



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2021.

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 2021.

FECHA: Bogotá D.C., 4 de mayo de 2021

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 a 30 de abril de 2021, 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.

El presente informe se realiza teniendo en cuenta la base de datos del Módulo PQRSD – SGDEA INFODOC y la del Aplicativo Kayaco, teniendo en cuenta que, desde el 5 al 13 de abril de 2021, la PQRSD se registraron en el PQRSD – SGDEA INFODOC, y posterior a esa fecha se han ingresado en el aplicativo Kayaco, debido a la suspensión del SGDEA INFODOC.

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

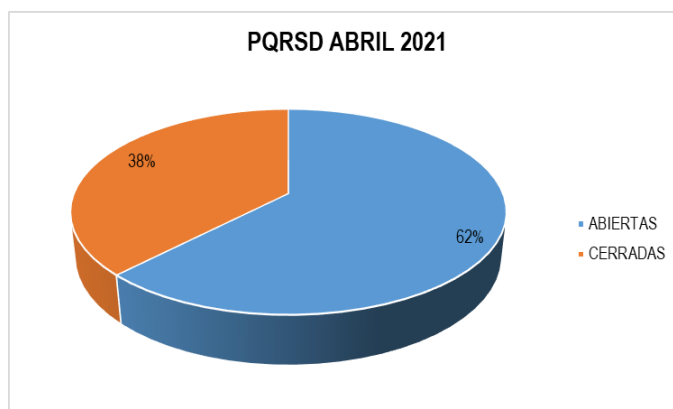
En el aplicativo PQRSD en el periodo señalado, se registraron 252 peticiones de las cuales, 103 fueron registradas en el Módulo PQRSD SGDEA-INFODOC, y 149 en el aplicativo Kayaco.

Del total de PQRSD registradas en ambos sistemas, se tiene la siguiente tendencia:

PQRSD ABRIL 2021		
ABIERTAS	157	62%
CERRADAS	95	38%
TOTAL	252	100%



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2021.



De las 252 peticiones registradas, se trasladaron por competencia a otras Entidades, cinco (5), teniendo en cuenta que se trataban de temas que no son de competencia de la USPEC, como solicitud de información estadística del personas privadas de la libertad, quejas contra los funcionarios del INPEC, solicitud de información de PPL durante el tiempo que estuvieron reclusos en un Establecimiento, hacinamiento en los establecimientos, solicitudes de traslado de personas privadas de la libertad en estaciones de policía, entre otros temas.

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 comunicación con la ciudadanía.
- 2.3 Clasificación por temas.
- 2.4 Prórrogas solicitadas
- 2.5 Peticiones realizadas por los Grupos de Valor.

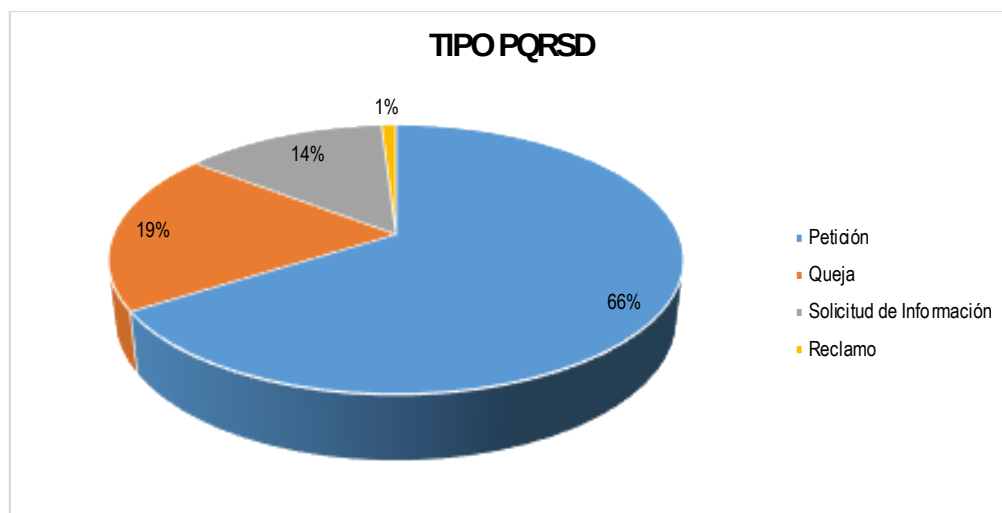
2.1 POR TIPOS DE PQRSD

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:

TIPO	CANTIDAD			%
	Módulo SGDEA-INFODOC	Kayaco	Total	
Petición	68	82	150	66%
Queja	20	37	57	19%
Solicitud de Información	14	30	44	14%
Reclamo	1	0	1	1%
TOTAL	103	149	252	100%

Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2021.

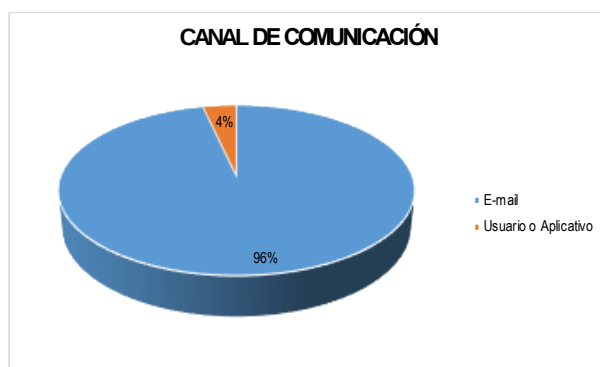


De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que del 100% de las PQRSD, el 66% corresponde a peticiones, seguida por la queja que alcanza el 19%.

2.2 POR CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA.

De acuerdo a los canales dispuestos por la entidad para la recepción de solicitudes se tiene la siguiente información:

Canales de Comunicación	CANTIDAD			%
	Módulo SGDEA-INFODOC	Kayaco	Total	
E-mail	103	140	243	96%
Usuario o Aplicativo	0	9	9	4%
Total	103	149	252	100%

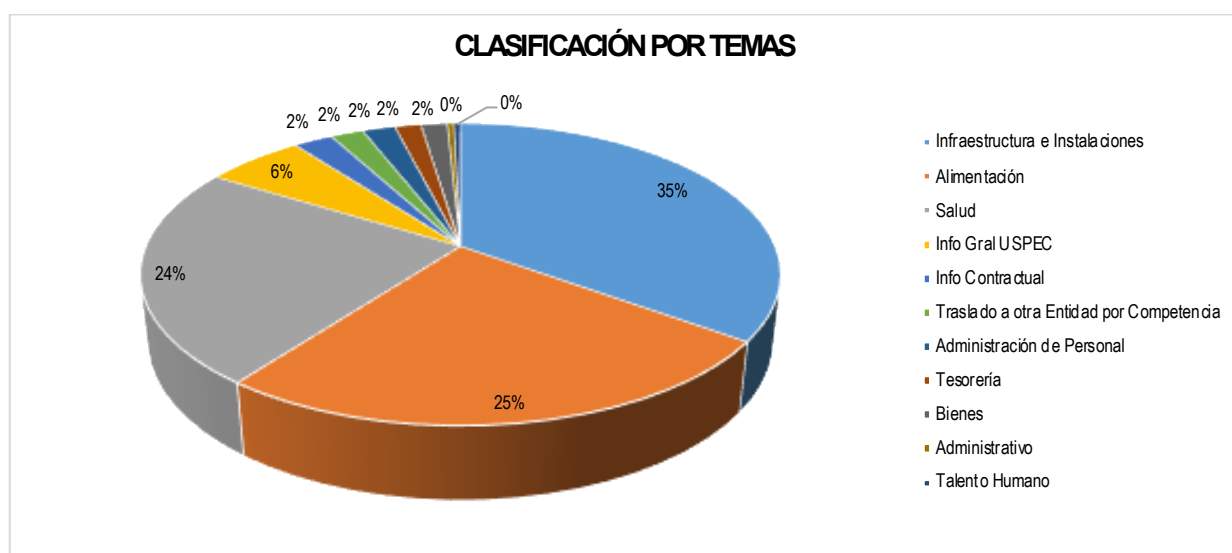


De la gráfica anterior, se puede observar que en el periodo señalado el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, con un 96%.

2.3 CLASIFICACIÓN POR TEMAS

En cuanto a la clasificación de los temas de las diferentes solicitudes, se tiene la siguiente información

Clasificación por temas	CANTIDAD			%
	Módulo SGDEA-INFODOC	Kayaco	Total	
Infraestructura e Instalaciones	36	52	88	35%
Alimentación	29	35	64	25%
Salud	23	36	59	24%
Info Gral USPEC	6	9	15	6%
Info Contractual	1	5	6	2%
Traslado a otra Entidad por Competencia	0	5	5	2%
Administración de Personal	3	2	5	2%
Tesorería	2	2	4	2%
Bienes	2	2	4	2%
Administrativo	0	1	1	0%
Talento Humano	1	0	1	0%
Total	103	149	252	100%



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 temas así: Alimentación (64), Salud (59),

Bienes (4), Información General USPEC¹ (12), para un total de 139 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con 91 solicitudes, distribuidas por temas así: Infraestructura e Instalaciones (88), e Información General USPEC (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 revisadas las PQRSD ingresadas al aplicativo, se observa que de la totalidad de PQRSD para tramitar (252), en el periodo señalado la Subdirección de Suministro de Servicios solicitó prórroga a 3 peticiones, mientras que la Dirección de Infraestructura a 2 PQRSD.

Entre los motivos de la solicitud de prórroga, se indicó:

- La recopilación de la información solicitada se ha tomado 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.

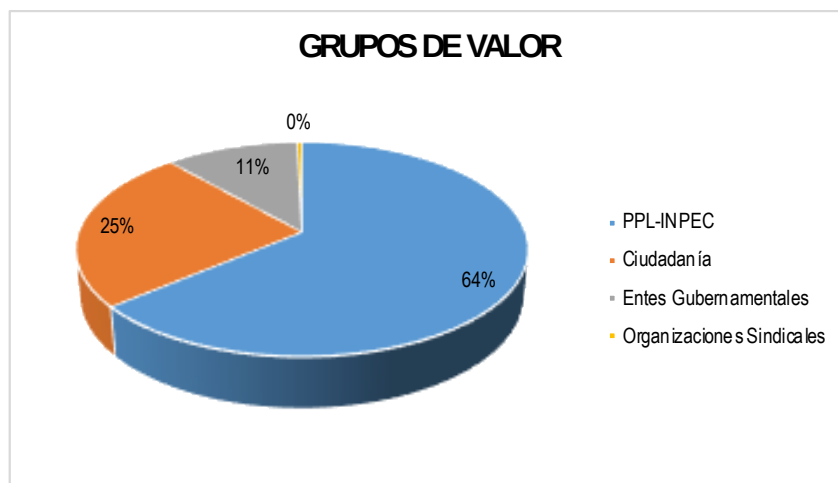
A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas, por cada grupo de valor:

¹ Información General USPEC hace referencia a aquellas PQRSD que involucran diferentes temáticas



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2021.

Grupos de Valor	Cantidad	%
PPL-INPEC	161	64%
Ciudadanía	62	25%
Entes Gubernamentales	28	11%
Organizaciones Sindicales	1	0%
Total	252	100%



Grupo de valor: Medición y/o estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.²

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 mismo, entre las que se encuentran las siguientes:

- ✓ La notificación de las PQRSD se realizó a través de correo electrónico a cada una de las dependencias, debido que se continúa en trabajo remoto.
- ✓ Se remitió a los líderes PQRSD y Coordinadores de cada dependencia las alertas con el fin de prevenir el vencimiento de términos en las repuestas a las PQRSD.
- ✓ Se continúa dando aplicación al Decreto 491 de 2020, en lo que se relaciona con la ampliación de términos para emitir respuesta a los derechos de petición, a excepción de las solicitudes relacionadas con temas de salud y alimentación a favor de la PPL.

² Portafolio Atención al Ciudadano – Primera Edición 2019.



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de abril de 2021.

- ✓ Se suspendió radicación del SGDEA-INFODOC a partir del día 14 de abril de 2021, razón por la cual nuevamente el registro de las PQRSD se realizó por el aplicativo Kayaco de PQRSD.
- ✓ Se encuentra en proceso de ajuste el Módulo de PQRSD que hace parte del SGDEA-INFODOC, con el fin de gestionar adecuadamente las peticiones que sean allegadas a la entidad.
- ✓ Se publicó la información relacionada con el registro público correspondiente al I trimestre de 2021 en la página web de la Entidad.

Cordialmente,


HENRY CAMILO BARAJAS GARCÍA
Director Administrativo y Financiero

Elaboró: Paola Andrea Beleño Morales - Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano *PBH*
Ruta: \\192.168.70.24\ac\DOCUMENTOS AÑO 2021\ INFORMES Mensuales\6-abril2021.docx