



Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 18/1/2019 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2019-000420
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: SONIA STELLA ROMERO TORRES	
Asunto: INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE DE 2018	

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 diciembre de 2018

FECHA: Bogotá D.C., 18 de enero de 2019

La información una vez registrada y clasificada se asigna al grupo Jurídico quien lo 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, 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 138 solicitudes de las cuales se encuentran abiertas 77 y cerradas 61.

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 PQRS

Tipo	Cantidad
Denuncias	7
Peticiones	69
Quejas	3
Reclamos	40
Sol. Información	19
TOTAL	138

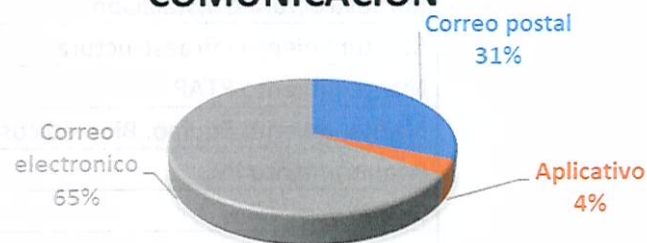


En este mes las peticiones (69) ocupan el primer lugar con el 50% del total de requerimientos realizados por los ciudadanos, seguido de las reclamos(40) con un 29%.

2. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

CANALES	
Correo postal	43
Aplicativo	5
Correo electrónico	90
TOTAL	138

CANALES DE COMUNICACIÓN



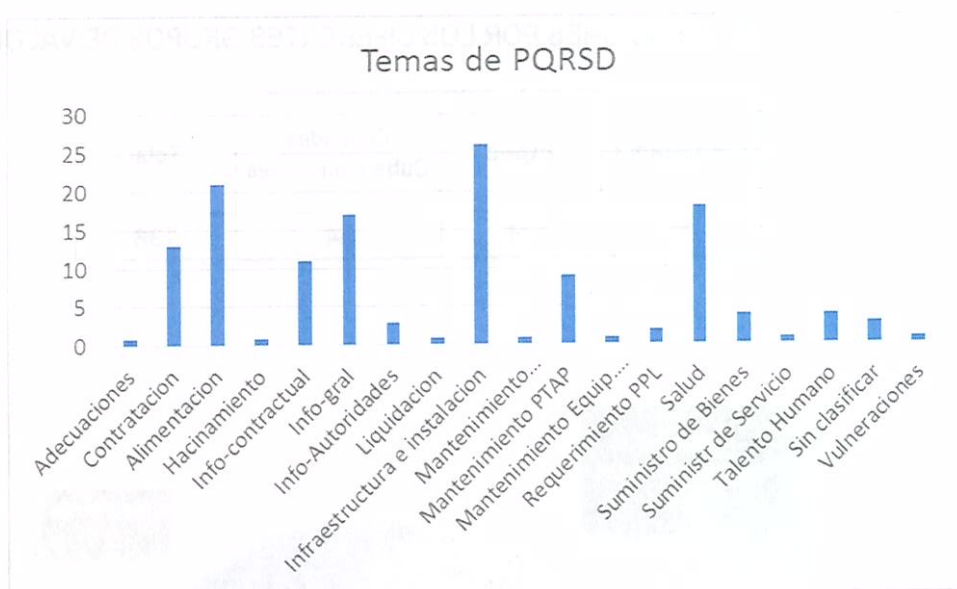
En este periodo el correo electrónico nuevamente es el medio de comunicación preferido por los ciudadanos con la Unidad con un 65%, se evidencia para este mes que no se utiliza los canales presenciales, chat ni telefónico.



3. CLASIFICACIÓN POR TEMAS

CLASIFICACIONES	
Adecuaciones	1
Contratación	13
Alimentación	21
Hacinamiento	1
Info.-contractual	11
Info.-general USPEC	17
Info.-Autoridades	3
Liquidación	1
Infraestructura e instalación	26
Mantenimiento infraestructura	1
Mantenimiento PTAP	9
Mantenimiento Equipo. Biomédicos.	1
Requerimiento PPL	2
Salud	18
Suministro de Bienes	4
Suministro de Servicio	1
Talento Humano	4
Sin clasificar	3
Vulneraciones	1
TOTAL	138





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

4. PRÓRROGAS DEL MES DE DICIEMBRE

TOTAL PQRSD	Diciembre
138	98

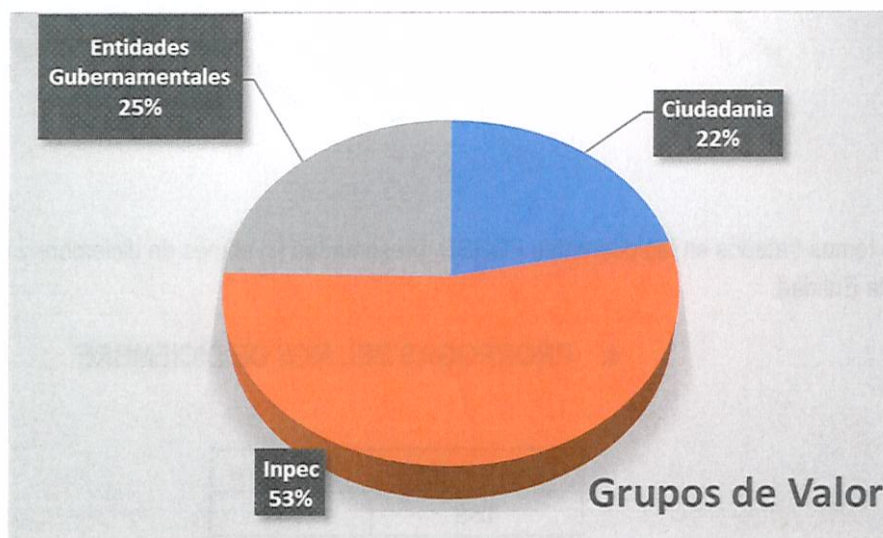


- En el mes de diciembre se presentó un 71% de prórrogas solicitadas.



5. PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

Ciudadanía	Inpec	Entidades Gubernamentales	Total
30	74	34	138



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





OBSERVACIONES

- ✓ Con ocasión de la circular No. 019 del 12 de octubre de 2018, emitida por la Dirección General, se está realizando el envío de las PQRSD debidamente registradas en el aplicativo, a la Oficina Asesora Jurídica, para que sea ella la encargada de contestar los derechos de petición presentados por la ciudadanía en los términos concedidos por la Ley 1755 de 2015, motivo por el cual se retiró del informe la estadística de Dependencias.
- ✓ Se observa el aumento de un 50 % la solicitud de prórrogas con respecto al mes inmediatamente anterior.

Cordialmente,


SONIA STELLA ROMERO TORRES

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 2018\2018 INFORMES\ESTADISTICOS PQRD'SIMENSUALES\diciembre.docx



