

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 6/7/2018 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2018-007915
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Destino: JUAN CARLOS RESTREPO PIEDRAHITA	
Asunto: INFORME MENSUAL PQRD JUNIO-2018.	

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 junio de 2018

FECHA: Bogotá D.C., 4 julio de 2018

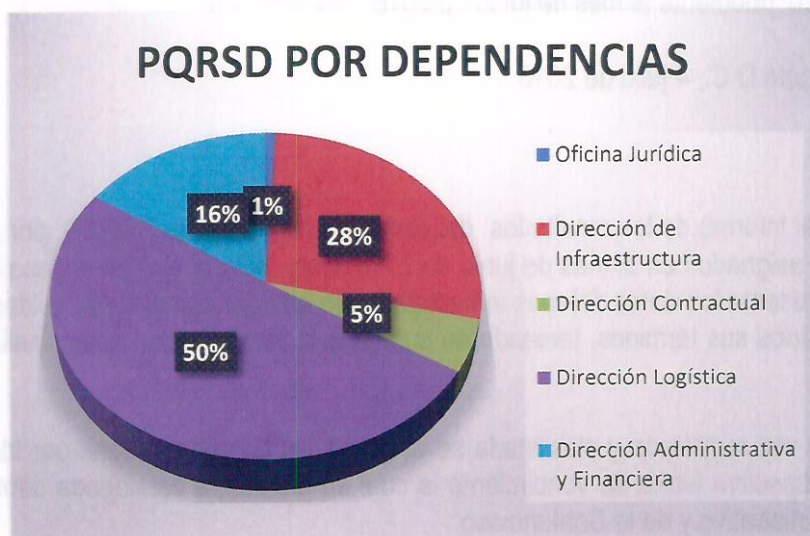
Me permito remitir el informe de los resultados del comportamiento de las PQRSD, por dependencias, por canal y los tiempos asignados en el mes de junio de 2018, Cabe aclarar que en el caso de las estadísticas de prórrogas, se presenta los datos del mes inmediatamente anterior con el fin de evidenciar 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

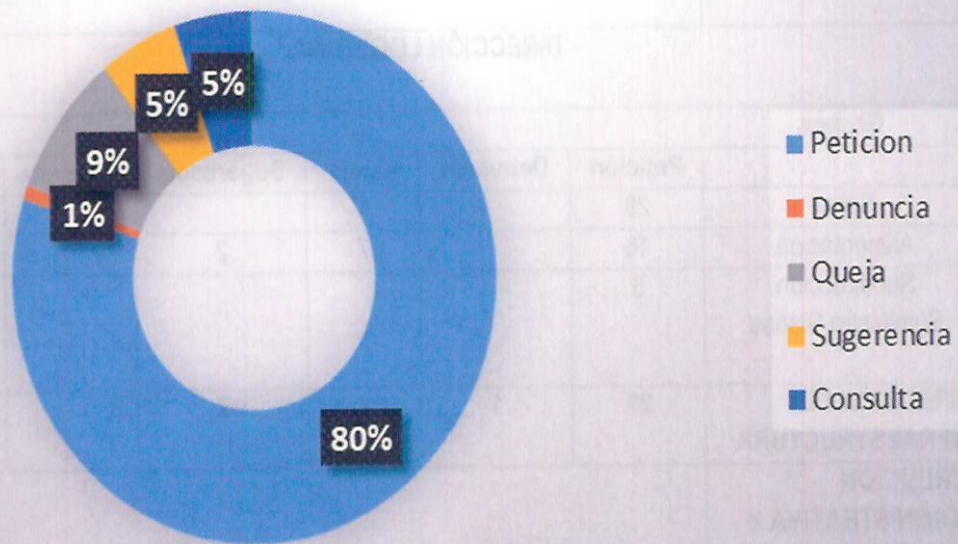


- La tendencia continua siendo la misma a los meses anteriores, en la cual la Dirección Logística 50% (58 solicitudes) tiene la mayoría de las peticiones, seguida de Infraestructura 28% (32 solicitudes) las cuales son las áreas misionales de la Entidad.

PQRSD POR TIPO DE SOLICITUD

DEPENDENCIA	TIPO						SUB-TOTAL	CANTIDAD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA								58
Grupos								
	Petición	Denuncia	Queja	Sugerencia	Consulta			
Salud	29		1				30	
Alimentación	16		7	2			25	
Subdirección Suministro Bienes	3						3	
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	25	1	1	2	3		32	32
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA								18
Grupos								
Atención al Ciudadano	6			1	3		10	
Administración de Personal	3						3	
Talento Humano	2		1				3	
Presupuesto	1						1	
Subdirec. Atención Establecimientos	1						1	
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	5			1			6	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1						1	1
TOTAL PQRSD								115

TIPO DE PQRS



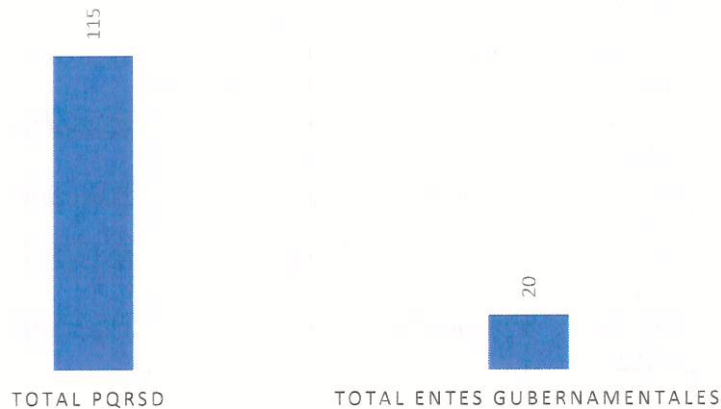
Las peticiones ocupan el primer lugar con el 80% del total de requerimientos realizados por los ciudadanos.

PQRD RECIBIDAS POR PARTE DE LOS ENTES GUBERNAMENTALES

ENTIDAD	No. PQRSD	FECHA DE INGRESO	ÁREA RESPONSABLE	FECHA VENCIMIENTO INICIAL	FECHA VENCIMIENTO PRÓRROGA	FECHA RESPUESTA
Defensoría del Pueblo	GOY-156-43391	01-jun-2018	Grupo Salud	12-jun-2018	19-Jun-2018	15-jun-2018. Correo e-mail
Defensoría del Pueblo	KNH-508-36415	01-jun-2018	Dirección Infraestructura	18-jun-2018	N/R	15-jun-2018 E-2018-009643
Defensoría del Pueblo	IKR-530-55727	05-jun-2018	Grupo Salud	06-jun-2018	14-jun-2018	14-jun-2018 Correo e-mail
Comisión Derechos Humanos	FLU-366-68461	05-jun-2018	Grupo Alimentación	19-jun-2018	04-jul-2018	28-jun-2018 E-2018-010514
Defensoría Regional Magdalena	SAX-903-59580	06-jun-2018	Grupo Salud	20-jun-2018	05-jul-2018	En términos
Fiscalía	ZPK-832-33859	06-jun-2018	Grupo Alimentación	21-jun-2018	N/R	13-jun-2018
Personería	FAT-379-74623	06-jun-2018	Grupo Salud	20-jun-2018	N/R	15-jun-2018 E-2018-009347
Defensoría	DRV-722-27502	06-jun-2018	Grupo Salud	13-jun-2018	20-jun-2018	18-jun-2018 E-2018-009674
Vigilancia Epidemiológica	TUP-601-71955	07-jun-2018	Grupo Salud	07-jun-2018	N/R	07-jun-2018
Contraloría	RPB-337-27788	07-jun-2018	Dirección. Infraestructura	15-jun-2018	22-jun-2018	21-jun-2018
Procuraduría General de la Nación	GZP-246-22981	13-jun-2018	Grupo Salud	27-jun-2018	12-jul-2018	03 del jul-2018 E-2018-010413
Procuraduría	LSR-600-79723	13-jun-2018	Grupo Alimentación	27-jun-2018	N/R	27-jun-2018 E-2018-010183
Defensoría del Pueblo	PSL-736-81169	14-jun-2018	Grupo Salud	28-jun-2018	06-jul-2018	En términos
Veeduría Derechos Humanos	EGB-926-57867	18-jun-2018	Grupo Alimentación	29-jun-2018	16-jul-2018	En términos
Vigilancia Epidemiológica	DJH-275-25554	19-jun-2018	Grupo Salud	26-jun-2018	04/jul-2018	27-jun-2018
Procuraduría	KML-891-33144	21-jun-2018	Grupo Alimentación	05-jul-2018	N/R	04-jul-2018 E-2018-010573
Policía	MHI-714-90666	26-jun-2018	Grupo Salud	10-jul-2018	N/R	26-jun-2018
Policía Metropolitana	XFR-679-67032	26-jun-2018	Grupo Atención al Ciudadano	03-jul-2018	N/R	26-jun-2018 Correo e-mail
Fondo Nacional de Ahorro	XTJ-47768466	27-jun-2018	Grupo Administrativo	18-jul-2018	N/R	En términos
Personería de Medellín	AHM-290-12237	29-jun-2018	Grupo Alimentación	13-jul-2018	N/R	En termino

TOTAL PQRS	Total Entes Gubernamentales
115	20

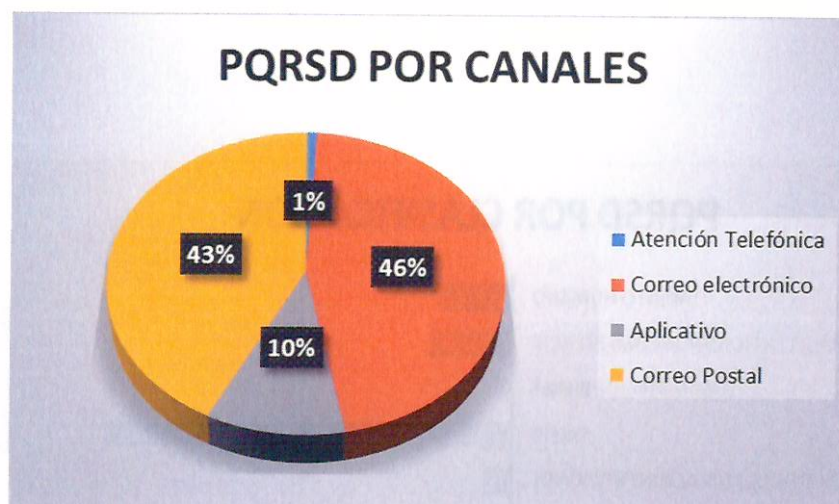
ENTES GUBERNAMENTALES



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

RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES

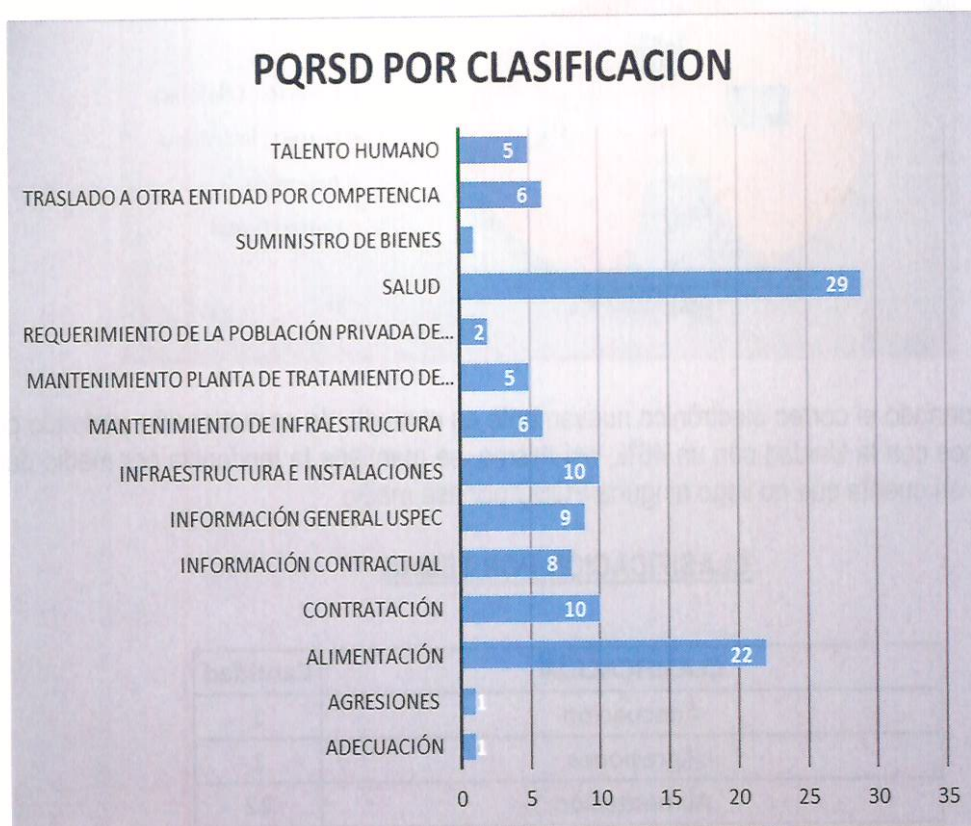
Canal	Cantidad
Correo electrónico	53
Correo Postal	49
Aplicativo	12
Atención Telefónica	1
Total	115



- 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
Adecuación	1
Agresiones	1
Alimentación	22
Contratación	10
Información Contractual	8
Información General USPEC	9
Infraestructura e Instalaciones	10
Mantenimiento de Infraestructura	6
Mantenimiento Planta de tratamiento de agua potable (Ptap)	5
Requerimiento de la Población Privada de la Libertad	2
Salud	29
Suministro de Bienes	1
Traslado a otra Entidad por Competencia	6
Talento Humano	5
Total	115

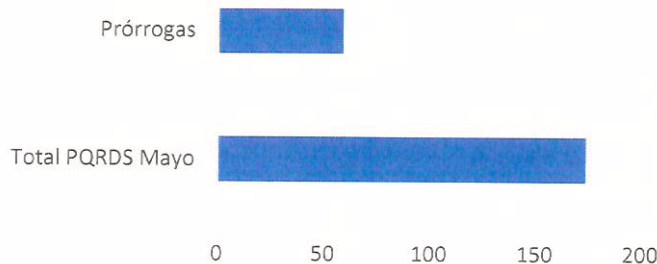


La tendencia de la clasificación por temas continúa siendo la mayoría para la Dirección Logística.

SOLICITUD DE PRÓRROGAS MES DE JUNIO

Total PQRDS Mayo	Prórrogas
174	59

Prórrogas del mes de mayo



- Se mantiene la tendencia de la solicitud de prórrogas con un 33% en las solicitudes de 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:

- ❖ Se han realizado dos sensibilizaciones de las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano al interior del Grupo con el fin de empezar las sensibilizaciones a los funcionarios de las diferentes Direcciones, con las cuales se espera reducir el índice de respuestas sin fondo e incompletas, de igual manera que las prórrogas solicitadas, motivo por el cual se solicita la colaboración de los Directivos con el fin que los funcionarios asistan.
- ❖ A la fecha se adelantó el primer foro sobre temas de salud, el cual tuvo como resultado un total de 37 visitas y 3 publicaciones por parte de la ciudadanía y usuarios, evidenciándose un interés bajo en la interacción con la ciudadanía, teniendo en cuenta que es el primer ejercicio que se adelanta para tener un diálogo directo y abierto con la ciudadanía. Motivo por el cual el próximo foro que pertenece al Grupo de Alimentación se le realizará una mayor publicidad.
- ❖ Se evidencia que es una constante, las Direcciones que mayor requerimientos tiene son la de Logísticas y la de Infraestructura, lo cual es consecuente con la finalidad de la Entidad, teniendo en cuenta que son las áreas misionales.

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

