



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2020.

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 abril de 2020.

FECHA: Bogotá D.C., 4 de mayo 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 30 de abril de 2020, 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:

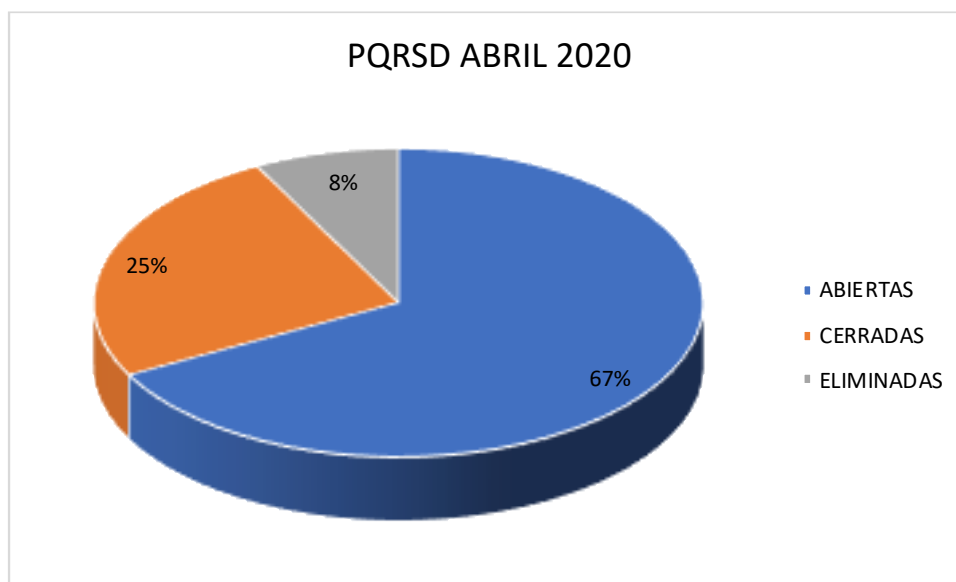
1. Tendencia aplicativo PQRSD
2. Comportamiento de las PQRSD, los cuales se clasifican por tipo de PQRSD; canales de interacción con la ciudadanía; temas; prórrogas solicitadas; y peticiones realizadas por Grupos de Valor.

1. TENDENCIA APLICATIVO PQRSD

En el aplicativo PQRSD en el periodo señalado, se registraron 299 peticiones de las cuales, se tiene la siguiente tendencia:

PQRSD ABRIL 2020		
ABIERTAS	201	67%
CERRADAS	75	25%
ELIMINADAS	23	8%
TOTAL	299	100%

Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2020.



De las 299 peticiones registradas en el aplicativo PQRSD, fueron eliminadas 23 por duplicidad generada en el sistema, quedando así para trámite un total de 276 PQRSD, de las cuales se trasladaron por competencia al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC, treinta y seis (36), teniendo en cuenta que se trataban de temas propios del INPEC, como quejas contra los funcionarios del INPEC, redención de pena, solicitud de colchonetas y elementos de aseo, traslado a citas médicas y a medicina legal, por afiliación al régimen de salud cuando el PPL se encuentra en prisión domiciliaria, cambio de PPL de patio, irregularidades relacionadas con el expendio en Establecimientos, queja por el horario establecido para el suministro de agua en los establecimientos, entre otros.

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

2.1 POR TIPOS DE PQRSD

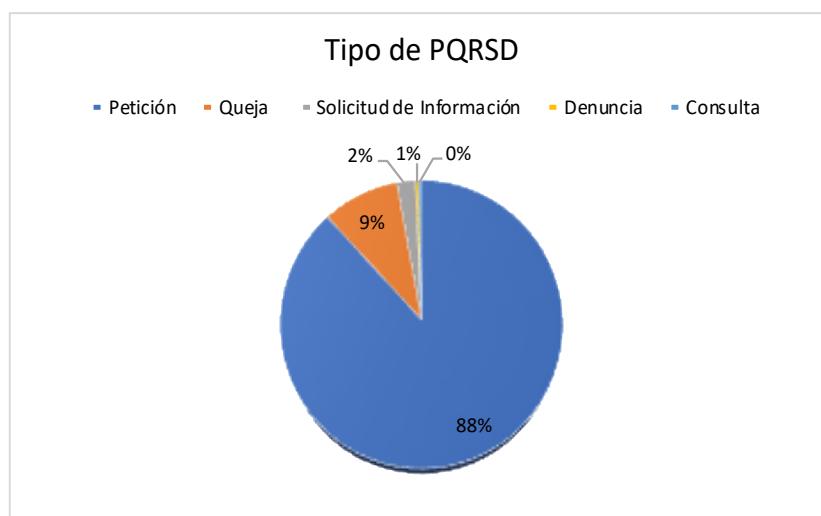
El tipo de PQRSD hace referencia al mecanismo de solicitud que emplea un ciudadano para obtener una pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas.

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



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2020.

TIPO	CANTIDAD	%
Petición	243	88%
Queja	25	9%
Solicitud de Información	6	2%
Denuncia	1	1%
Consulta	1	0%
TOTAL	276	100%



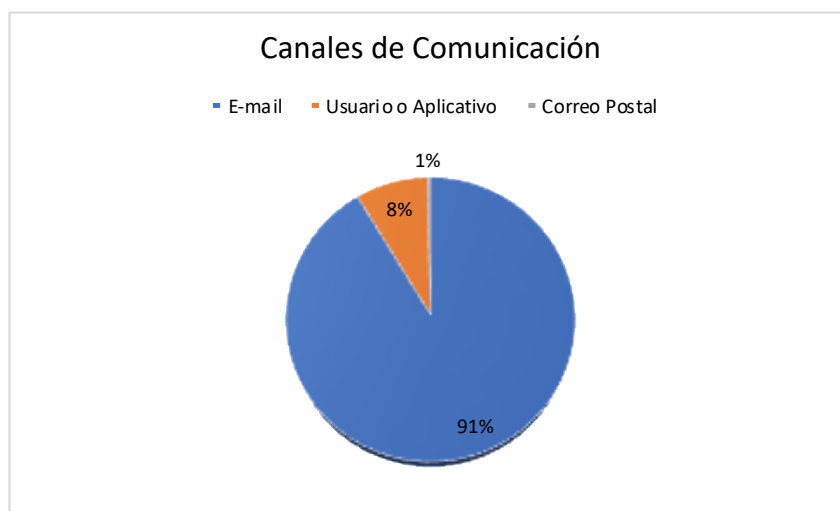
De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que del 100% de las PQRS, el 88% corresponde a peticiones, seguida por las quejas que alcanza el 9%.

2.2 POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

Canales de Comunicación	Cantidad	%
E-mail	252	91%
Usuario o Aplicativo	23	8%
Correo Postal	1	1%
Total	276	100%



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2020.

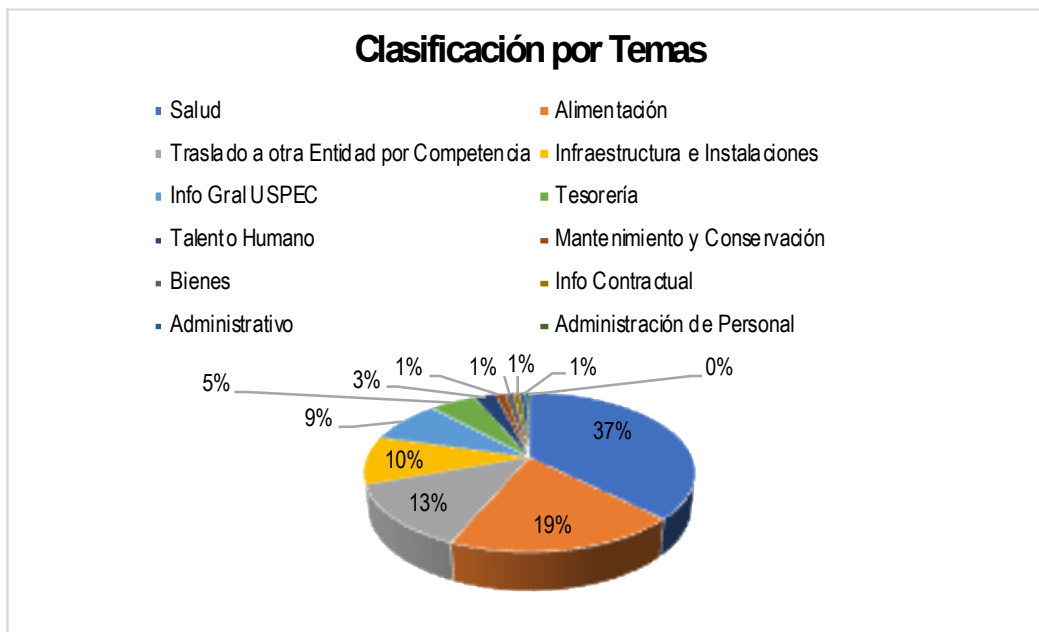


De la gráfica anterior, se puede observar que en el periodo señalado el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico ciudadano@uspec.gov.co, con un 91%; seguido del aplicativo con un 8%.

2.3 CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Clasificación por temas	Cantidad	%
Salud	103	37%
Alimentación	53	19%
Traslado a otra Entidad por Competencia	36	13%
Infraestructura e Instalaciones	27	10%
Info Gral USPEC	24	9%
Tesorería	15	5%
Talento Humano	7	3%
Mantenimiento y Conservación	3	1%
Bienes	3	1%
Info Contractual	2	1%
Administrativo	2	1%
Administración de Personal	1	0
Total	276	100%

Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2020.



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 (103), Alimentación (53), y Suministro de bienes (3), para un total de 159 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con 30 requerimientos, con temas relacionados con Infraestructura e Instalaciones (27), y Mantenimiento y Conservación (3).

2.4 PRÓRROGAS

De conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la solicitud de prórroga hace referencia a que cuando excepcionalmente no fuere posible atender la petición dentro de los términos señalados, se debe informar al peticionario antes del vencimiento, expresando los motivos y señalando un plazo razonable, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Teniendo en cuenta lo anterior, una vez revisado las PQRSD ingresadas al aplicativo, se observa que de la totalidad de PQRSD para tramitar (276), en el periodo señalado se solicitaron prórroga a 40 .

Total PQRSD	No. PQRSD con prórroga
276	40

A continuación, se presenta el número de prórrogas solicitadas por dependencia:

Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2020.

Dependencia	No. Prórrogas
Subdirección Suministro de Servicios	37
Dirección de Infraestructura	2
Grupo Atención al Ciudadano	1
Total	40

En la solicitud de prórroga, las diferentes dependencias han indicado como motivo de esa solicitud:

- La recopilación de la información solicitada se ha tornado dispendiosa, razón por la cual, la USPEC actualmente se encuentra reuniendo la información para poder dar respuesta de fondo a cada uno de los puntos descritos en la petición.
- Solicitud de información a un tercero quien no ha proporcionado actualmente esa información.

Con respecto a las solicitudes de prórrogas, la dependencia que más la solicita es la Subdirección de Servicios de la Dirección Logística, lo cual implica que no se está cumpliendo con la oportunidad al momento de brindar respuesta a las peticiones en los términos señalados, toda vez que la prórroga es de carácter excepcional tal y como lo establece la norma.

2.4 PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

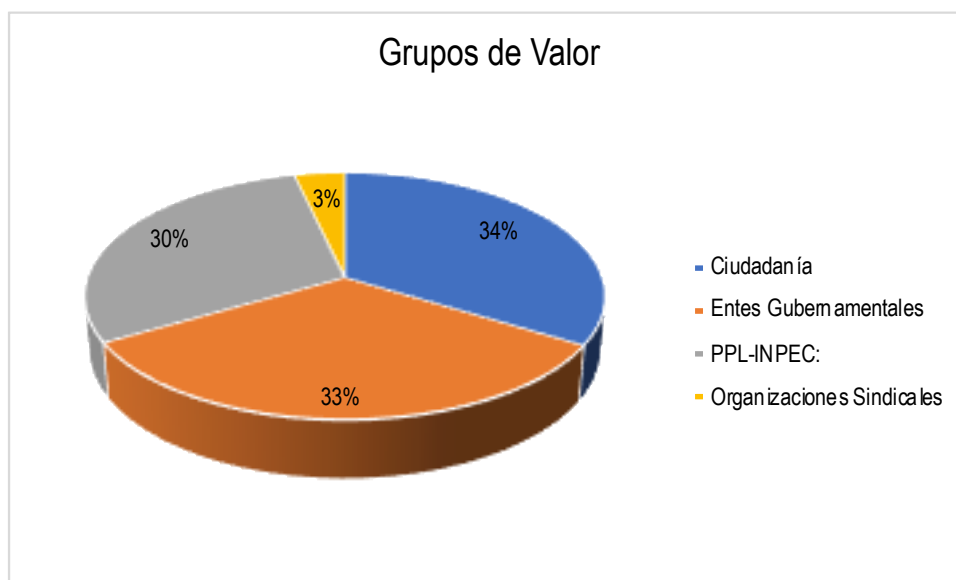
Los Grupos de Valor de la USPEC, se encuentran consignados en el Portafolio de Atención al Ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

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

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

Grupos de Valor	Cantidad	%
Ciudadanía	93	34%
Entes Gubernamentales	91	33%
PPL-INPEC:	82	30%
Organizaciones Sindicales	10	3%
Total	276	100%

Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2020.



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

OBSERVACIONES

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

- ✓ En cuanto a las condiciones del actual aplicativo es necesario 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 KAYAKO – PQRSD, desde el registro de la solicitud hasta la finalización de la misma.
- ✓ Así mismo, mejorar tiempos de atención a los ciudadanos, en las respuestas de los requerimientos, y utilizar un lenguaje claro para brindar respuesta a los interrogantes de los ciudadanos, teniendo en cuenta que hay respuestas extemporáneas a las solicitudes realizadas, y algunas respuestas no guardan coherencia con lo solicitado.
- ✓ Con respecto a la entrega de insumos para la consolidación de respuestas para que el Grupo de Atención al Ciudadano consolide, no se están cumpliendo los términos establecidos para dicha entrega, el cual es de tres días hábiles antes del vencimiento de la PQRSD, lo que no permite cumplir con el requisito de oportunidad para emitir respuesta y notificar al peticionario, pese al envío de las alertas tempranas a cada líder PQRSD y Coordinador de la dependencia.
- ✓ La remisión de las PQRSD en este periodo se ha realizado a través de correo electrónico a cada una de las dependencias debido a la actual situación de salubridad pública, lo cual para las dependencias ha generado dificultades en cuanto a consultas de las diferentes peticiones en el aplicativo, teniendo

¹ Portafolio Atención al Ciudadano – Primera Edición 2019.



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2020.

en cuenta que anteriormente se hacía la entrega de las peticiones de manera física a cada dependencia.

- ✓ Dada la actual situación de salubridad pública se incrementó el número de solicitudes realizadas a través del correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, para este periodo se recibieron se recibieron 62 PQRSD más con respecto al mes anterior.
- ✓ Con el fin de hacer seguimiento a las PQRSD a cargo de cada dependencia, se continua con la remisión de un cuadro Excel con las alertas tempranas, con el objeto que las dependencias responsables den cumplimiento a los términos legales.

Cordialmente,

MIGUEL ANDRÉS SÁNCHEZ PRADA
Director Administrativo y Financiero

Elaboró: Paola Andrea Beleño Morales- Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano *PAH*
Revisó: N/A
Ruta: \\192.168.70.24\ac\DOCUMENTOS AÑO 2020// INFORMES\Mensuales\6-abril2020.docx