

\\192.168.70.20\at_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2018\2018 INFORMES\ESTADISTICOS PQRD'S\MENSUALES\3- MARZO.docxUnidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 6/4/2018 Folios: 4	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2018-004116
Origen: 180/DIAFIN/DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
Destino: JUAN CARLOS RESTREPO PIEDRAHITA	
Asunto: INFORME PQRDS MES DE MARZO DE 2018	

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero

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

FECHA: Bogotá D.C., 3 de abril de 2018

Este informe se presenta teniendo en cuenta el comportamiento del aplicativo PQRD y las respuestas obtenidas por las diferentes dependencias de la Unidad.

La información una vez registrada y clasificada se asignó a las diferentes áreas por idoneidad funcional, mencionando su respectiva fecha de vencimiento. Una vez se va cumpliendo este tiempo, se envían alertas recordando la respuesta oportuna; aquellas solicitudes que no son competencia de la Unidad, se hará Traslado por Competencia a la Entidad competente, dando así cumplimiento a lo establecido en Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

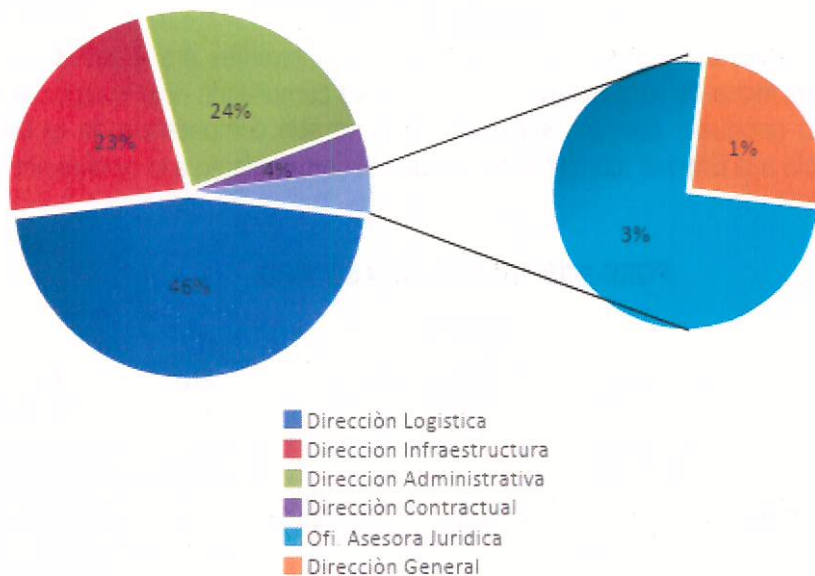
PQRD POR DEPENDENCIAS Y TIPO

DEPENDENCIA	TIPO					SUB-TOTAL	TOTAL
DIRECCIÓN LOGÍSTICA							49
Grupos	Petición	Denuncia	Queja	Sugerencia			
Salud	28				28		
Alimentación	16	1	3		20		
Subdirección Suministro Bienes	1				1		
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	24						24



DEPENDENCIA	TIPO					SUB-TOTAL	TOTAL
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							25
Grupos							
Atención al Ciudadano	12				1	13	
Administración de Personal	8					8	
Administrativo	1					1	
Presupuesto	1					1	
Tesorería	1					1	
Talento Humano	1					1	
DIRECCION CONTRACTUAL	4						4
OFICINA ASESORA JURIDICA	3						3
DIRECCION GENERAL							1
TOTAL							106

PQRD ASIGNADAS



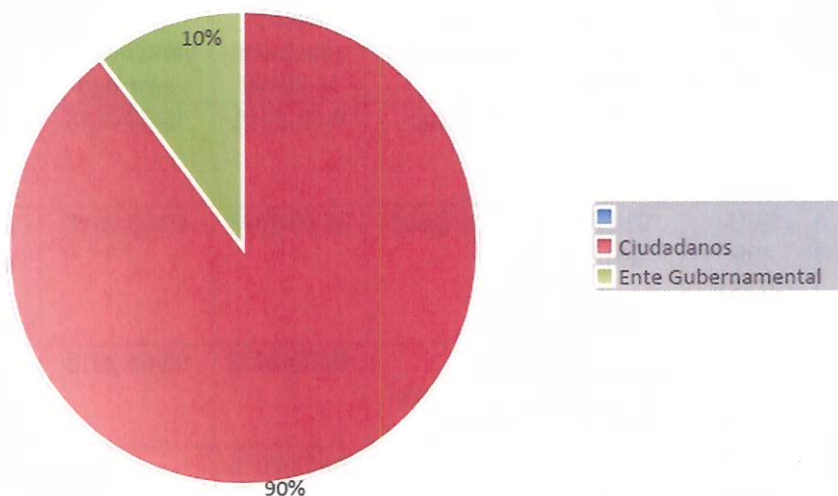
- En la gráfica se observa a la Dirección Logística con la mayor participación de las solicitudes realizadas en el mes con un 46% y las Direcciones de Infraestructura y Administrativa con un 23%, cada una, ocupando el segundo lugar.



PQRD recibidas por parte de los Entes Gubernamentales

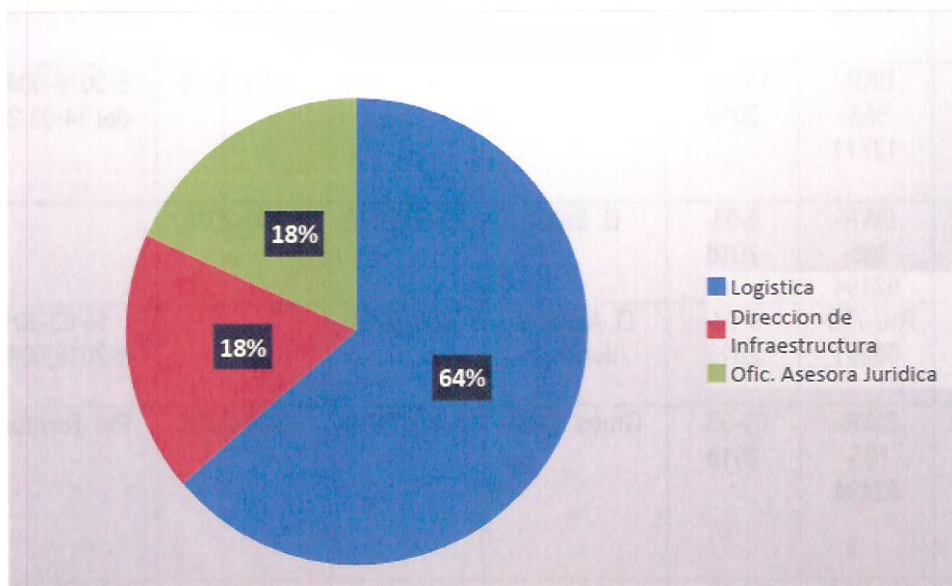
	Entidad	PQRD	Fecha de ingreso	Área responsable	Fecha vencimiento inicial	Fecha vencimiento prorroga	Fecha de respuesta
1	Defensoría del pueblo Tolima	KVD-109-97231	1-03-2018	G. Salud	8-03-2018	15-03-2018	14-03-2018 E-2018-003991
2	Defensoría del Pueblo regional Tolima	KVD-109-97231	01-03-2018	Grupo Salud	08-03-2018	15-03-2018	E-2018-003991 del 14-03-2018
3	Procuraduría del Meta	RUC-868-85899	6-03-2018	G. Alimentación	19-03-2018	05-04-2018	
4	Procuraduría judicial de Buga	SUJ-179-53433	6-03-2018	D. Infraestructura	20-03-2018		12-03-2018 E-2018-003735
5	Procuraduría Regional Meta	RUC-868-85899	06-03-2018	Grupo Alimentación	05-04-2018	05-04-2018	Pte. Respuesta
6	Procuraduría General – Buga-	SUJ-179-53433	06-03-2018	D. Infraestructura	20-03-2018		E-2018-003735 del 12-03-2018
7	Personería Municipal Ibagué	BKR-558-12711	09-03-2018	Grupo Salud	23-03-2018	10-04-2018	E-2018-004107 del 14-03-2018
8	Procuraduría General	SWR-105-62494	9-03-2018	G. Salud	23-03-2018	10-04-2018	
9	Procuraduría General	RIU-729-66281	9-03-2018	O. Asesora Jurídica	9-03-2018		14-03-2018 E-2018-004196
10	Procuraduría General Política Criminal y Carcelaria	SWR-105-62494	09-03-2018	Grupo Salud	23-03-2018	10-04-2018	Pte. Respuesta
11	Procuraduría Defensa Derechos Humanos	RIU-729-66281	09-03-2018	Oficina Asesora Jurídica	23-03-2018	05-04-2018	E-2018-003260 del 5-03-201 y E-2018-004153 del 16-03-2018

Tipo de Peticionario



- Se puede observar que los ciudadanos son los que más utilizan las herramientas de PQRD de Unidad, ya que la participación de los Entes Gubernamentales fue solamente de un 10%.

Por dependencias Ciudadanos Vs Entes Gubernamentales

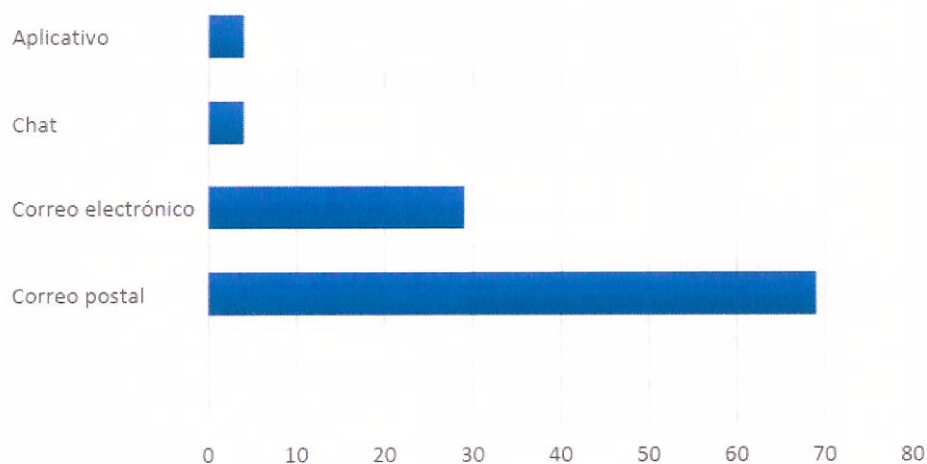


- Podemos observar que la Dirección Logística es la que tienen el porcentaje más alto de solicitudes de los Entes Gubernamentales (64%). En segundo lugar se encuentran la Dirección Infraestructura y la Oficina Asesora Jurídica con (18%) respectivamente.

RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES

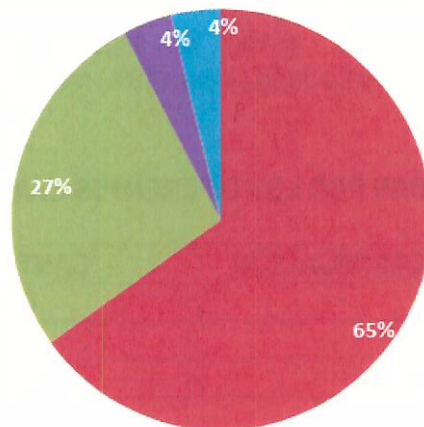
CANAL DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD
Correo postal	69
Correo electrónico	29
Chat	4
Aplicativo	4
TOTAL	106

Canal de Recepción



Canal de Recepción

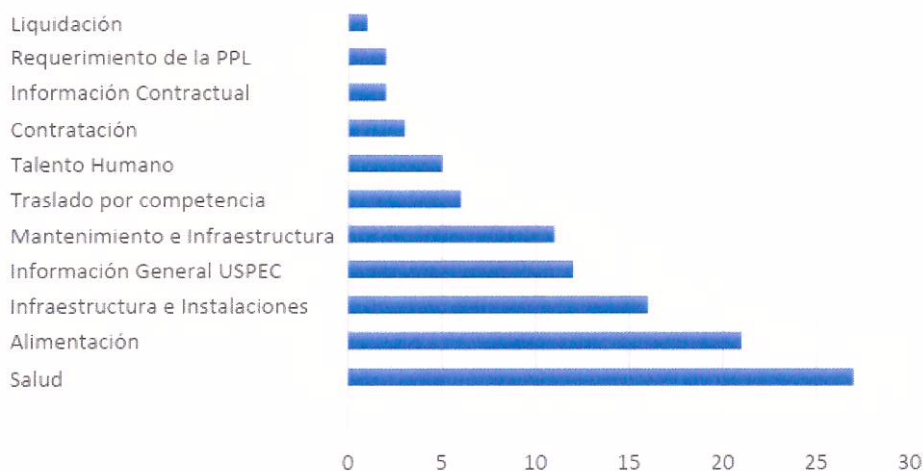
■ Correo postal ■ Correo electrónico ■ Chat ■ Aplicativo



- Se puede observar que el canal por medio del cual se hacen más efectivas las solicitudes es por correo postal con 65% de las 106 registradas, en un segundo lugar el correo electrónico con 29%, de lo que podemos analizar que la interacción con los ciudadanos es mínima ya que solo se tuvo 2 oportunidades por chat y ninguna de manera personal.

CLASIFICACION DE ACUERDO AL TEMA

TEMA	TOTAL
Salud	27
Alimentación	21
Infraestructura e Instalaciones	16
Información General USPEC	12
Mantenimiento e Infraestructura	11
Traslado por competencia	6
Talento Humano	5
Contratación	3
Información Contractual	2
Requerimiento de la PPL	2
Liquidación	1
TOTAL	106

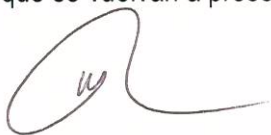


- En la gráfica se puede observar que casi el 50% de los temas es de la Dirección Logística.

RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta las tablas anteriores nos permitimos recomendar lo siguiente:
- - Se debe 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 los ciudadanos.
 - Implementar foros por medio de la página, con el fin de mantener informada a la Ciudadanía en General y evitar preguntas reiterativas.
 - Realizar reuniones en las diferentes áreas para identificar las solicitudes reiterativas con el fin de evitar que se vuelvan a presentar.

Cordialmente,



CARLOS WILLIAM RODRÍGUEZ MILLÁN

Copia: N/A

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

