



Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 8/10/2018 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2018-012167
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: DIRECCION GENERAL	
Asunto: INFORME MENSUAL PQRSD SEPTIEMBRE.	

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero (e)

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

FECHA: Bogotá D.C., 2 de octubre 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. PQRSD fuera de términos.
2. Por dependencias.
3. Por tipos de PQRSD.
4. Por canales de interacción con la ciudadanía.
5. Clasificación por temas.
6. Prórrogas del mes de agosto
7. Peticiones realizadas por los entes Gubernamentales.



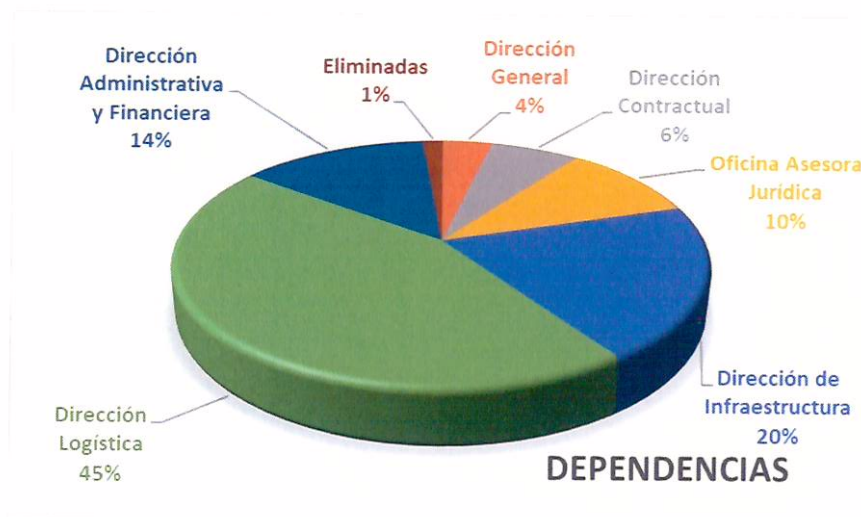
1. PQRSD FUERA DE TÉRMINOS.

A través de memorando se informa al Director o Jefe de Oficina sobre las PQRSD que quedaron sin respuesta en los términos dados así:

ID PQRSD	Fecha de vencimiento	Numero de memorando	Fecha de memorando	Dependencia	Estado de PQRSD
35749	5- sept-2018	I-2018-010740	6/09/2018	Alimentación	Sin Contestar Fuera de Términos
29192	4 sept-2018	I-2018-010740	6/09/2018	Alimentación	Sin contestar. Fuera de términos
30007	19-sep-2018	I-2018-011419	21/09/2018	Alimentación	Sin contestar. Fuera de términos
41318	20-sep-2018	I-2018-011419	21/09/2018	Salud	Sin contestar. Fuera de términos
59270	20-sep-2018	I-2018-011419	21/09/2018	Salud	Sin contestar. Fuera de términos

2. POR DEPENDENCIAS

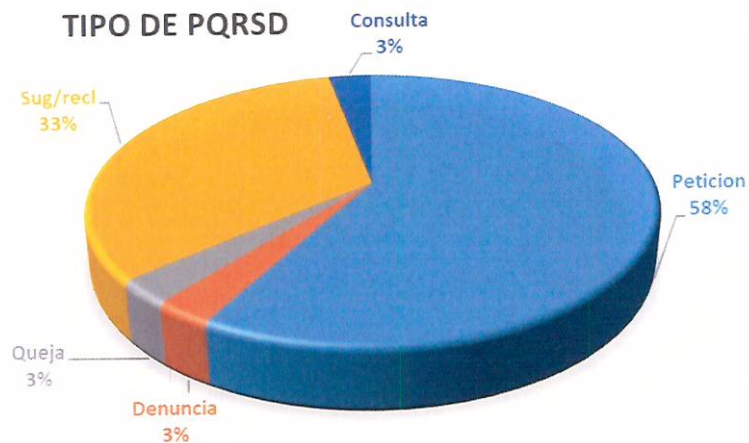
DEPENDENCIAS	
Oficina Jurídica	14
Dirección de Infraestructura	28
Dirección Contractual	9
Dirección Logística	62
Dirección Administrativa y Financiera	19
Dirección General	5
Eliminadas	2
Total	139



- La tendencia continua siendo la misma a los meses anteriores, en la cual la Dirección Logística 45% (62 solicitudes) tiene la mayoría de las peticiones, seguida de Infraestructura 20% (28 solicitudes) las cuales son las áreas misionales de la Entidad.

3. POR TIPOS DE PQRS.

DEPENDENCIA		TIPO					SUBTOTAL	TOTAL
		PETICION	DENUNCIA	QUEJA	SUG/RECL.	CONSULTA		
DIRECCION LOGISTICA								
	SUBD. SERVICIOS SALUD	16	1	0	7	0	24	62
	SUBD. SERVICIOS ALIMENTACION	14	1	1	14	0	30	
	SUBD. SERVICIOS	0	0	0	2	0	2	
	SUBD. BIENES	4	1	0	1	0	6	
DIRECCION INFRAESTRUCTURA		16	0	1	11	0	28	28
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA								
	ATENCION AL CIUDADANO	5	1	0	2	3	11	19
	GESTION DOCUMENTAL	1	0	0	0	0	1	
	TALENTO HUMANO	1	0	1	0	0	2	
	PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	1	
	ADMINISTRACION PERSONAL	3	0	1	0	0	4	
DIRECCION CONTRACTUAL		6	0	0	2	1	9	9
OFICINA ASES. JURIDICA		7	0	0	7	0	14	14
DIRECCION GENERAL		5	0	0	0	0	5	5
ELIMINADAS		2	0	0	0	0	2	2
TOTAL								139



Las peticiones ocupan el primer lugar con el 58% (81 solicitudes) del total de requerimientos realizados por los ciudadanos.

4. POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

Canal	Cantidad
Correo electrónico	62
Correo Postal	61
Aplicativo	10
Chat	4
Eliminadas (Pruebas)	2
Total	139

CANALES DE COMUNICACIÓN





- En este periodo el correo electrónico nuevamente es el medio de comunicación preferido por los ciudadanos con la Unidad con un 45%, se evidencia la falta de uso del canal telefónico y el sistema presencial.

5. CLASIFICACIÓN POR TEMAS.

CLASIFICACIÓN	Cantidad
Adecuación	1
Alimentación	26
Certificación laboral	1
Contratación	8
Equipamiento	1
Hacinamiento	1
Información contractual	12
Información general USPEC	21
Informes autoridades	1
Infraestructura e instalaciones	8
Mantenimiento infraestructura	10
Mantenimiento ptap	3
Mantenimiento equipo biomédico	1
Requerimiento población privada libertad	2
Salud	22
Suministro de bienes	4
Suministro de servicios	2
Talento Humano	6
Traslado a otra entidad por competencia	7
Eliminadas	2
Total	139

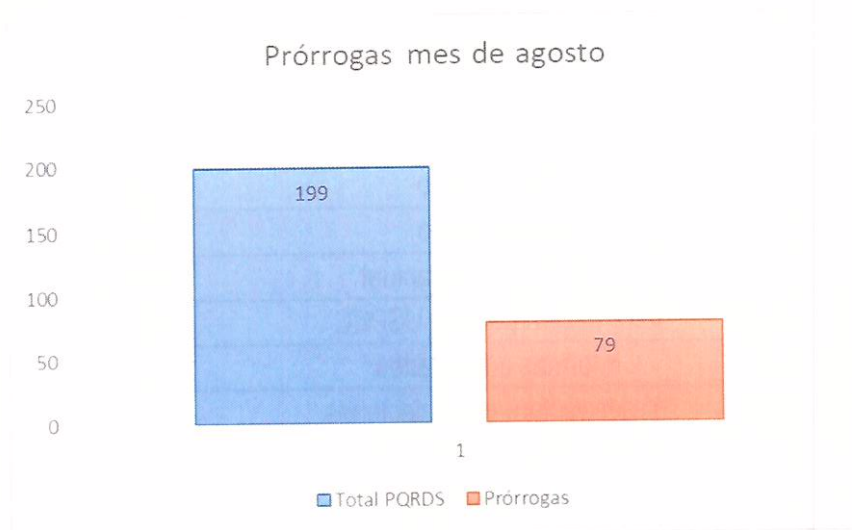
Estos son los temas tratados en las diferentes PQRSD, presentadas en el mes de septiembre y reportadas en el aplicativo de la Entidad.



6. PRÓRROGAS DEL MES DE AGOSTO

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 agosto	Prórrogas
199	79



- En el mes de agosto aumentaron las solicitudes de prórrogas a pesar de realizar la sensibilización con el fin de explicar que esto debe ser una excepción a la regla de las respuestas de las peticiones.



7. PETICIONES REALIZADAS POR LOS ENTES GUBERNAMENTALES.

ID PQRS	DEPENDENCIA	ESTADO	ENTIDAD	VENCIMIENTO	VENC. PRORROGA
YOA-779-41963	O. ASESORA JURIDICA	Cerrado	Personeria	14/Septiembre/2018	
RAD-462-57243	G. Salud	Cerrado	Minsalud	19/Septiembre/2018	
JWW-555-52107	G. Alimentación	Cerrado	Contraloria	20/Septiembre/2018	
BHM-455-82714	G. Alimentación	Abierto	Policia Nacional Metropolitana Del Valle De Aburra	20/Septiembre/2018	04/Octubre/2018 En terminos
WIL-300-72180	G. Alimentación	Cerrado	Personeria De Bogot	20/Septiembre/2018	
TUO-766-76275	G. Alimentación	Abierto	Personeria	20/Septiembre/2018	04/Octubre/2018 En terminos
TSB-809-73083	G. Alimentación	Cerrado	Veeduría	28/Septiembre/2018	
ZGK-979-43564	D. CONTRACTUAL	Cerrado	Juzgado Septimo Administrativo Del Circuito De Cartagena	25/Septiembre/2018	
WPD-581-82102	G. Presupuesto	Cerrado	Minjusticia	24/Septiembre/2018	
DYT-900-85951	O. ASESORA JURIDICA	Cerrado	Dnp	26/Septiembre/2018	
ARD-544-84750	G. Alimentación	Cerrado	Procuraduria General De La Nacion	28/Septiembre/2018	
ZVF-314-81830	G. Atención	Cerrado	Procuraduria Regional - Antioquia	24/Septiembre/2018	
ZPK-958-82170	G. Atención	Cerrado	Procuraduria	25/Septiembre/2018	
ELQ-838-35729	SUB. SUMINISTRO DE BIENES	Abierto	Veeduría	11/Octubre/2018	En terminos
AJT-888-53467	G. Salud	Abierto	Secretaria	05/Octubre/2018	En terminos
PXA-392-92655	D. INFRAESTRUCTURA	Abierto	Dane	03/Octubre/2018	En terminos
IMW-695-33619	G. Alimentación	Abierto	Personeria	19/Octubre/2018	En terminos
YGK-345-66961	D. CONTRACTUAL	Abierto	Alcaldia	13/Octubre/2018	En terminos

Las respuestas que se han dado a las Diferentes Entidades Gubernamentales han estado dentro de los términos establecidos por ley.





OBSERVACIONES

- ❖ Teniendo en cuenta el aumento de las prórrogas en el mes de agosto, se realizará una socialización con los líderes del proceso de cada una de las áreas con el fin de reforzar el tema, y los procedimientos que se deben realizar en los diferentes casos que se presenten con el aplicativo y con cada uno de las diferentes PQRSD.
- ❖ Se está realizando el envío de las PQRSD que contienen temas de diferentes áreas como puede ser Infraestructura y Logística al área de Jurídica, con el fin de efectuar la consolidación de una única respuesta al peticionario, esto con el respaldo de esta dependencia.

Cordialmente,



ANDRÉS HUMBERTO GÓMEZ CIFUENTES

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 . 012167 docx

