

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

FECHA: Bogotá D.C., 4 de marzo 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 29 de febrero 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 239 peticiones de las cuales, se tiene la siguiente tendencia:

PQRSD FEBRERO 2020	
ABIERTAS	132
CERRADAS	95
ELIMINADAS	12
TOTAL	239

De la totalidad de PQRSD registradas en el aplicativo, se trasladaron por competencia a otras entidades 16 peticiones; y se les solicitó prórroga a 17 requerimientos.

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 febrero

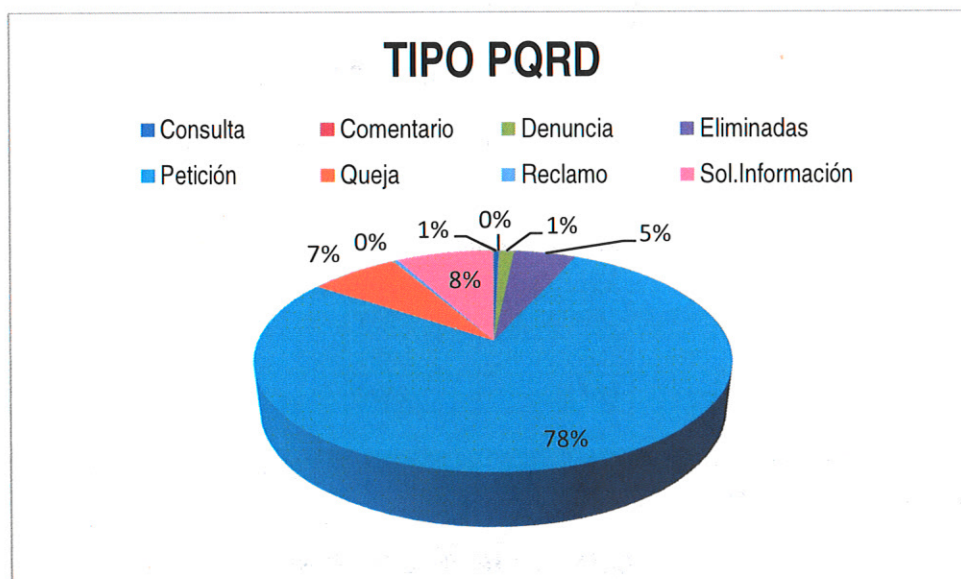
2.5 Peticiones realizadas por los Grupos de Valor.

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	0
Denuncia	3
Eliminadas	12
Petición	186
Queja	17
Reclamo	1
Sol.Información	19
TOTAL	239



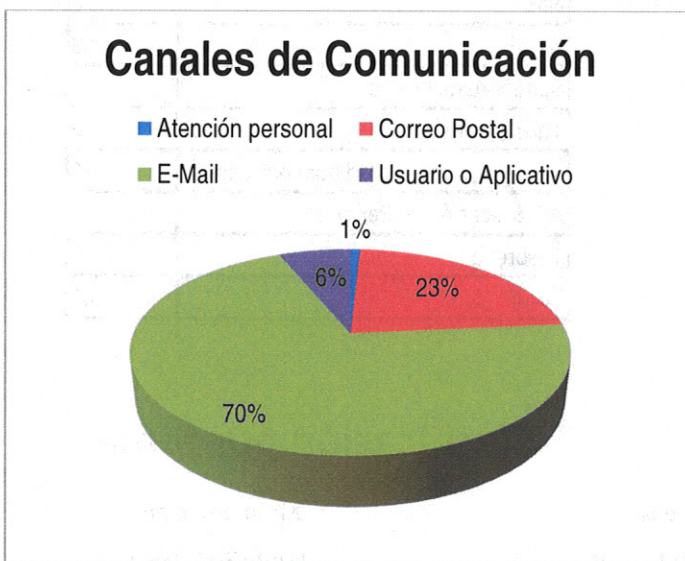
De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que de los diferentes tipos de solicitudes, la petición fue la más utilizada con un 78%, seguida por la solicitud de información con un 8%.



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

2.2 POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

Canales de Comunicación	Cantidad
Atención personal	2
Correo Postal	54
E-Mail	168
Usuario o Aplicativo	15
Total	239

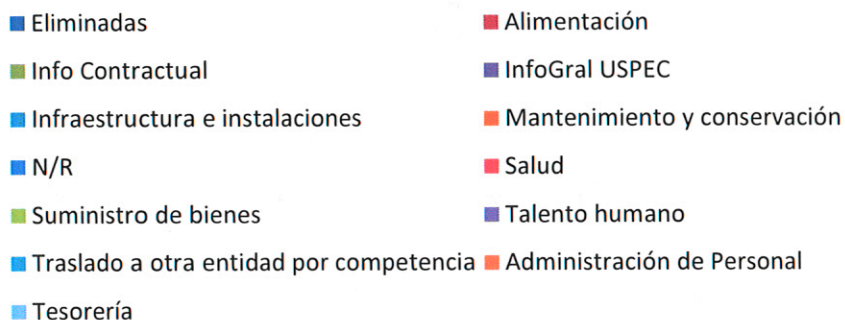


De la gráfica anterior, se puede observar que en el periodo señalado el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, con un 70%; seguido del correo postal con un 23%.

2.3 CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Clasificación por tema	Cantidad
Eliminadas	12
Alimentación	50
Info Contractual	10
InfoGral USPEC	35
Infraestructura e instalaciones	34
Mantenimiento y conservación	9
N/R	6
Salud	53
Suministro de bienes	7
Talento humano	2
Traslado a otra entidad por competencia	16
Administración de Personal	2
Tesorería	3
Total	239

Clasificación por tema



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 (53), Alimentación (50), y Suministro de bienes (7), para un total de 110 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con 43 requerimientos.

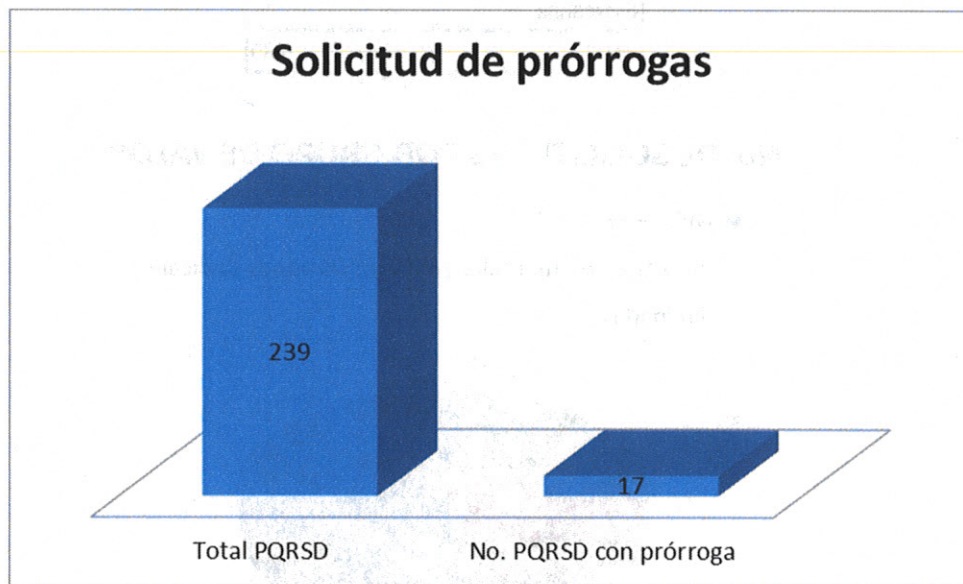


Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de febrero de 2020.

2.4 PRÓRROGAS

De acuerdo a las PQRSD ingresadas al aplicativo, se observa que se solicitó prórroga a 17 requerimientos.

Total PQRSD	No. PQRSD con prórroga
239	17



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

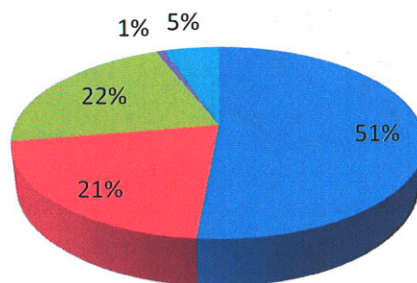
A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas en el mes de febrero, por cada grupo de valor:

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

GRUPO DE VALOR	No. DE SOLICITUDES
INPEC – PPL	123
Ciudadanía	50
Entes Gubernamentales	52
Organizaciones sindicales	2
Eliminadas	12
Total	239

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 presente informe, 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 llevó a cabo una capacitación el 6 de febrero 2020.

¹ Portafolio Atención al Ciudadano – Primera Edición 2019.

Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de febrero de 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, teniendo en cuenta que hay respuestas extemporáneas a las solicitudes realizadas, algunas respuestas no guardan coherencia con lo solicitado.

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

