



Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 7/9/2018 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2018-010840
Origen: DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO-	
Destino: MONICA ECHEVERRI BEJARANO	
Asunto: INFORME PQRSD AGOSTO-2018-	

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero (e)

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

FECHA: Bogotá D.C., 6 de septiembre de 2018

Me permito remitir el informe de los resultados del comportamiento de las PQRSD, por dependencias, por canal y los tiempos asignados en el mes de agosto de 2018, Cabe aclarar que en el caso de las estadísticas de prórrogas, se presenta los datos del mes inmediatamente anterior con el fin de evidenciar las prórrogas otorgadas ya cumplidos sus términos, teniendo en cuenta que estos pueden estar finalizando a mediados del siguiente mes.

La información una vez registrada y clasificada se asigna a las diferentes áreas 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 con 8 días de anticipación al vencimiento de las PQRSD, el primer día hábil de la semana se adjunta el cuadro con la identificación de la PQRSD que se encuentra próxima a vencer con el fin de recordarles que se encuentran pendientes y obtener respuestas oportunas.

A través de memorando se informa al Director o Jefe de Oficina sobre las PQRSD que quedaron sin respuesta en los términos así:

Memorando No.	Dependencia	No. PQRSD
I-2018-009213	Logística	JNS-130-41717
		MHI-714-90666
I-2018-009410		PQJ-814-88581
		ZNH-405-32699

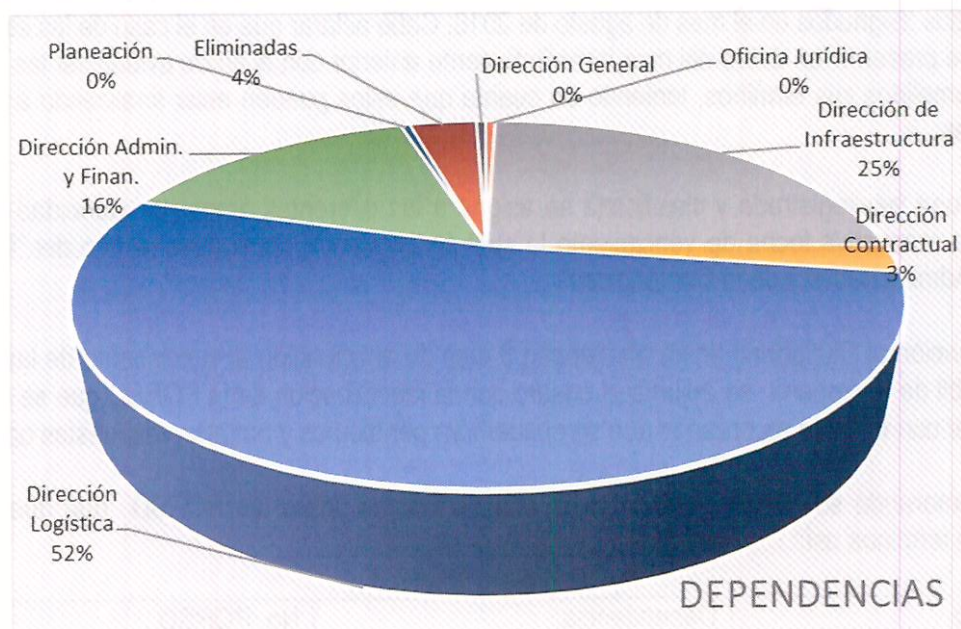




I-2018-009931		AEQ-141-42055
I-2018-009947	Infraestructura	LED-437-22257
		FLX-882-18715

La estadísticas del mes de agosto de acuerdo al aplicativo manejado por el Grupo de Atención al Ciudadano son las siguientes:

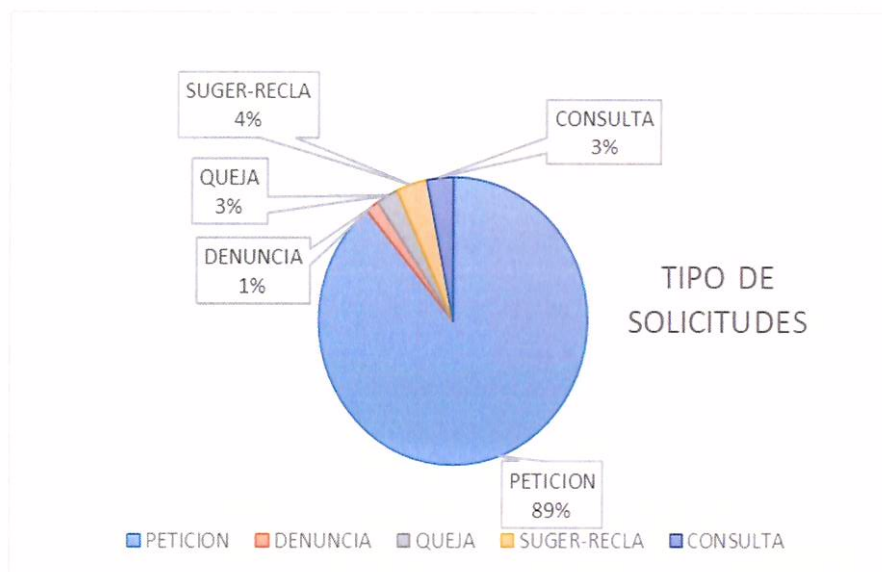
DEPENDENCIAS	
Oficina Jurídica	1
Dirección de Infraestructura	49
Dirección Contractual	5
Dirección Logística	104
Dirección Administrativa y Financiera	31
Planeación	1
Dirección General	1
Eliminadas	7
Total	199



- La tendencia continua siendo la misma a los meses anteriores, en la cual la Dirección Logística 52% (104 solicitudes) tiene la mayoría de las peticiones, seguida de Infraestructura 25% (49 solicitudes) las cuales son las áreas misionales de la Entidad.



DEPENDENCIA		TIPO					SUBTOTAL	TOTAL
		PETICION	DENUNCIA	QUEJA	SUG/RECL.	CONSULTA		
DIRECCION LOGISTICA								
	SUBD. SERVICIOS SALUD	43	1	1	1	1	47	104
	SUBD. SERVICIOS ALIMENTACION	39	1	3	6		49	
	SUBD. BIENES	8					8	
DIRECCION INFRAESTRUCTURA		45	3		1		49	49
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA								
	ATENCION AL CIUDADANO	19		1		4	24	31
	ADMON DE PERSONAL	3					3	
	TALENTO HUMANO	1					1	
	TESORERIA		1				1	
	PRESUPUESTO	1	1				2	
DIRECCION CONTRACTUAL		5					5	5
OFICINA ASES. JURIDICA		1					1	1
DIRECCION GENERAL						1	1	1
OFICINA ASES. DE PLANEACION		1					1	1
ELIMINADAS		7					7	7
TOTAL								199

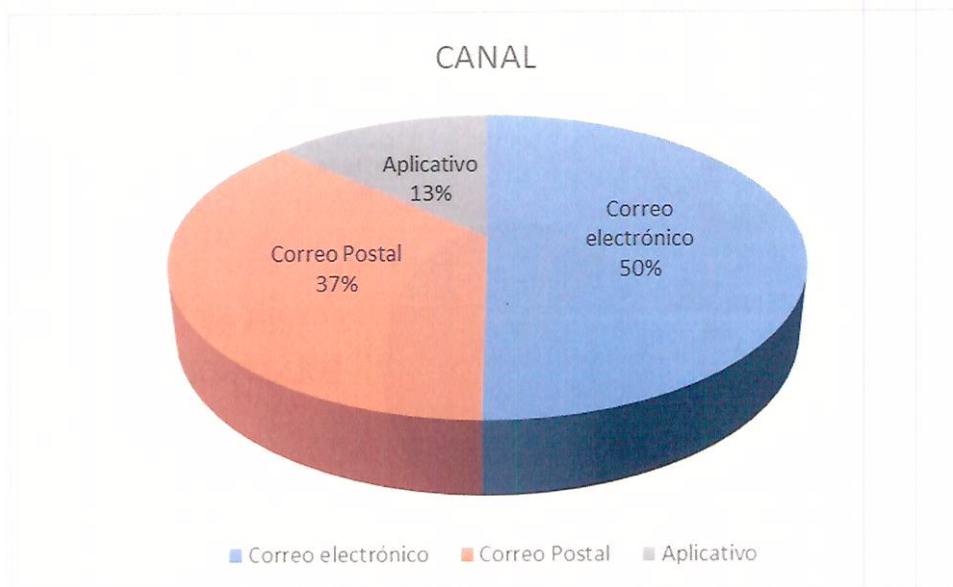


Las peticiones ocupan el primer lugar con el 89% del total de requerimientos realizados por los ciudadanos y el menor uso es para la denuncia.



RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES

Canal	Cantidad
Correo electrónico	100
Correo Postal	73
Aplicativo	26
Total	199



- En este periodo el correo electrónico nuevamente es el medio de comunicación preferido por los ciudadanos con la Unidad con un 50%, continúa la falta de uso del chat y el canal telefónico.



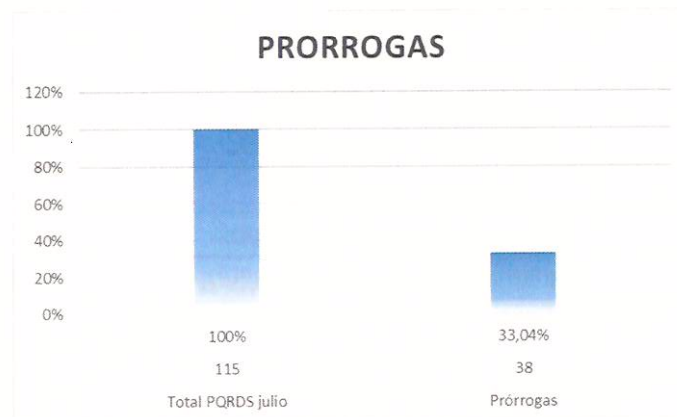
CLASIFICACIÓN POR TEMAS

CLASIFICACIÓN	Cantidad
Alimentación	47
Ampliación	4
Contratación	3
Información Contractual	7
Información General USPEC	14
Informes Autoridades	3
Infraestructura e Instalaciones	21
Mantenimiento de Infraestructura	6
Mantenimiento Planta de tratamiento de agua potable (Ptap)	5
Requerimiento de la Población Privada de la Libertad	1
Salud	46
Suministro de Bienes	6
Traslado a otra Entidad por Competencia	19
Talento Humano	4
Suministro de Servicios	1
Adecuación	1
Convenios	1
Hacinamiento	1
Cambio de cubierta	1
Mantenimiento equipo biomédico	1
Eliminadas	7
Total	199

Los temas que más peso tienen son los de alimentación y los de salud con un 46.90% de la participación del total de los temas del mes de agosto.

SOLICITUD DE PRÓRROGAS MES DE JULIO

Total PQRDS julio	Prórrogas
115	38



- En el mes de julio disminuyeron las prórrogas contra el 37.39% del mes inmediatamente anterior, pero de igual manera siguen teniendo una tendencia demasiado elevado siendo que esto debe ser una excepción en las respuestas.

OBSERVACIONES

- ❖ El día 6 de septiembre se dio cumplimiento a lo establecido en el Plan de Acción del año en curso “Socializar al 50% de los servidores públicos de la Unidad referente la importancia de dar las respuestas a tiempo y de fondo a los requerimientos de la ciudadanía.” y viendo la necesidad de tener un lenguaje común y la importancia de las PQRSD, se adelantó la primera sensibilización, en temas relacionados con normatividad, funciones del procedimiento de Atención al Ciudadano, respuesta a solicitudes, entre otras, las cuales se llevaron a cabo en el auditorio de la entidad con una asistencia de 138 servidores los días martes y jueves y el día jueves 16 de agosto se realizó de manera virtual con los funcionarios de la Subdirección de Establecimientos de Reclusión con una asistencia de 60 funcionarios de los 75 convocados.



- ❖ El segundo punto del Plan de Acción son los foros de las áreas Misionales, en la actualidad se está realizando el segundo con el tema de alimentación en el cual se han tratado tres temas y ha obtenido 99 visitas hasta el momento, el siguiente es el foro de Bienes programado para el día 17 de septiembre.

Cordialmente,



ANDRÉS HUMBERTO GÓMEZ CIFUENTES

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 .10840 docx

