

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 2020.

FECHA: Bogotá D.C., 4 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 a 31 de diciembre 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

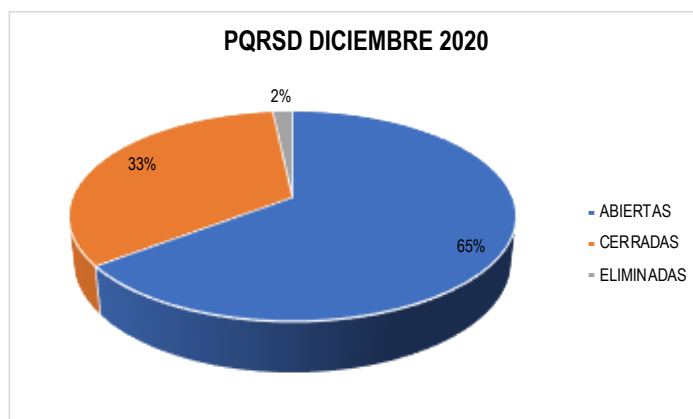
En el aplicativo PQRSD en el periodo señalado, se registraron 238 peticiones de las cuales, se tiene la siguiente tendencia:

PQRSD DICIEMBRE 2020		
ABIERTAS	154	65%
CERRADAS	80	33%
ELIMINADAS	4	2%
TOTAL	238	100%





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



De las 238 peticiones registradas en el aplicativo PQRSD, 4 fueron eliminadas por duplicidad generada en el sistema, quedando así para trámite un total de 234 PQRSD.

De las 234 peticiones registradas, se trasladaron por competencia a otras Entidades, catorce (14), 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, redención de pena, 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, revocatoria de la prisión domiciliaria, información de estado de salud de PPL, y solicitud de historia clínica de la PPL.

2. COMPORTAMIENTO DE PQRSD

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

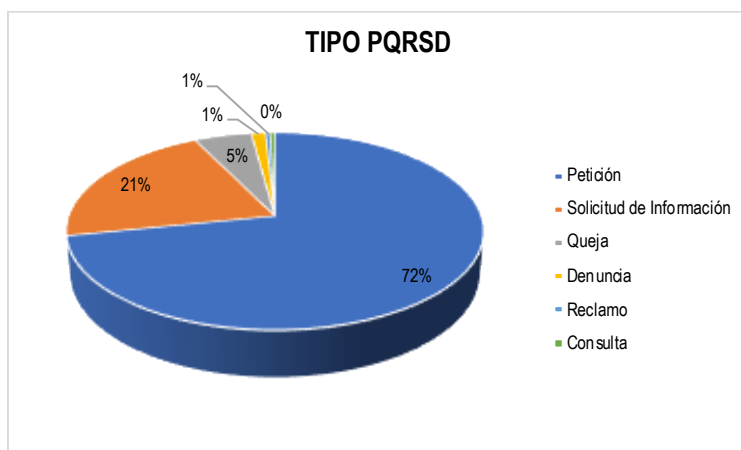
- 2.1 Por tipos de PQRSD.
- 2.2 Por canales de comunicación con la ciudadanía.
- 2.3 Clasificación por temas.
- 2.4 Prórrogas solicitadas
- 2.5 Peticiones realizadas por los Grupos de Valor.

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	%
Petición	168	72%
Solicitud de Información	49	21%
Queja	12	5%
Denuncia	3	1%
Reclamo	1	1%
Consulta	1	0%
TOTAL	234	100%



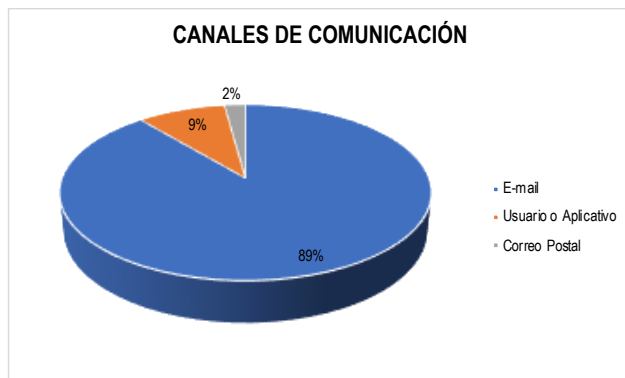
De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que del 100% de las PQRSD, el 72% corresponde a peticiones, seguida por la solicitud de información que alcanza el 21%.

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	%
E-mail	208	89%
Usuario o Aplicativo	21	9%
Correo Postal	5	2%
Total	234	100%

f



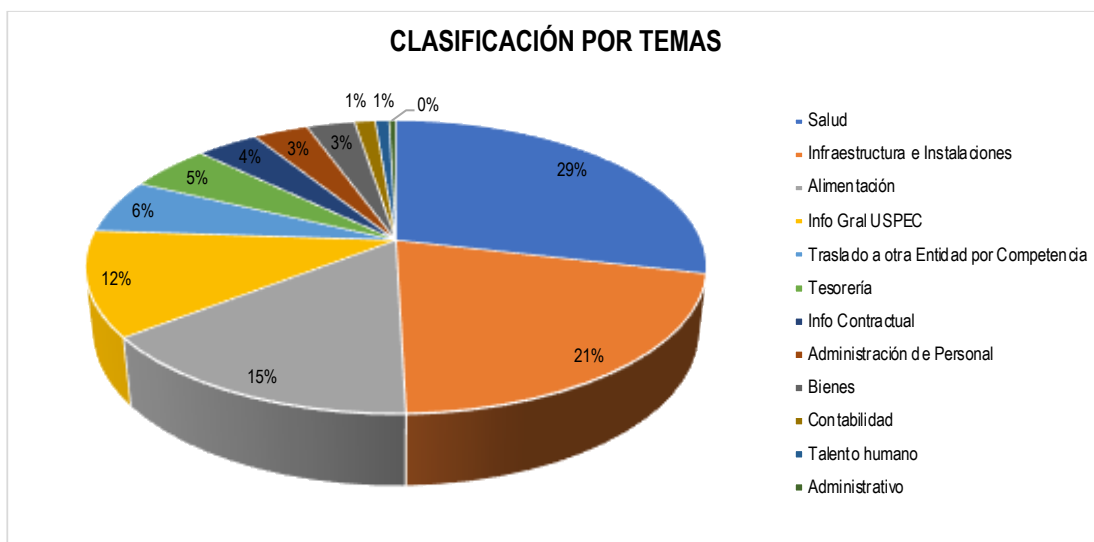
De la gráfica anterior, se puede observar que en el periodo señalado el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, con un 89%; seguido de las solicitudes realizadas directamente desde el aplicativo PQRSD con un 9%.

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	%
Salud	67	29%
Infraestructura e Instalaciones	49	21%
Alimentación	35	15%
Info Gral USPEC	27	12%
Traslado a otra Entidad por Competencia	14	6%
Tesorería	12	5%
Info Contractual	9	4%
Administración de Personal	8	3%
Bienes	7	3%
Contabilidad	3	1%
Talento humano	2	1%
Administrativo	1	0%
Total	234	100%

f



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 (67), Alimentación (35), y Suministro de Bienes (7), para un total de 109 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con 49 solicitudes; y la Dirección Administrativa y Financiera con 48 requerimientos, distribuidos así: traslados por competencia (14), Tesorería (12), información general USPEC (8), Administración de Personal (8), Contabilidad (3), Talento Humano (2), y Administrativo (1).

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 (234), en el periodo señalado se solicitó prórroga a 27 peticiones, las dependencias que la solicitaron fueron: la Subdirección Suministro de Servicios, Dirección de Gestión Contractual y la Dirección de Infraestructura, tal como se observa en la siguiente tabla:

Dependencia	No. Prórrogas
Subdirección Suministro de Servicios	24
Dirección de Gestión Contractual	2
Dirección de Infraestructura	1
Total	27



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

- 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:

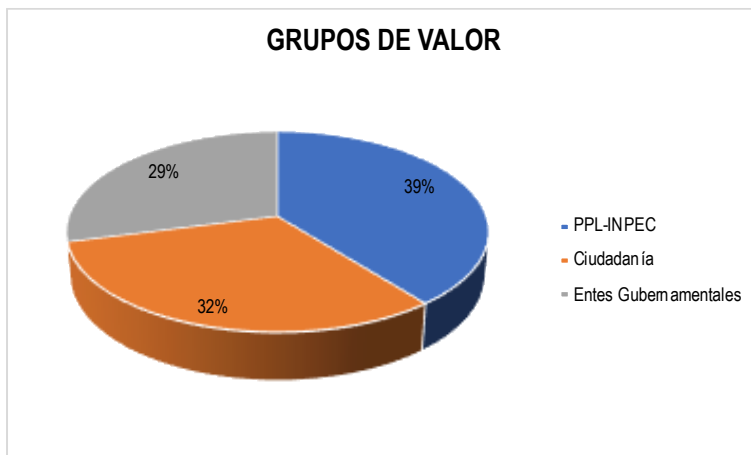
- ✓ INPEC – PPL.
- ✓ Ciudadanía.
- ✓ Entes Gubernamentales.
- ✓ Organizaciones Sindicales.

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

Grupos de Valor	Cantidad	%
PPL-INPEC	92	39%
Ciudadanía	74	32%
Entes Gubernamentales	68	29%
Total	234	100%



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

- ✓ Durante la vigencia 2020, se fortaleció a 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.
- ✓ Durante la vigencia 2020, se realizaron las recomendaciones a las dependencias, con el propósito de mejorar los 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.
- ✓ Se encuentra en proceso de revisión las PQRSD registradas durante IV trimestre de 2020, para informar a la Oficina Asesora Jurídica las peticiones no atendidas dentro del término legal.
- ✓ Durante la vigencia 2020, la notificación de las PQRSD se realizó a través de correo electrónico a cada una de las dependencias, debido que se continua en trabajo remoto, lo cual para las dependencias ha generado dificultades en cuanto a consultas de las diferentes peticiones en el aplicativo, teniendo en cuenta que anteriormente se hacía la entrega de las peticiones de manera física a cada dependencia.

¹ Portafolio Atención al Ciudadano – Primera Edición 2019.



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

- ✓ Durante la vigencia, se desarrollaron jornadas de capacitación en cuanto a las generalidades del derecho de petición con las dependencias de la USPEC, en las que se enfatizó la atención de las peticiones en términos, el deber de notificación, y la aplicación de la ampliación de términos contenida en el Decreto 491 de 2020, entre otros aspectos.

Cordialmente,

MIGUEL ANDRÉS SÁNCHEZ PRADA
Director Administrativo y Financiero

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