



Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 6/12/2018 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2018-025566
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: MATILDE MENDIETA GALINDO	
Asunto: INFORME PQRSD NOVIEMBRE 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 noviembre de 2018

FECHA: Bogotá D.C, 6 de diciembre de 2018

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 noviembre se registraron 248 solicitudes de las cuales 11 fueron eliminadas por ser pruebas o equivocaciones, 1 traslado por competencia y las 236 restantes fueron dirigidas a la Oficina Asesora Jurídica de acuerdo a la circular No. 000019 del 12 de octubre de 2018. De estas 236 solicitudes se encuentran abiertas 174 y cerradas 62.

Me permito remitir el informe de los resultados del comportamiento de las PQRSD así:

1. Por dependencias.
2. Por tipos de PQRSD.
3. Por canales de interacción con la ciudadanía.
4. Clasificación por temas.
5. Prórrogas del mes de septiembre
6. Peticiones realizadas por los entes Gubernamentales.



1. POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIAS	
Oficina Jurídica	236
Dirección Administrativa y Financiera	1
Eliminadas (pruebas)	11
Total	248

POR TIPOS DE PQRSD

DEPENDENCIA	TIPO						SUB-TOTAL	TOTAL
	Petición	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta/ comentario	Solicitud Información		
OFICINA ASESORA JURÍDICA	119	7	62	8	2	38	236	236
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA								1
Grupo Atención al Ciudadano			1				1	
ELIMINADAS- PRUEBAS							11	11
T O T A L							248	248

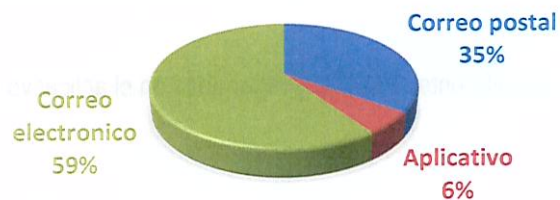


En este mes los reclamos ocupan el primer lugar con el 50% del total de requerimientos realizados por los ciudadanos, seguido de las peticiones con un 22%.

2. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

Canal	Cantidad
Correo electrónico	137
Correo Postal	88
Aplicativo	12
Eliminadas (Pruebas)	11
Total	248

CANALES DE COMUNICACION



En este periodo el correo electrónico nuevamente es el medio de comunicación preferido por los ciudadanos con un 59%, se evidencia para este mes que no se utilizan los canales presenciales, chat ni telefónico.

3. CLASIFICACIÓN POR TEMAS

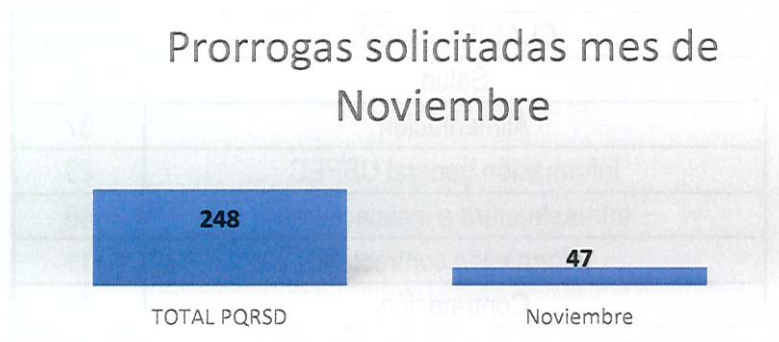
CLASIFICACIÓN	Cantidad
Salud	75
Alimentación	37
Información general USPEC	29
Infraestructura e instalaciones	18
Información contractual	11
Contratación	10
Mantenimiento de infraestructura	10
Suministro de bienes	10
Mantenimiento PTAP	6
Suministro de servicios	6
Hacinamiento	5
Talento humano	4
Traslado a otra entidad por competencia	4

Informes autoridades	3
Requerimiento de la población privada	3
Adecuación	1
Certificaciones laborales	1
Corrupción	1
Mantenimiento equipo biomédico	1
Mantenimiento alojamiento guardia	1
Vulneración	1
PRUEBAS ELIMINADAS	11
TOTAL	248

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

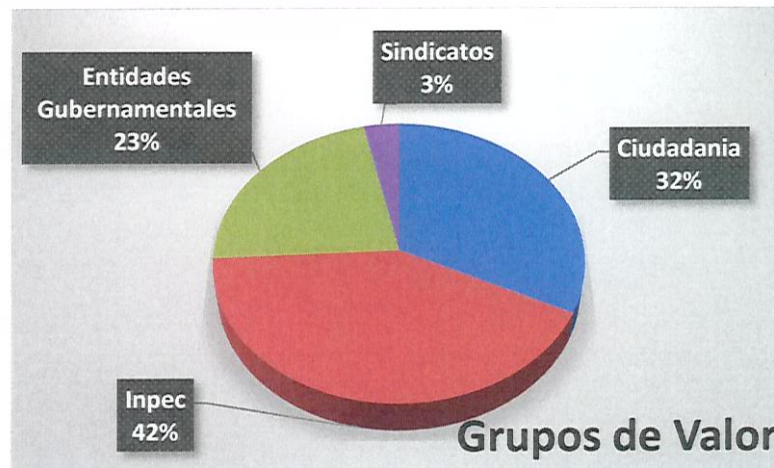
4. PRÓRROGAS DEL MES DE NOVIEMBRE

TOTAL PQRSD	Noviembre
248	47



Del total (248) de las PQRSD presentadas a la Entidad en el mes de noviembre, la Oficina Asesora Jurídica solicitó 47 (18.95%) prórrogas para dar respuesta.

5. PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR



Grupo de valor: (Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.) La respuesta a las diferentes Entidades Gubernamentales, se ha dado dentro de los términos establecidos por la ley.

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.
- ✓ Participación del Congreso Internacional de Servicio a la Ciudadanía -Bogotá te escucha-2018-, organizado por la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, el 21 de noviembre del año en curso.

Cordialmente,



SONIA STELA ROMERO TORRES

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

