



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

FECHA: Bogotá D.C., febrero 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 enero 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 240 peticiones de las cuales, se tiene la siguiente tendencia:

PQRSD ENERO 2020	
ABIERTAS	192
CERRADAS	32
ELIMINADAS	16
TOTAL	240

De la totalidad de PQRSD registradas en el aplicativo, se trasladaron por competencia a otras entidades 16 peticiones; y de las 192 PQRSD que se encuentran abiertas, a 16 se les solicitó prórroga.

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 en el mes de enero



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

2.5 Peticiones realizadas por los Grupos de Valor.

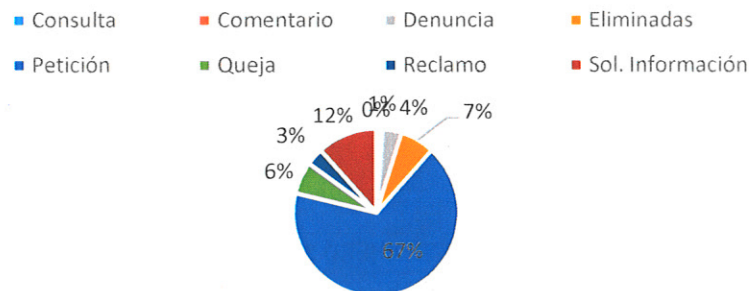
2.1 POR TIPOS DE PQRSD

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	1
Comentario	2
Denuncia	9
Eliminadas	16
Petición	161
Queja	15
Reclamo	8
Sol. Información	28
TOTAL	240

Tipo PQRSD

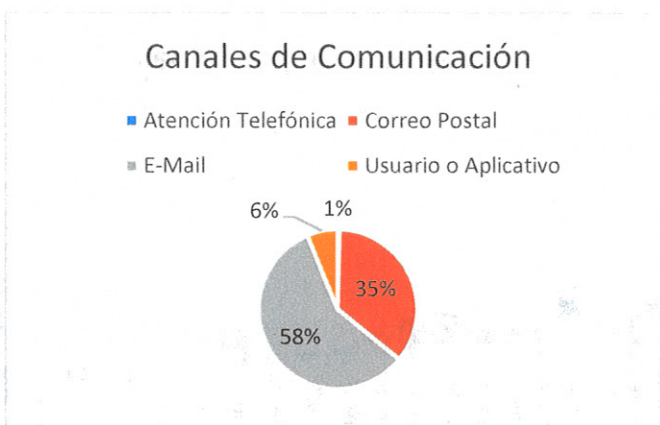


De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que, de los diferentes tipos de solicitudes, la petición fue la más utilizada con un 67%, seguida por la solicitud de información con un 12%.

2.2 POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

Canales de Comunicación	Cantidad
Atención Telefónica	1
Correo Postal	85
E-Mail	139
Usuario Aplicativo	15
Total	240

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



De gráfica anterior, se puede observar que en el periodo señalado el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico ciudadano@uspec.gov.co, con un 58%; seguido del correo postal con un 35%.

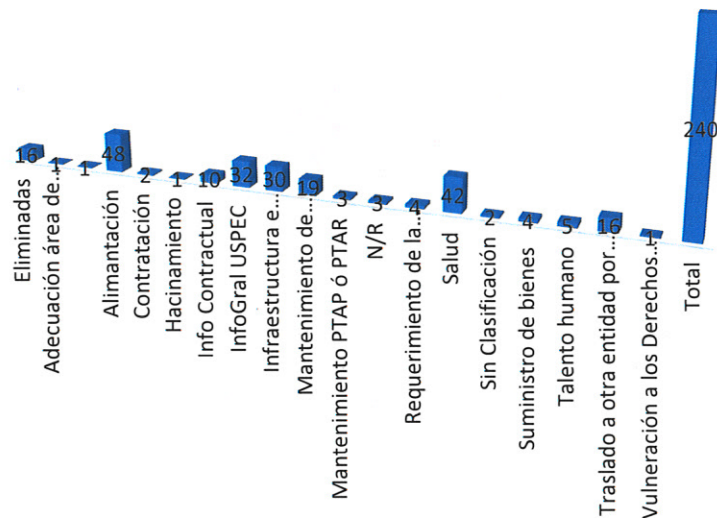
2.3 CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Clasificación por tema	Cantidad
Eliminadas	16
Adecuación área de producción, repartición y servicio de alimentos	1
Adecuación de redes hidrosanitarias	1
Alimentación	48
Contratación	2
Hacinamiento	1
Info Contractual	10
InfoGral USPEC	32
Infraestructura e instalaciones	30
Mantenimiento de Infraestructura	19
Mantenimiento PTAP ó PTAR	3
N/R	3
Requerimiento de la Población Reclusa	4
Salud	42
Sin Clasificación	2
Suministro de bienes	4
Talento humano	5
Traslado a otra entidad por competencia	16
Vulneración a los Derechos Humanos	1
Total	240



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

Clasificación por temas



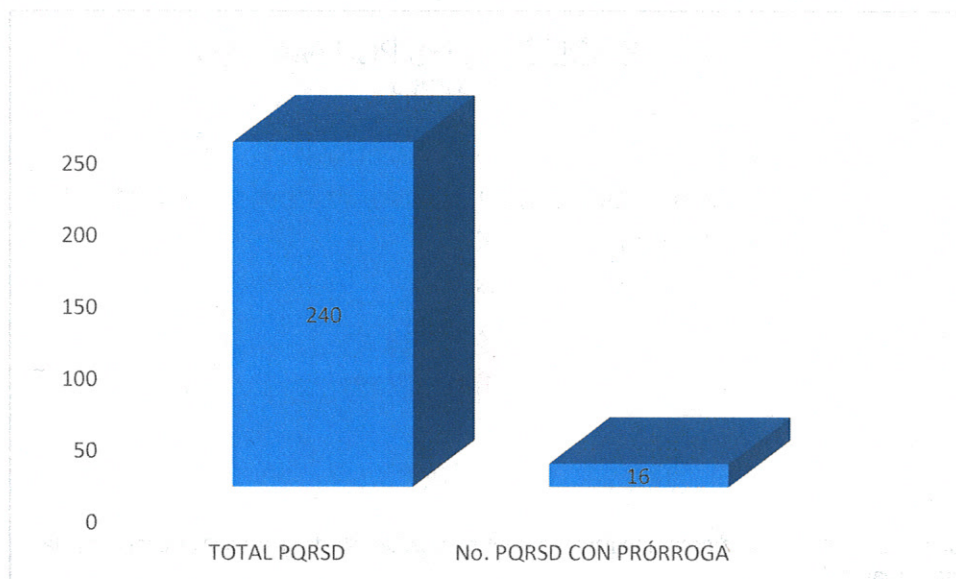
De acuerdo con la anterior gráfica, se tiene que para el periodo objeto de análisis, la Dirección Logística fue la que presentó el mayor número de requerimientos, distribuidos por grupos así: Salud (42), Alimentación (48), y Suministro de bienes (4), para un total de 94 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con 55 requerimientos.

2.4 PRÓRROGAS

Total PQRSD	No. PQRSD con prórroga
240	16



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



De lo anterior, se puede inferir que en el mes de enero se presentó un aumento en la solicitud de prórrogas, con respecto al mes anterior.

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 enero, por cada grupo de valor:

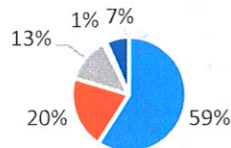
GRUPO DE VALOR	No. DE SOLICITUDES
INPEC – PPL	142
Ciudadanía	49
Entes Gubernamentales	31
Organizaciones sindicales	2
Eliminadas	16
Total	240



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

No. DE SOLICITUDES POR GRUPO DE VALOR

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



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 a la Ciudadanía se evidencian con la realización del mismo, entre las que se encuentran las siguientes:

- ✓ Se puede observar en este periodo aumentó el número solicitudes de prórroga.
- ✓ 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, para lo cual se tiene prevista una capacitación el próximo 6 de febrero 2020.
- ✓ 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
Revisó: N/A
Ruta: \\192.168.70.24\ac\DOCUMENTOS AÑO 2020\ INFORMES\Mensuales\6-ENENRO2020.docx

¹ Portafolio Atención al Ciudadano – Primera Edición 2019.