCIÓN GENERAL, ASESORES, DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA, COORDINADORES Y FUNCIONARIOS

DE: Director Administrativo y Financiero

ASUNTO: Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD) correspondiente a abril de 2018

FECHA: Bogotá D.C., 8 de mayo de 2018

Me permito remitir el informe del comportamiento de las PQRD, por dependencias, por canal y los tiempos asignados para dar la respectiva respuesta desde el 1 hasta el 30 de abril, en el caso de la estadística de prórrogas, se presenta el mes comprendido del 1 al 31 de marzo de 2018 con el fin de evidenciar las prórrogas completas del mes ya que estas pueden finalizar aproximadamente hacia el 20 de abril.

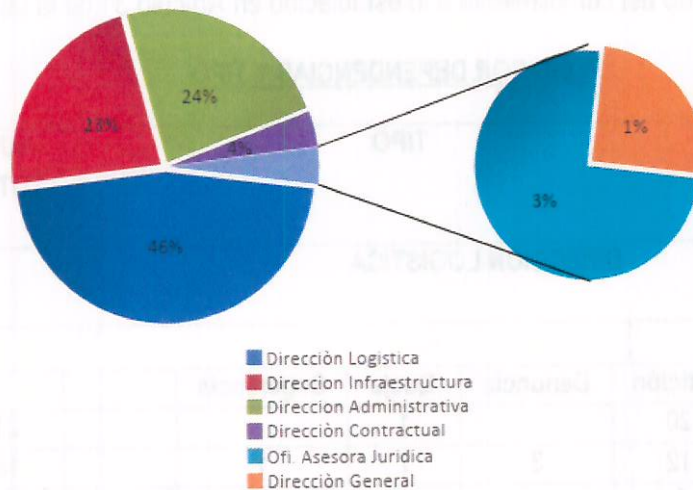
La información una vez registrada y clasificada se asigna a las diferentes áreas por idoneidad funcional, mencionando su respectiva fecha de vencimiento. Tres días antes de su vencimiento se envía una alerta recordando la respuesta oportuna, aquellas que no tienen respuesta dentro de los términos será adjuntada con un memorando al Director del área; las solicitudes que no son competencia de la Unidad, se hará traslado a la Entidad respectiva, dando así cumplimiento a lo establecido en Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

PQRD POR DEPENDENCIAS Y TIPO

DEPENDENCIA	TIPO					SUB-TOTAL	TOTAL
DIRECCIÓN LOGÍSTICA							42
Grupos							
	Petición	Denuncia	Queja	Sugerencia			
Salud	20		1			21	
Alimentación	12	3	2	1		18	
Subdirección Suministro Bienes	3					3	

DEPENDENCIA	TIPO				SUB-TOTAL	TOTAL
	Petición	Denuncia	Queja	Sugerencia		
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	19	1	1			21
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2					20
Grupos						
Atención al Ciudadano	13		2		15	
Administración de Personal	2				2	
Subdirección Administrativa	1				1	3
DIRECCION GENERAL	3					
DIRECCION CONTRACTUAL	2					
OFICINA ASESORA JURIDICA	2					
TOTAL PQRD						90

PQRD ASIGNADAS



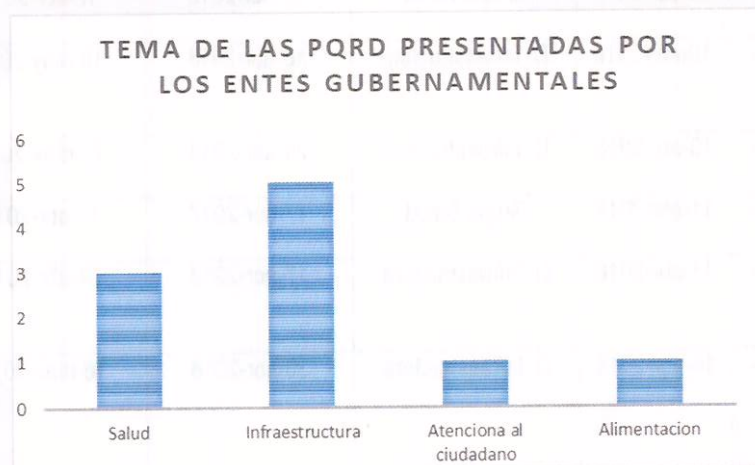
- En la gráfica se observa que nuevamente la Dirección Logística cuenta con el 46% de la participación de las solicitudes realizadas en el mes, seguida de las Direcciones Administrativa con un 24% e

Infraestructura con 23%. Lo cual nos demuestra que la tendencia de los ciudadanos es constante en la realización de consultas.

PQRD RECIBIDAS POR PARTE DE LOS ENTES GUBERNAMENTALES

ENTIDAD	# PQRD	FECHA DE INGRESO	ÁREA RESPONSABLE	FECHA VENCIMIENTO INICIAL	FECHA VENCIMIENTO PRÓRROGA	FECHA DE RESPUESTA
Congreso de la Republica	WLK-554-93369	06-abr-2018	Grupo Salud	12-abr-2018	19-abr-2018	E-2018-005351 10-abr-2018
Procuraduría General	CTP-263-19514	10-abr-2018	D. Infraestructura	16-abr-2018	18-may-2018	Radicado Ventanilla 05574, 12-abr-2018
Alcaldía de Santiago de Cali	ETE-315-63275	10-abr-2018	D. Infraestructura	24-abr-2018	10-may-2018	
Congreso de la Republica	PRY-620-51047	11-abr-2018	Grupo Salud	17-abr-2017	17-abr-2018	24-abr-2018
Contraloría General de la Republica	YLQ-645-69038	11-abr-2018	D. Infraestructura	17-abr-2018	24-abr-2018	E-2018-006187 20-abr-2018
Depto. Administrativo Nacional del Estado	KRQ-449-20815	16-abr-2018	D. Infraestructura	30-abr-2018	16-may-2018	
Fiscal UTP Popayán	PGN-721-33419	20-abr-2018	D. Infraestructura	08-may-2018		
Procuraduría General de la Nación de Norte de Santander	JLR-250-95797	20-abr-2018	Traslado por competencia al INPEC			
Procuraduría General de la Nación de Norte de Santander	HTO-756-78632	20-abr-2018	Traslado por competencia al INPEC			
Personería	GRV-604-82389	27-abr-2018	Grupo Alimentación	11-may-2018		
Procuraduría	HOV-42893965	30-abr-2018	D. Infraestructura	16-may-2018		
Total						11

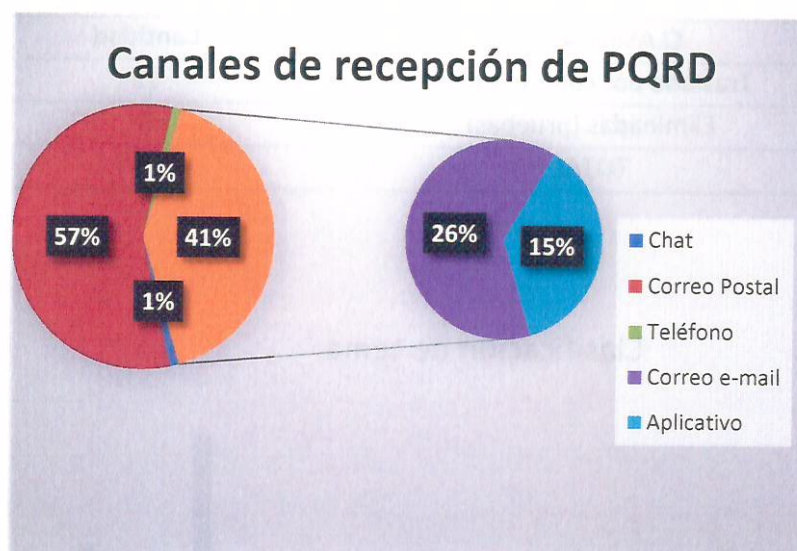
Dependencia	Total
Salud	3
Infraestructura	5
Atención a al ciudadano	1
Alimentación	1
Traslado por competencia	1
TOTAL	11



- A diferencia de la ciudadanía en general los Entes Gubernamentales realizan un mayor grado de número a la Dirección de Infraestructura.

Recibidas por los diferentes canales

Canal	Cantidad
Chat	1
Correo postal	53
Teléfono	1
Correo electrónico	24
Aplicativo	14
Total	93



- Se puede observar que el canal por medio del cual continúa siendo más efectiva la comunicación con la ciudadanía es el correo postal, el cual a pesar de haber bajado en un 8% con respecto al periodo anterior, sigue siendo el preferido por los ciudadanos.

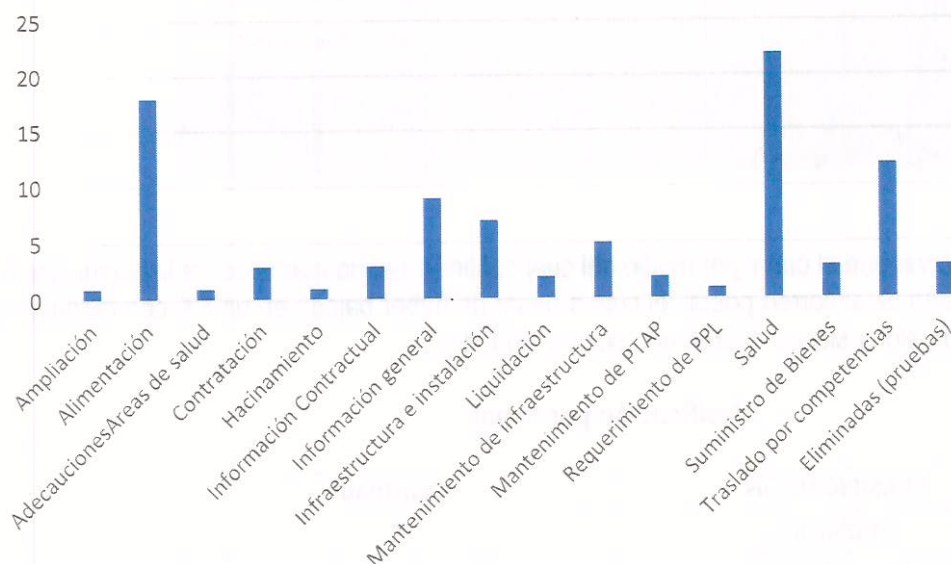
Clasificación por temas

CLASIFICACIÓN	Cantidad
Ampliación	1
Alimentación	18
Adecuaciones Áreas de salud	1
Contratación	3
Hacinamiento	1
Información Contractual	3
Información General	9
Infraestructura e instalación	7
Liquidación de nomina	2
Mantenimiento de infraestructura	5
Mantenimiento de Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)	2
Requerimiento de Población Privada de la Libertad (PPL)	1
Salud	22
Suministro de Bienes	3



CLASIFICACIÓN	Cantidad
Traslado por competencias	12
Eliminadas (pruebas)	3
TOTAL	93

Clasificación de tema



En la gráfica se puede observar que casi el 50% de los temas es de la Dirección Logística.

SOLICITUD DE PRÓRROGAS MES DE MARZO

Prórrogas	Total mes
41	106



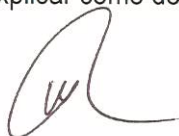


Recomendaciones

Al realizar un análisis de las estadísticas anteriores nos permitimos recomendar lo siguiente:

- Se debe buscar el mecanismo para promocionar los canales de comunicación con los ciudadanos como el chat, el aplicativo PQRD, el medio telefónico y el sistema personalizado, con el fin de tener una mayor comunicación directa con ellos, teniendo en cuenta lo anterior, se debe comenzar por difundir los Foros de las áreas misionales.
- El porcentaje de prórrogas que se observa es demasiado alto teniendo en cuenta que solo se debe realizar este proceso en casos especiales y estas deben estar bien sustentadas, motivo por el cual, se requiere que estas sean solicitadas con tres días de anterioridad a su vencimiento, y no el mismo día como está sucediendo en la actualidad.
- En el momento se está realizando una depuración de las respuestas dadas y se ha encontrado algunas que no son de fondo ni completas, motivo por el cual estamos enviando correos solicitando las completen o sean cambiadas, teniendo en cuenta lo anterior recomendamos realizar reuniones con los líderes de PQRS de las diferentes áreas para explicar cómo deben ser las respuestas dadas.

Cordialmente,



CARLOS WILLIAM RODRÍGUEZ MILLÁN

Elaboró: Cristina González L. / Técnico Administrativo – Ingrid Neira Flechas- Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Revisó: Ingrid Neira F - Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Ruta: D:\Users\myriam.baracaldo\Downloads\Plantilla Memorando.docx 5361.



Atención al Ciudadano <aciudadano@uspec.gov.co>

Informe mensual PQRD

1 mensaje

Atención al Ciudadano <aciudadano@uspec.gov.co>

22 de mayo de 2018, 9:16

Para: Indira Elisa Pachon Serna <indira.pachon@uspec.gov.co>, Ariel Gerardo Soto Higuera <ariel.soto@uspec.gov.co>, Omar Douglas Regueros Mora <omar.regueros@uspec.gov.co>, Mauricio Hernando Canal Rojas <mauricio.canal@uspec.gov.co>, Jorge Eliecer Ortiz Fernandez <jorge.ortiz@uspec.gov.co>, Nini Johanna Vera Medina <nini.vera@uspec.gov.co>, Mario Alfonso Aguirre Cabrera <mario.aguirre@uspec.gov.co>, Jairo Alberto Robayo Sánchez <jairo.robayo@uspec.gov.co>, Clara Tobar <clara.tobar@uspec.gov.co>, Jose Jorge Roca Martinez <jose.roca@uspec.gov.co>, Luisa Ariza <luisa.ariza@uspec.gov.co>, Sonia Jessica del Carmen Aycardi Donado <sonia.aycardi@uspec.gov.co>, Maria Teresa Acosta Vargas <mariat.acosta@uspec.gov.co>, Erika Maria Blanco Vargas <erika.blanco@uspec.gov.co>, Esmeralda Ortiz <esmeralda.ortiz@uspec.gov.co>, Liliana Sierra Bravo <liliana.sierra@uspec.gov.co>, Hilda Graciela Robayo Baracaldo <hilda.robayo@uspec.gov.co>, Carlos Arturo Guarnizo Garcia <carlos.guarnizo@uspec.gov.co>, Andres Humberto Gomez Cifuentes <andres.gomez@uspec.gov.co>, Monica Echeverri Bejarano <monica.echeverri@uspec.gov.co>, Nury Cecilia Delgado Marrugo <nury.delgado@uspec.gov.co>, Jully Viviana Bustos Bohorquez <jully.bustos@uspec.gov.co>, Francisco Gabriel Angulo Angulo <francisco.angulo@uspec.gov.co>, Jairo Enrique Sanchez Nieto <jairo.sanchez@uspec.gov.co>, Piedad Sánchez Peña <piEDAD.sanchez@uspec.gov.co>, Claudia Marcela Neira Vega <claudia.neira@uspec.gov.co>, Jorge Nelson Urueña Lopez <jorge.urueña@uspec.gov.co>, Carmen Capador <carmen.capador@uspec.gov.co>, Jose Guillermo Olarte Tovar <jose.olarte@uspec.gov.co>, Diego Aponte <diego.aponte@uspec.gov.co>, Oscar Diaz Rodriguez <oscar.diaz@uspec.gov.co>, John Alexander Castillo Lopez <john.castillo@uspec.gov.co>, Jaime Alejandro Duran Fontanilla <jaime.duran@uspec.gov.co>, Fabio Leonardo Muñoz Sarmiento <fabio.munoz@uspec.gov.co>, Andres Felipe Ordoñez Ochoa <andres.ordonez@uspec.gov.co>, Liliana Zabala Neuta <liliana.zabala@uspec.gov.co>, Diana Paola Cárdenas Huertas <diana.cardenas@uspec.gov.co>

Buenos días

De manera atenta adjunto el informe mensual de PQRD perteneciente al mes de mayo, para su conocimiento y fines que estime pertinentes

Atentamente;

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

✉ <aciudadano@uspec.gov.co>

Calle 97 A No. 9A-34

☎ Conmutador + (571) 4864130 Ext. 450 - 651- 401- 465 - 434

Bogotá D.C. - Colombia

www.uspec.gov.co – Aplicativo pqrD - Contáctenos - Encuesta

4-abril.pdf
1893K

