

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 5/6/2018 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2018-006587
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: DR. JUAN CARLOS RESTREPO PIEDRAHÍTA	
Asunto: INFORME MENSUAL PQRD MAYO.	

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, Denuncias (PQRD) correspondiente al mes de mayo de 2018

FECHA: Bogotá D.C., 5 de junio de 2018

Me permito remitir el informe de los resultados del comportamiento de las PQRD, por dependencias, por canal y los tiempos asignados en el mes de Mayo 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 está enviando alerta de vencimiento tres días antes con el fin de obtener respuestas oportunas, a través de memorando se informará al Director o Jefe de Oficina cuáles PQRSO quedaron sin respuesta en los términos determinados.; las solicitudes que no son competencia de la Unidad, se hará traslado a la Entidad respectiva, dando así cumplimiento a lo establecido en Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

PQRD POR DEPENDENCIAS Y TIPO

DEPENDENCIA	TIPO						SUB-TOTAL	CANTIDAD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA								66
Grupos								
	Petición	Denuncia	Queja	Sugerencia	Coment.			
Salud	28		6				34	
Alimentación	18	2	11				31	
Subdirección Suministro Bienes	1						1	
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	33	2	4		1	40	40	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA								22
Grupos								
Atención al Ciudadano	9		1				10	
Administración de Personal	8						8	
Tesorería	4						4	
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	3					3	3	
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3					3	3	
DIRECCIÓN GENERAL	1		1			2	2	
ELIMINADAS							38	
TOTAL PQRD								174

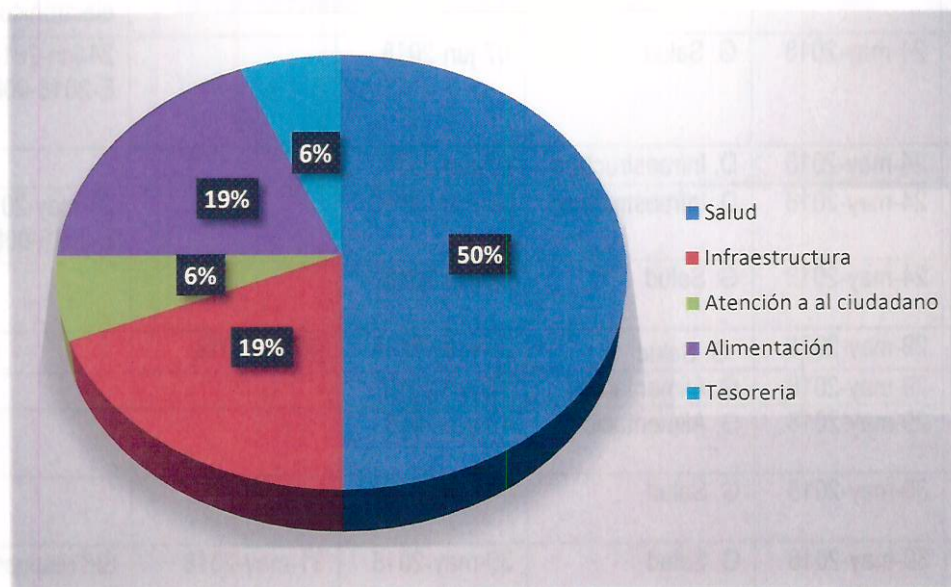
- Se puede observar que la tendencia continúa igual que los meses anteriores, la Dirección Logística (66 solicitudes) tiene la mayoría de las peticiones, seguida de Infraestructura (40 solicitudes) y la Dirección Administrativa y Financiera (22 solicitudes).
- Se observa un alto número de eliminadas debido a la falla de los sistemas en este mes, la Oficina de Tecnología requirió efectuar estas pruebas con el fin de tener en funcionamiento el aplicativo.

PQRD RECIBIDAS POR PARTE DE LOS ENTES GUBERNAMENTALES

ENTIDAD	No. PQRSD	FECHA DE INGRESO	ÁREA RESPONSABLE	FECHA VENCIMIENTO INICIAL	FECHA VENCIMIENTO PRÓRROGA	FECHA RESPUESTA
Contraloría General	RDV-569-66455	03-may-2018	D. Infraestructura	09-may-2018	17-may-2018	17-may-2018 E-2018-0067260
Procuraduría Regional Caldas	SIZ-570-77132	10-may-2018	G. Alimentación	28-may-2018		28-may-2018 E-2018-007931
Ministerio de Defensa	XDL-791-36957	16-may-2018	G. Tesorería	28-may-2018		22-may-2018
Personería Delegada Del Ministerio Público	VZO-649-34803	17-may-2018	G. Salud	18-may-2018	21-may-2018	
Defensoría del Pueblo	NXV-131-49241	22-may-2018	G. Salud	14-jun-2018		25-may-2018 correo electrónico
Ministerio de Defensa	GII-504-36182	24-may-2018	G. Salud	07-jun-2018		24-jun-2018 E-2018-008704
Personería	PRI-761-72821	24-may-2018	D. Infraestructura	08-jun-2018		
Procuraduría General	TXS-191-39889	24-may-2018	D. Infraestructura	28-may-2018		28-may-2018 E-2018-008440
Ministerio de Salud	JPS-747-94202	24-may-2018	G. Salud	08-jun-2018		
Procuraduría	GGH-831-57898	29-may-2018	G. Salud	31-may-2018	06-jun-2018	
Personería	JRW-562-32386	29-may-2018	G. Alimentación	13-jun-2018		
Defensoría del Pueblo	UNI-190-62181	29-may-2018	G. Alimentación	13-jun-2018		
Personería Municipal	OML-631-68745	30-may-2018	G. Salud	14-jun-2018		
Personería	VWV-733-85487	30-may-2018	G. Salud	30-may-2018	31-may-2018	Sin respuesta. Vencida
Personería	PZD-846-30324	30-may-2018	G. Salud	14-jun-2018		
Personería	OCP-261-60720	30-may-2018	G. Atención	06-jun-2018		
Total						16

Dependencia	Cantidad
Salud	8
Infraestructura	3
Atención a al Ciudadano	1
Alimentación	3
Tesorería	1
TOTAL	16

Entes Gubernamentales/Dependencias

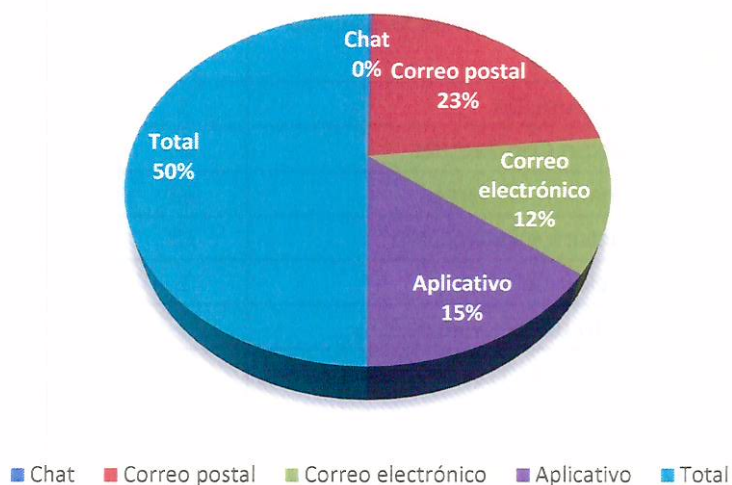


Se observa que cambio la tendencia con respecto al mes anterior en el cual la Dirección de Infraestructura tenía el mayor número de solicitudes, en el mes de mayo fue la Dirección logística con un 69% de las solicitudes.

RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES

Canal	Cantidad
Chat	1
Correo postal	80
Correo electrónico	43
Aplicativo	50
Total	174

CANAL DE RECEPCIÓN

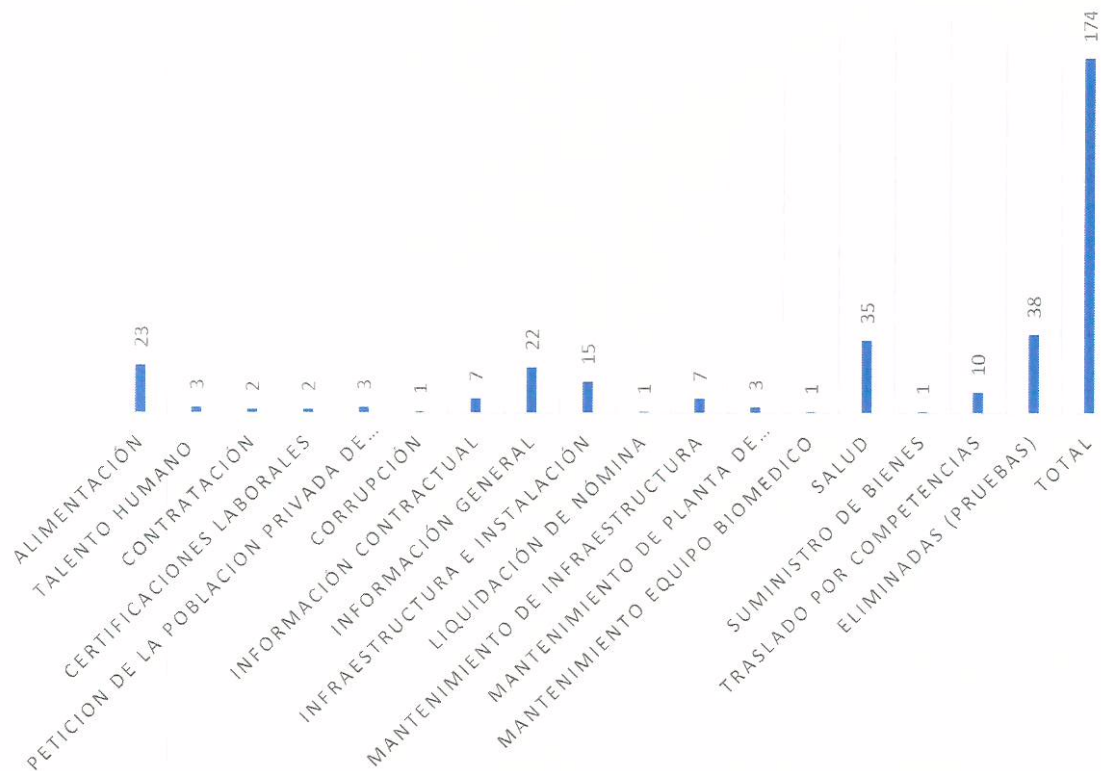


- En este periodo continúa siendo correo postal el medio preferido de comunicación de los ciudadanos con la Unidad.
- Se puede observar que en este mes no se presentó ninguna solicitud por teléfono y por medio del chat solamente una, lo que nos demuestra la falta de conocimiento de la ciudadanía de los canales para interactuar con la Unidad.

Clasificación por temas

CLASIFICACIÓN	Cantidad
Alimentación	23
Talento Humano	3
Contratación	2
Certificaciones Laborales	2
Petición de la Población Privada de la Libertad (PPL)	3
Corrupción	1
Información Contractual	7
Información General	22
Infraestructura e instalación	15
Liquidación de nómina	1
Mantenimiento de infraestructura	7
Mantenimiento de Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)	3
Mantenimiento Equipo Biomédico	1
Salud	35
Suministro de Bienes	1
Traslado por competencia	10
Eliminadas (pruebas)	38
TOTAL	174

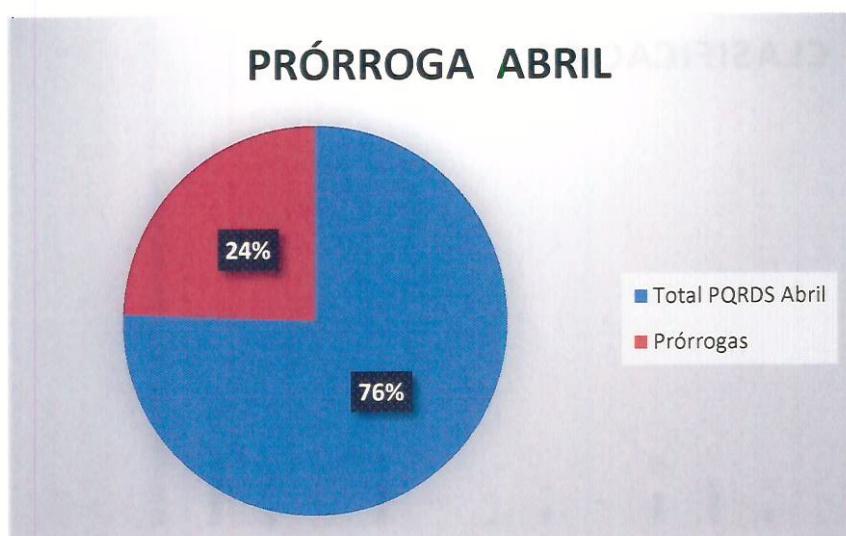
CLASIFICACIÓN



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

SOLICITUD DE PRÓRROGAS MES DE ABRIL

Total PQRDS abril	Prórrogas
93	30



- Se observa una disminución del 12% en la solicitudes de prórrogas con respecto al mes de marzo

Recomendaciones

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

- Se debe aprovechar los Foros que comenzaran a realizarse para buscar comunicar también los diferentes medios disponibles que tiene la comunidad para interactuar con la Unidad.
- De igual manera se debe promocionar los diferentes canales a través de la página Institucional con el fin de lograr que una mayor población tenga comunicación con la Entidad.
- En el mes de julio se inicia la sensibilización de las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano, 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.

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.docx 6587.