



|                                                                               |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC<br>7/11/2018 Folios: 1 |  |
| Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO                                              | I-2018-013572                                                                       |
| Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO                             |                                                                                     |
| Destino: Dirección General                                                    |                                                                                     |
| Asunto: INFORME PQRSD OCTUBRE                                                 |                                                                                     |

## MEMORANDO

**PARA:** DIRECCIÓN GENERAL, ASESORES, DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA, COORDINADORES Y SERVIDORES PÚBLICOS.

**DE:** Directora Administrativa y Financiera

**ASUNTO:** Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de octubre de 2018

**FECHA:** Bogotá D.C., 7 de noviembre de 2018

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, 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.

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

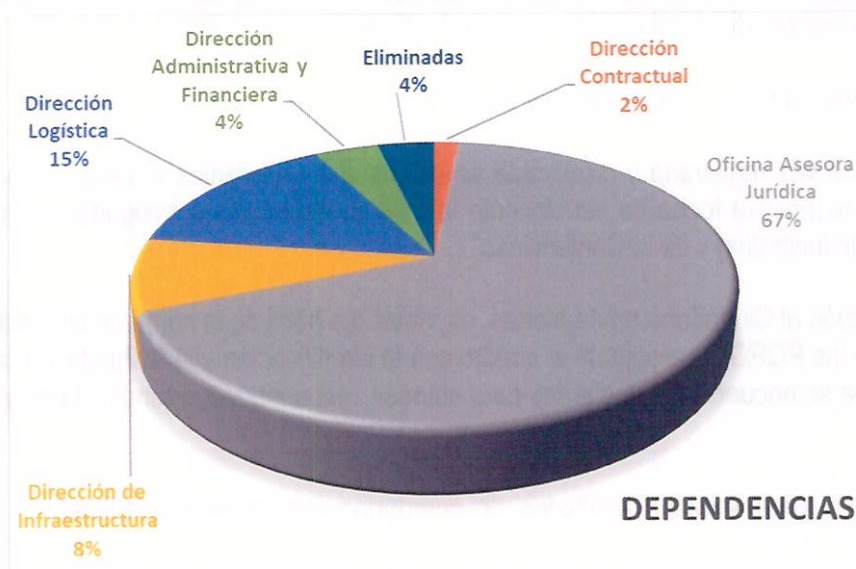
1. Por dependencias.
2. Por tipos de PQRSD.
3. Por canales de interacción con la ciudadanía.
4. Clasificación por temas.
5. Prórrogas del mes de septiembre
6. Peticiones realizadas por los entes Gubernamentales.





## 1. POR DEPENDENCIAS

| DEPENDENCIAS                          |            |
|---------------------------------------|------------|
| Oficina Jurídica                      | 130        |
| Dirección de Infraestructura          | 16         |
| Dirección Contractual                 | 3          |
| Dirección Logística                   | 29         |
| Dirección Administrativa y Financiera | 8          |
| Eliminadas (pruebas)                  | 7          |
| <b>Total</b>                          | <b>193</b> |



De acuerdo a la circular No. 019 del 12 de octubre de 2018, emitida por la Dirección General a partir de la fecha todos los requerimiento serán enviados a la Oficina Jurídica motivo por el cual esta oficina cuenta con el 67%, el 33% faltante se asignó en los primeros 15 días del mes.



### POR TIPOS DE PQRS

| DEPENDENCIA                                  | TIPO     |       |         |          |          |                       | SUB-TOTAL | TOTAL |
|----------------------------------------------|----------|-------|---------|----------|----------|-----------------------|-----------|-------|
|                                              | Petición | Queja | Reclamo | Denuncia | Consulta | Solicitud Información |           |       |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                     | 18       | 4     | 66      | 9        | 4        | 29                    | 130       | 130   |
| <b>DIRECCION LOGISTICA</b>                   |          |       |         |          |          |                       |           |       |
| Subdirec. Servicios                          |          |       | 3       |          |          |                       | 3         | 29    |
| Subdirec. Bienes                             |          |       | 1       |          |          |                       | 1         |       |
| Grupo Alimentación                           | 2        |       | 12      |          |          |                       | 14        |       |
| Grupo Salud                                  | 5        |       | 6       |          |          |                       | 11        |       |
| <b>DIRECCION INFRAESTRUCTURA</b>             | 9        |       | 5       | 1        |          | 1                     | 16        | 16    |
| <b>DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> |          |       |         |          |          |                       |           |       |
| Grupo Atención al Ciudadano                  | 3        |       | 1       | 1        |          |                       | 5         | 8     |
| Grupo Administración de Personal             |          | 1     |         |          |          |                       | 1         |       |
| Grupo Contabilidad                           | 1        |       |         |          |          |                       | 1         |       |
| Grupo Talento Humano                         |          | 1     |         |          |          |                       | 1         |       |
| <b>DIRECCION CONTRACTUAL</b>                 | 3        |       |         |          |          |                       | 3         | 3     |
| <b>ELIMINADAS PRUEBAS)</b>                   |          |       |         |          |          |                       | 7         | 7     |
| <b>T O T A L</b>                             |          |       |         |          |          |                       | 193       | 193   |

### TIPO DE PETICIONES



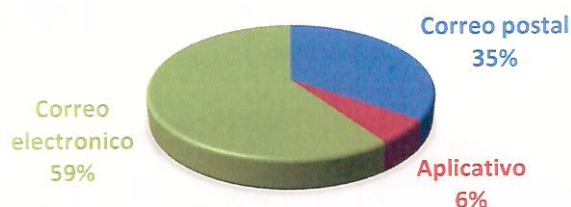


En este mes los reclamos ocupan el primer lugar con el 50% del total de requerimientos realizados por los ciudadanos, seguido de las peticiones con un 22%.

## 2. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

| Canal                | Cantidad   |
|----------------------|------------|
| Correo electrónico   | 109        |
| Correo Postal        | 67         |
| Aplicativo           | 10         |
| Eliminadas (Pruebas) | 7          |
| <b>Total</b>         | <b>193</b> |

### CANALES DE COMUNICACIÓN



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





### 3. CLASIFICACIÓN POR TEMAS

| CLASIFICACIÓN                            | Cantidad |
|------------------------------------------|----------|
| Alimentación                             | 37       |
| Salud                                    | 36       |
| Infraestructura e instalaciones          | 23       |
| Información contractual                  | 15       |
| Suministro de Bienes                     | 14       |
| Mantenimiento a la Infraestructura       | 11       |
| Requerimiento población privada libertad | 8        |
| Información general USPEC                | 8        |
| Contratación                             | 6        |
| Traslado a otra entidad por competencia  | 6        |
| Mantenimiento PTAP                       | 5        |
| Convenios                                | 3        |
| Informes autoridades                     | 3        |
| Suministro de servicios                  | 3        |
| Talento humano                           | 3        |
| Agresiones                               | 2        |
| Áreas de sanidad-adequaciones-           | 1        |
| Equipamiento                             | 1        |
| Mantenimiento alojamiento guardia        | 1        |

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

### 4. PRÓRROGAS DEL MES DE SEPTIEMBRE

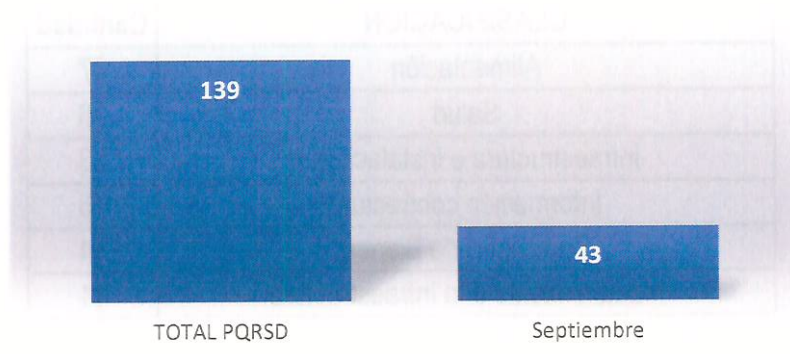
En este punto se toman las prórrogas del mes inmediatamente anterior teniendo en cuenta los términos de finalización de las mismas, con el fin de poder contabilizar el total de las concedidas y confirmar si se cerraron en los tiempos establecidos.

| Total PQRDS septiembre | Prórrogas |
|------------------------|-----------|
| 139                    | 43        |





## Prorrogas mes de Septiembre



- En el mes de septiembre disminuyeron las solicitudes de prorrogas en un 8.76% con respecto al mes inmediatamente anterior de acuerdo al informe del mes de septiembre.

### 5. PETICIONES REALIZADAS POR LOS ENTES GUBERNAMENTALES.

| Entidad      | Cantidad  |
|--------------|-----------|
| Personería   | 9         |
| Contraloría  | 1         |
| Procuraduría | 4         |
| Defensoría   | 5         |
| Min Justicia | 1         |
| <b>Total</b> | <b>20</b> |

Las respuestas que se han dado a las Diferentes Entidades Gubernamentales han estado dentro de los términos establecidos por 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 PQRS 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, motivo por el cual se incrementaron a partir de la segunda quincena del mes en el área de Jurídica.





- ✓ Se adelantó mesa de trabajo con la Oficina de Tecnología, con el ánimo de ajustar algunos campos del aplicativo de PQRSD, con el fin de tener un detalle más preciso en la información ingresada.

Cordialmente,

  
**SONIA STELLA 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  
Ruta: D:\Users\myriam.baracaldo\Downloads\Plantilla Memorando docx



