

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 8/8/2018 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2018-009319
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: J CARLOS RESTREPO PIEDRAHITA	
Asunto: ENVÍO INFORME M MENSUAL DE PQRD JULIO.	

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, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de julio de 2018

FECHA: Bogotá D.C., 2 de agosto de 2018

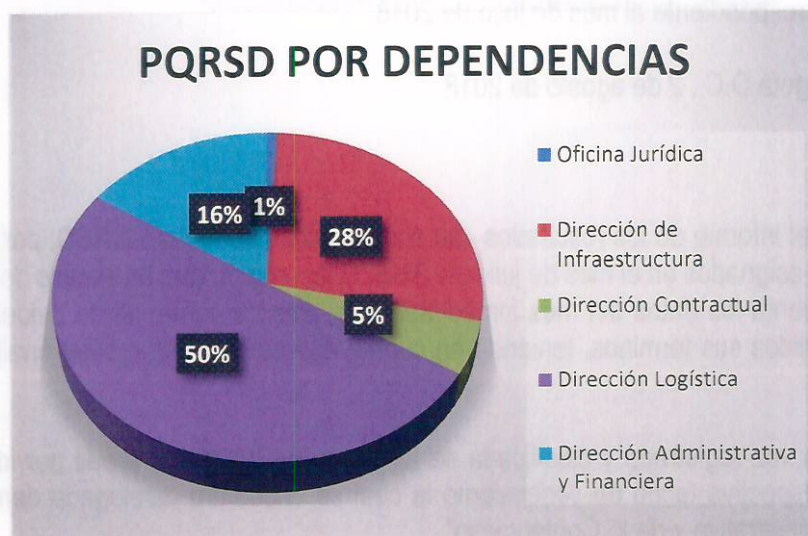
Me permito remitir el informe de los resultados del comportamiento de las PQRSD, por dependencias, por canal y los tiempos asignados en el mes de julio de 2018, Cabe aclarar que en el caso de las estadísticas de prórrogas, se presenta los datos del mes inmediatamente anterior con el fin de evidenciar 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 las 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 determinados; las solicitudes que no son competencia de la Unidad, se da traslado a la Entidad respectiva, dando así cumplimiento a lo establecido en Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

Teniendo en cuenta lo anterior, se presentan las estadísticas del mes de junio así:

Dependencias	
Oficina Jurídica	1
Dirección de Infraestructura	32
Dirección Contractual	6
Dirección Logística	58
Dirección Administrativa y Financiera	18
Total	115

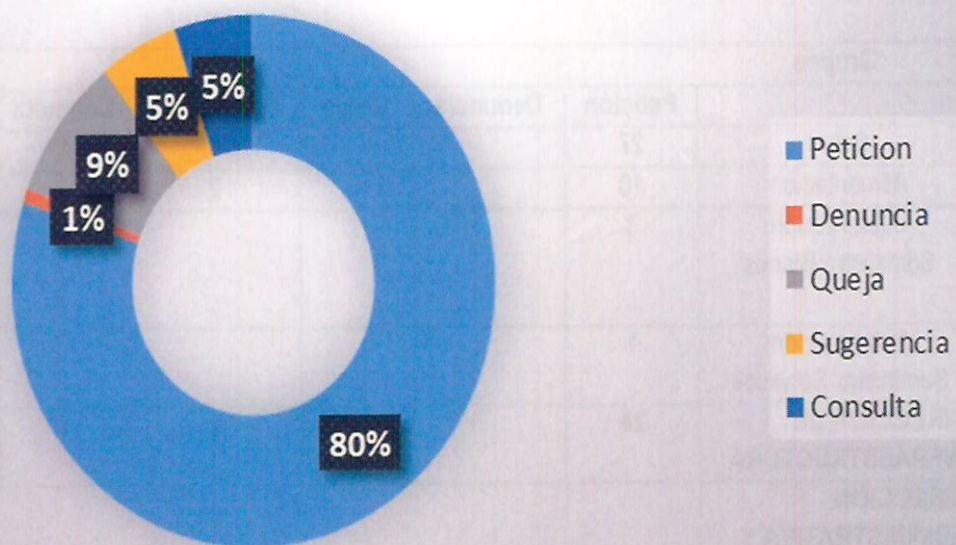


- La tendencia continua siendo la misma a los meses anteriores, en la cual la Dirección Logística 50% (58 solicitudes) tiene la mayoría de las peticiones, seguida de Infraestructura 28% (32 solicitudes) las cuales son las áreas misionales de la Entidad.

PQRS POR TIPO DE SOLICITUD

DEPENDENCIA	TIPO						CANTIDAD
						SUB-TOTAL	
DIRECCIÓN LOGÍSTICA							46
Grupos							
	Petición	Denuncia	Queja	Suger/Recl.	Consulta		
Salud	27			1	1	29	
Alimentación	10		1	2		13	
Subdirección Suministro Bienes	3					3	
Subdirección Suministro Servicios	1					1	
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	28			2	1	31	31
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							27
Grupos							
Atención al Ciudadano	12		1		5	18	
Administración de Personal	5					5	
Talento Humano	1					1	
Tesorería	3					3	
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	6	1				7	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1					1	1
DIRECCION GENERAL	3					3	3
TOTAL PQRS							115

TIPO DE PQRSD



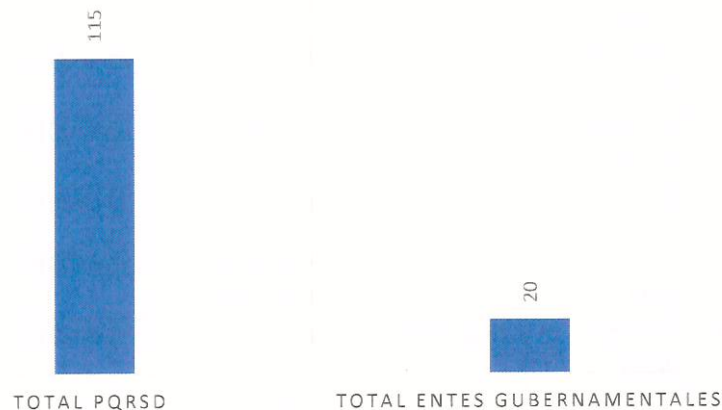
Las peticiones ocupan el primer lugar con el 80% del total de requerimientos realizados por los ciudadanos.

PQRD RECIBIDAS POR PARTE DE LOS ENTES GUBERNAMENTALES

ENTIDAD	No. PQRS	FECHA DE INGRESO	ÁREA RESPONSABLE	FECHA VENCIMIENTO INICIAL	FECHA VENCIMIENTO PRÓRROGA	FECHA RESPUESTA
Ministerio de Justicia y del Derecho	HFD-714-81163	05-jul-2018	Infraestructura	26-jul-2018	10-ago-2018	Abierto en términos
Agencia Nacional de Defensa Jurídica	IHL-963-71741	09-jul-2018	Traslado por competencia	12-jul-2018		Cerrada
Personería	QNC-249-97429	09-jul-2018	Infraestructura	23-jul-2018	06-ago-2018	Cerrada
Personería de Ibagué	XEQ-558-23032	09-jul-2018	Salud	23-jul-2018	06-ago-2018	Cerrada
Ministerio del Interior	YTQ-498-47039	11-jul-2018	D. General	26-jul-2018		Abierto
Presidencia de la Republica	EBW-572-63491	13-jul-2018	Salud	30-jul-2018	14-ago-2018	Abierto en términos
Presidencia de la Republica	XMO-555-65447	13-jul-2018	Traslado por competencia	23-jul-2018		Cerrada
Defensoría del pueblo	ZJB-655-52567	13-jul-2018	Salud	30-jul-2018	10-ago-2018	Abierto en términos
Presidencia de la Republica	NSD-204-68160	17-jul-2018	Contractual	31-jul-2018		Cerrado
Presidencia de la Republica	AMD-740-27142	17-jul-2018	Contractual	31-jul-2018		Cerrado
Personería de Ibagué	MNR-732-51569	17-jul-2018	Salud	31-jul-2018	15-ago-2018	Abierto en términos
Personería de Ibagué	HPU-262-10377	17-jul-2018	Salud	31-jul-2018	15-ago-2018	Abierto en términos
Personería de Ibagué	XZA-375-97822	17-jul-2018	Salud	31-jul-2018	15-ago-2018	Abierto en términos
Personería de Ibagué	FRX-493-98516	17-jul-2018	Salud	31-jul-2018	15-ago-2018	Abierto en términos
Procuraduría	IZO-679-82649	26-jul-2018	Infraestructura	10-ago-2018		Abierto en términos
Procuraduría	TFQ-905-42127	26-jul-2018	Salud	10-ago-2018		Abierto en términos
Defensoría del Pueblo	JWZ-192-23827	30-jul-2018	Traslado por competencia	03-ago-2018		Cerrada
Fiscalía	TAL-694-33942	30-jul-2018	Alimentación	03-ago-2018		Abierto en términos
Gobernación de Boyacá	TFQ-274-96750	30-jul-2018	Infraestructura	14-ago-2018		Abierto en términos
Procuraduría	MIR-867-84430	31-jul-2018	Infraestructura	14-ago-2018		Abierto en términos

TOTAL PQRS	Total Entes Gubernamentales
115	20

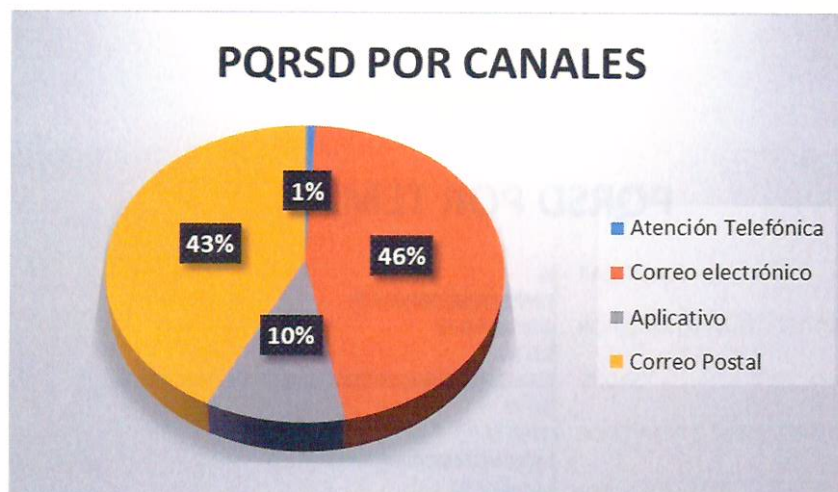
ENTES GUBERNAMENTALES



Podemos observar que solamente el 17.39% de las peticiones realizadas a la Entidad pertenecen a Entes Gubernamentales.

RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES

Canal	Cantidad
Correo electrónico	48
Correo Postal	49
Aplicativo	17
Atención Telefónica	1
Total	115

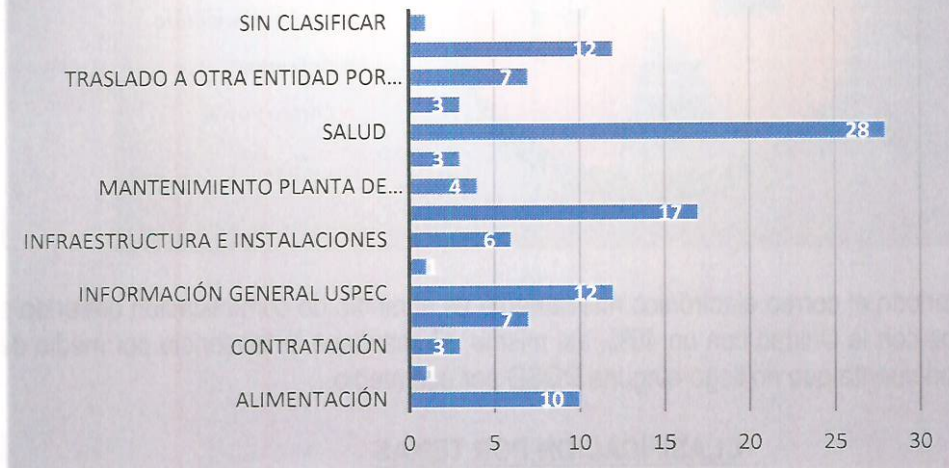


- En este periodo el correo electrónico nuevamente es el medio de comunicación preferido por los ciudadanos con la Unidad con un 46%, así mismo, se mantiene la tendencia por medio del chat teniendo en cuenta que no llego ninguna PQSD por ese medio.

CLASIFICACIÓN POR TEMAS

CLASIFICACIÓN	Cantidad
Alimentación	10
Ampliación	1
Contratación	3
Información Contractual	7
Información General USPEC	12
Informes Autoridades	1
Infraestructura e Instalaciones	6
Mantenimiento de Infraestructura	17
Mantenimiento Planta de tratamiento de agua potable (Ptap)	4
Requerimiento de la Población Privada de la Libertad	3
Salud	28
Suministro de Bienes	3
Traslado a otra Entidad por Competencia	7
Talento Humano	12
Sin Clasificar	1
Total	115

PQRSD POR TEMAS



La tendencia de la clasificación por temas continúa siendo la mayoría para la Dirección Logística, seguida de Infraestructura.

SOLICITUD DE PRÓRROGAS MES DE JUNIO

Total PQRDS junio	Prórrogas
115	43

- En el mes de junio aumento a 37.39% la tendencia de solicitar prórrogas con respecto al mes de mayo en el cual se evidenció un 32%.

RECOMENDACIONES

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

- ❖ De acuerdo a lo establecido en el Plan de Acción del año en curso y viendo la necesidad de tener un lenguaje común y la importancia de las PQRSD, se adelantó la primera socialización a servidores públicos de la Entidad, sobre temas relacionados con normatividad, funciones del procedimiento de Atención al Ciudadano, respuesta a solicitudes, entre otras, en la fecha 31 de julio de 2018 de acuerdo con el cronograma fueron invitados 32 funcionarios, según se evidencia en el formato de lista de asistentes, la participación fue mínima (asistiendo 12 servidores públicos). A través del Grupo de Atención al Ciudadano se envía recordatorios a los Coordinadores, para que los funcionarios de cada dependencia asistan a la socialización en las fechas establecidas

Igualmente se tiene programada la socialización a los servidores públicos de enlace en los Establecimientos Penitenciarios y Carcelarios del INPEC, la cual se llevará a cabo de manera virtual el día 16 de agosto de 2:00 a 4:00 p.m. en las instalaciones de la Sede Central del INPEC.

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 7915.docx

