

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 2021.

FECHA: Bogotá D.C., 3 de febrero 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 31 de enero 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.

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

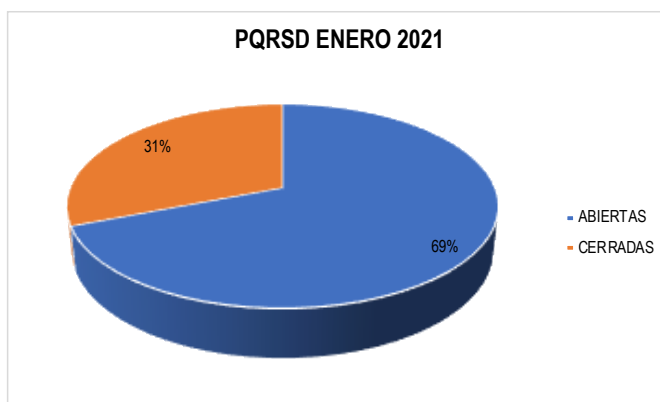
En el aplicativo PQRSD en el periodo señalado, se registraron 194 peticiones de las cuales, se tiene la siguiente tendencia:

PQRSD ENERO 2021		
ABIERTAS	134	69%
CERRADAS	60	31%
TOTAL	194	100%





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



De las 194 peticiones registradas, se trasladaron por competencia a otras Entidades, diecisiete (17), 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, solicitud de la PPL o familiares relacionados con la entrega de encomiendas, hacinamiento en los establecimientos, 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.

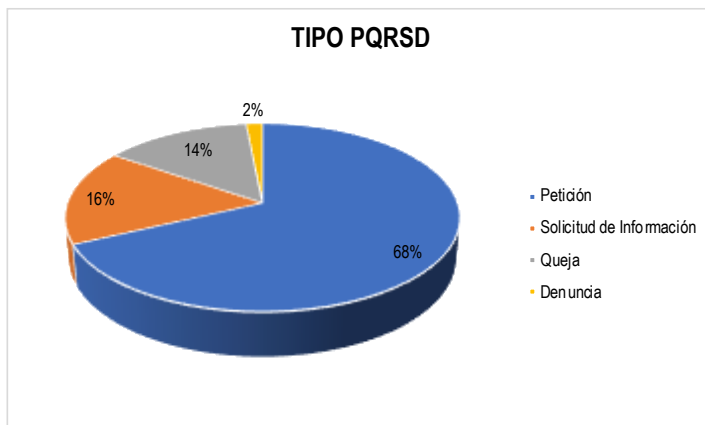
2.1 POR TIPOS DE PQRSD

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	%
Petición	132	68%
Solicitud de Información	32	16%
Queja	27	14%
Denuncia	3	2%
TOTAL	194	100%

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

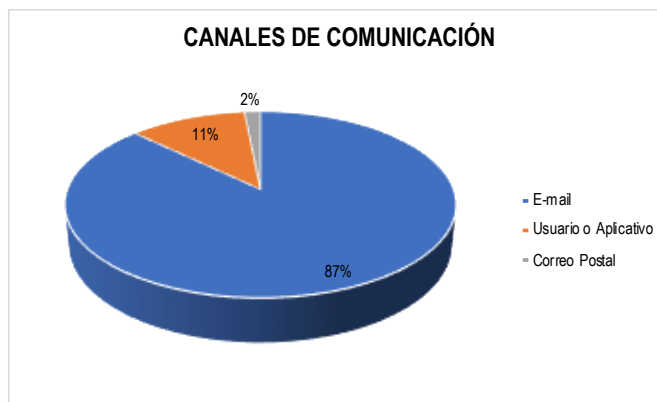


De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que del 100% de las PQRSD, el 68% corresponde a peticiones, seguida por la solicitud de información que alcanza el 16%.

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	169	87%
Usuario o Aplicativo	22	11%
Correo Postal	3	2%
Total	194	100%



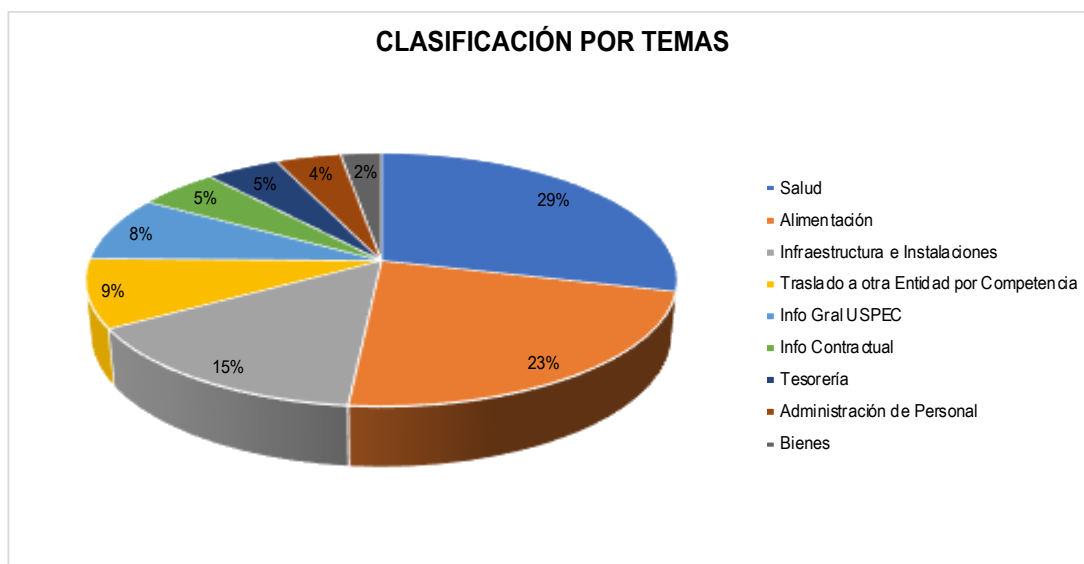
De la gráfica anterior, se puede observar que en el periodo señalado el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, con un 87%; seguido de las solicitudes realizadas directamente desde el aplicativo PQRSD con un 11%.

2.3 CLASIFICACIÓN POR TEMAS

[Firma]

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

Clasificación por temas	Cantidad	%
Salud	56	29%
Alimentación	44	23%
Infraestructura e Instalaciones	29	15%
Traslado a otra Entidad por Competencia	17	9%
Info Gral USPEC	16	8%
Info Contractual	10	5%
Tesorería	9	5%
Administración de Personal	8	4%
Bienes	5	2%
Total	194	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: Salud (56), Alimentación (44), Suministro de Bienes (5), e información general USPEC (11), para un total de 116 solicitudes; seguida por la Dirección Administrativa y Financiera con 35 requerimientos, distribuidos así: traslados por competencia (17), Tesorería (9), Administración de Personal (8), e información general USPEC (1); y la Dirección de Infraestructura con 31 solicitudes, distribuidas por temas así: Infraestructura e Instalaciones (29), e información general USPEC (2)

2.4 PRÓRROGAS

De conformidad con lo establecido en el párrafo 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 (194), en el periodo señalado la Subdirección Suministro de Servicios solicitó prórroga a 23 peticiones.

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:

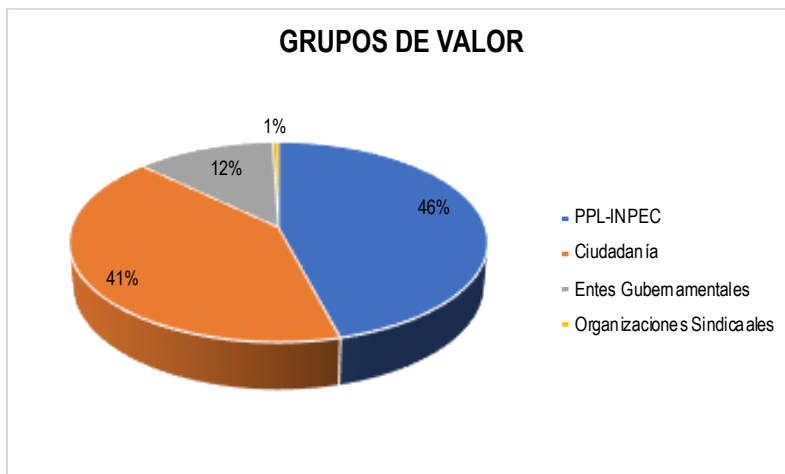
- ✓ INPEC – PPL.
- ✓ Ciudadanía.
- ✓ Entes Gubernamentales.
- ✓ Organizaciones Sindicales.

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

Grupos de Valor	Cantidad	%
PPL-INPEC	89	46%
Ciudadanía	80	41%
Entes Gubernamentales	24	12%
Organizaciones Sindicales	1	1%
Total	194	100%



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



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:

- ✓ Se realizó la revisión de las PQRSD registradas durante IV trimestre de 2020, para informar a la Oficina Asesora Jurídica las peticiones no atendidas dentro del término legal.
- ✓ 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.

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

¹ Portafolio Atención al Ciudadano – Primera Edición 2019.