

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

DE: Director Administrativo y Financiero

ASUNTO: Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de diciembre de 2019.

FECHA: Bogotá D.C., 7 de enero de 2020

Respetados Doctores:

De acuerdo a las competencias del Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, se presenta el informe mensual de las diferentes solicitudes registradas en el aplicativo PQRSD desde el 1 al 31 de diciembre de 2019, las cuales de acuerdo a la Resolución 850 de 26 de noviembre de 2019, son responsables de atender las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.

A partir de la información registrada en el aplicativo, se realizó el siguiente análisis:

1. Tendencia aplicativo PQRSD
2. Comportamiento de las PQRSD, los cuales se clasifican por tipo de PQRSD; canales de interacción con la ciudadanía; temas; prórrogas solicitadas en el mes de diciembre; y peticiones realizadas por Grupos de Valor.

1. TENDENCIA APLICATIVO PQRSD

En el aplicativo PQRSD en el periodo señalado, se registraron 164 peticiones de las cuales, se tiene la siguiente tendencia:

- ✓ Traslado por competencia: 1
- ✓ Eliminadas: 4
- ✓ Cerradas: 49
- ✓ Abiertas: 103
- ✓ Prórrogas: 7

2. COMPORTAMIENTO DE PQRSD

El informe de los resultados del comportamiento de las PQRSD se presenta teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

2.1 Por tipos de PQRSD.



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de diciembre de 2019.

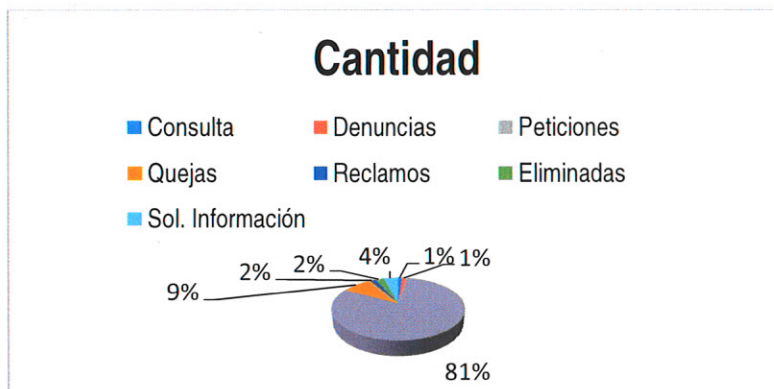
- 2.2 Por canales de interacción con la ciudadanía.
- 2.3 Clasificación por temas.
- 2.4 Prórrogas solicitadas en el mes de diciembre
- 2.5 Peticiones realizadas por los Grupos de Valor.

2.1 POR TIPOS DE PQRSD

El tipo de PQRSD hace referencia al mecanismo de solicitud que emplea un ciudadano para obtener una pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas.

A continuación se presenta el número de solicitudes realizadas a través del aplicativo por tipo de PQRSD:

Tipo	Cantidad
Consulta	2
Denuncias	2
Peticiones	132
Quejas	14
Reclamos	3
Eliminadas	4
Sol. Información	7
TOTAL	164



De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que de los diferentes tipos de solicitudes, la petición fue la más utilizada con un 81%, seguida por la quejas con un 9%, por la insatisfacción con la conducta o actuar de los servidores públicos o de los particulares en cumplimiento de una función estatal.

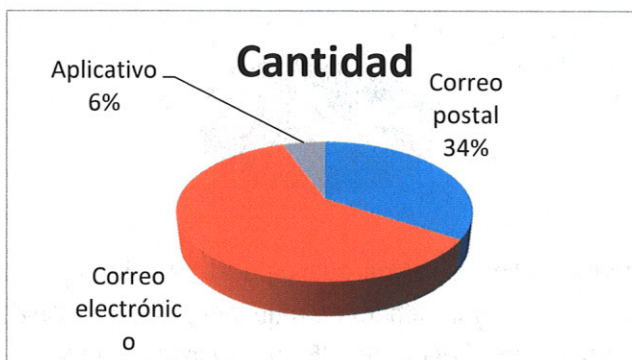
Con dicha gráfica, se puede establecer la tendencia de los peticionarios en el mes de diciembre de 2019.

[Handwritten signature]

2.2 POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

2.3

Canales de Comunicación	Cantidad
Correo postal	56
Correo electrónico	99
Aplicativo	9
TOTAL	164



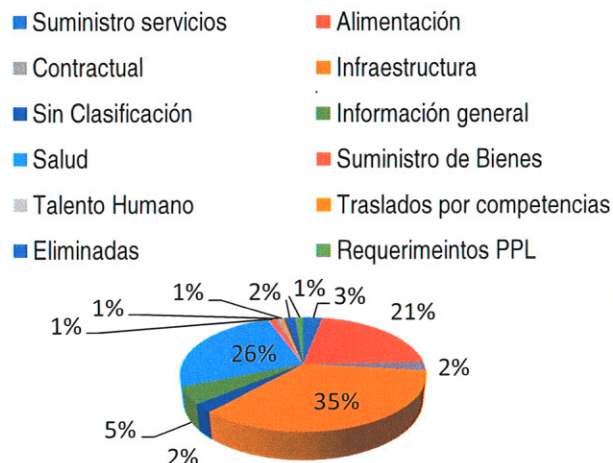
De gráfica anterior, se puede observar que en el mes de diciembre, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, con un 60%; seguido del correo postal con un 34%; y por medio del aplicativo un 6%.

2.3 CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Clasificación por tema	Cantidad
Suministro servicios	5
Alimentación	35
Contractual	4
Infraestructura	57
Sin Clasificación	4
Información general	8
Salud	42
Suministro de Bienes	2
Talento Humano	1
Traslados por competencias	1
Eliminadas	3
Requerimientos PPL	2
TOTAL	164

Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de diciembre de 2019.

Cantidad

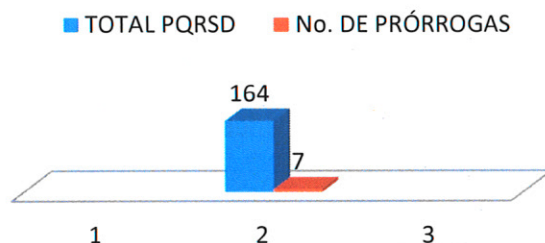


De acuerdo con la anterior gráfica, se tiene que para el periodo objeto de análisis, la Dirección Logística fue la que presentó el mayor número de requerimientos, distribuidos por grupos así: Salud (42), Alimentación (35), Suministro de servicios (5), y Suministro de bienes (2), para un total de 84 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con 57 requerimientos.

2.4 PRÓRROGAS DEL MES DE DICIEMBRE

TOTAL PQRSD	No. DE PRÓRROGAS
164	7

Prórrogas



De lo anterior, se observa que en el mes de diciembre se presentó una disminución considerable en la solicitud de prórrogas, con respecto al mes anterior, lo que indica una mejora en la oportunidad y



eficacia para brindar respuesta a las diferentes solicitudes radicadas ante la Entidad por parte de los peticionarios

2.4 PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

Los Grupos de Valor de la USPEC, se encuentran consignados en el Portafolio de Atención al Ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

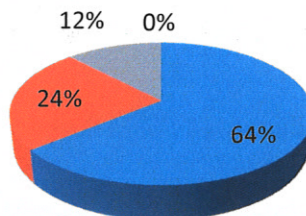
- ✓ INPEC – PPL
- ✓ Ciudadanía
- ✓ Entes Gubernamentales
- ✓ Organizaciones Sindicales

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas en el mes de diciembre, por cada grupo de valor:

GRUPO DE VALOR	No. DE SOLICITUDES
INPEC - PPL	105
CIUDADANÍA	39
ENTES GUBERNAMENTALES	20
ORGANIZACIONES SINDICALES	0
Total	164

No. DE SOLICITUDES - GRUPOS DE VALOR

■ INPEC - PPL ■ CIUDADANÍA
■ ENTES GUBERNAMENTALES ■ ORGANIZACIONES SINDICALES



Grupo de valor: Medición y/o estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.¹

¹ Portafolio Atención al Ciudadano – Primera Edición 2019.

OBSERVACIONES

Por último, es necesario incluir dentro del presente informe un acápite referente a las observaciones que desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía se evidencian con la realización del mismo, entre las que se encuentran las siguientes:

- ✓ Se puede observar en este periodo una disminución en las solicitudes de prórroga, lo cual representa una oportunidad para brindar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley y aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos.
- ✓ El Grupo de Atención al Ciudadano invita a las diferentes dependencias de la USPEC a formular propuestas en aras de mejorar la prestación del servicio al ciudadano en la Entidad.
- ✓ Continuar el fortalecimiento de los servidores públicos en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, registro adecuado de las peticiones realizadas por la ciudadanía, y el manejo del aplicativo KAYACO – PQRSD, desde el registro de la solicitud hasta la finalización de la misma.
- ✓ Mejorar tiempos de atención a los ciudadanos, en las respuestas de los requerimientos, puntos de atención a la ciudadanía y utilizar un lenguaje claro para brindar respuesta a los interrogantes de los ciudadanos.

Cordialmente,


MIGUEL ANDRÉS SÁNCHEZ PRADA
Director Administrativo y Financiero

Elaboró: Paola Andrea Beleño Morales- Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano *PADM*

Revisó: N/A

Ruta: \\192.168.70.24\ac\DOCUMENTOS AÑO 2019\2019 INFORMES\Mensuales\6-DICIEMBRE.docx