

**PARA:** DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA, ASESORES, COORDINADORES Y SERVIDORES PUBLICOS

**DE:** Director Administrativo y Financiero

**ASUNTO:** Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) Correspondientes al mes de julio de 2021.

**FECHA:** Bogotá D.C., 03 de agosto de 2021

Cordial Saludo,

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 julio de 2021, las cuales de acuerdo a la Resolución No. 000850 de fecha 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 18 de mayo de 2021, se inició nuevamente el ingreso de las solicitudes en el Modulo PQRSD-SGDEA INFODOC, y anterior a esa fecha se ingresaron en el Aplicativo Kayaco.

A partir de la información registrada en el aplicativo, se realizó el siguiente análisis:

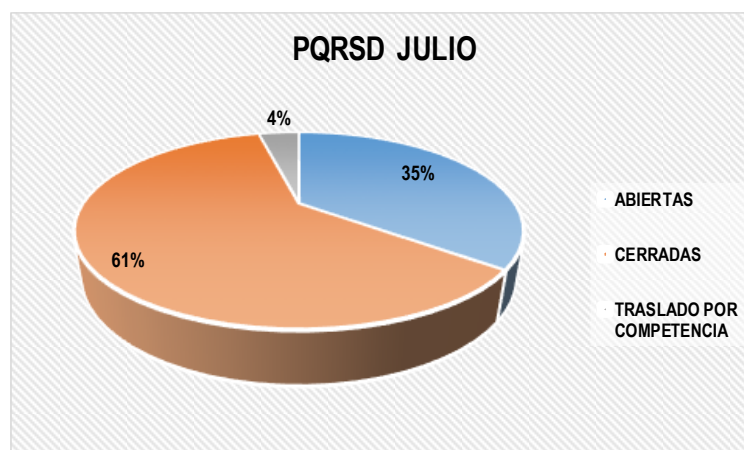
- Tendencia aplicativo PQRSD
- Comportamiento de las PQRSD, los cuales se clasifican por tipo de PQRSD; canales de interacción con la ciudadanía; temas; prorrogas solicitadas y peticiones realizadas por Grupo de Valor.

### TENDENCIA APLICATIVO PQRSD

En el aplicativo PQRSD en el periodo señalado, se registraron doscientas treinta y siete (237) peticiones de las registradas en el Módulo PQRSD SGDEA-INFODOC.

Del total de PQRSD registradas en los dos aplicativos, se tiene la siguiente tendencia:

| PQRSD JUNIO              |            |             |
|--------------------------|------------|-------------|
| ABIERTAS                 | 84         | 35%         |
| CERRADAS                 | 144        | 61%         |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | 9          | 4%          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>237</b> | <b>100%</b> |



De las doscientas treinta y siete (237) peticiones registradas, se trasladaron nueve (9) solicitudes por ser competencia de otras entidades, teniendo en cuenta que se trataban de temas que no son competencia de la USPEC, solicitud de cupos para internos en los diferentes establecimientos de reclusión y remisión de documentos de PPL entre otros temas.

#### COMPORTAMIENTO PQRSD

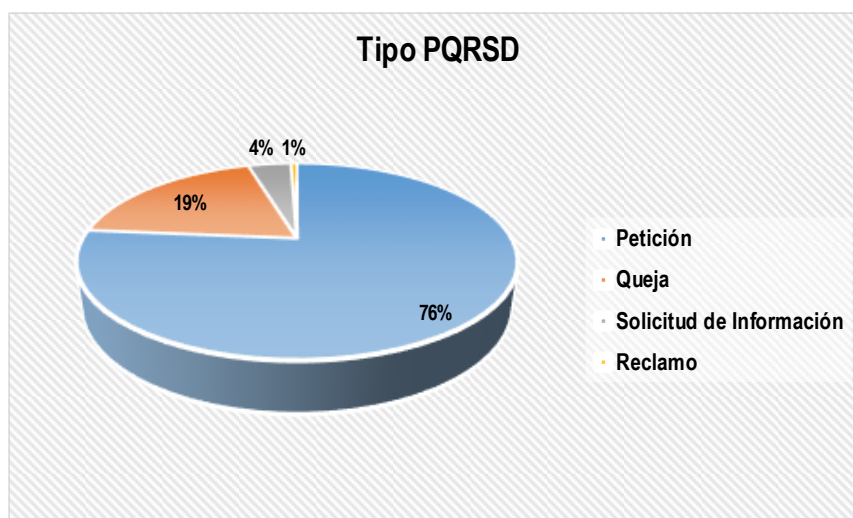
- Por tipos de PQRSD
- Por canales de comunicación ciudadana
- Clasificación por temas
- Prorrogas solicitadas
- Peticiones Realizadas por los Grupos de Valor

#### 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-<br>INFODOC | Kayaco   | Total      |            |
| Petición                 | 186                      | 0        | 186        | 76         |
| Queja                    | 34                       | 0        | 34         | 19         |
| Solicitud de Información | 7                        | 0        | 7          | 4          |
| Reclamo                  | 1                        | 0        | 1          | 1          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>228</b>               | <b>0</b> | <b>228</b> | <b>100</b> |

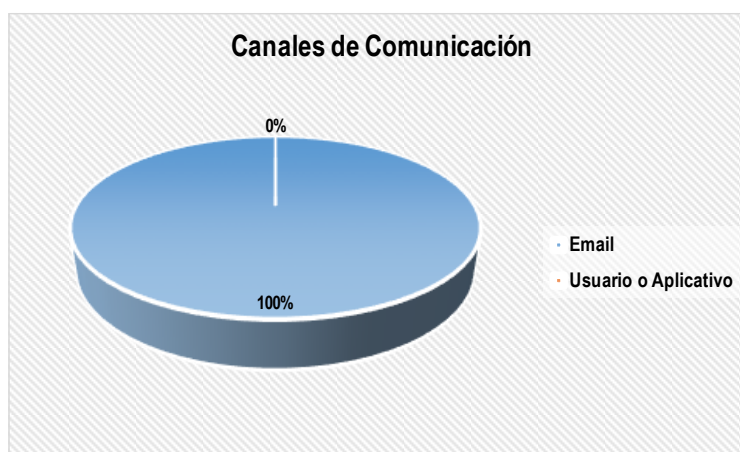


De acuerdo con la gráfica anterior, se puede evidenciar que del 100% de las PQRSD, el 76% corresponde a peticiones, seguida por la queja que alcanza el 19%.

#### 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      |            |
| Email                   | 237                  | 0        | 237        | 100        |
| Usuario o Aplicativo    | 0                    | 0        | 0          | 0          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>237</b>           | <b>0</b> | <b>237</b> | <b>100</b> |

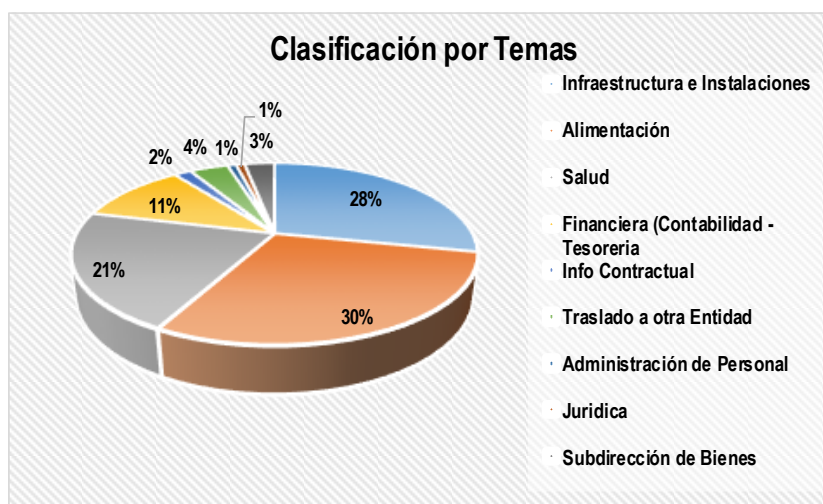


De acuerdo a la gráfica, anterior se puede observar que en el mes de junio el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico [aciudadano@uspec.gov.co](mailto:aciudadano@uspec.gov.co), con un 100%.

### CLASIFICACIÓN POR TEMAS

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

| Clasificación por Temas               | CANTIDAD                    |          |            | %          |
|---------------------------------------|-----------------------------|----------|------------|------------|
|                                       | Módulo<br>SGDEA-<br>INFODOC | Kayaco   | Total      |            |
| Infraestructura e Instalaciones       | 67                          | 0        | 67         | 28         |
| Alimentación                          | 70                          | 0        | 70         | 30         |
| Salud                                 | 50                          | 0        | 50         | 21         |
| Financiera (Contabilidad – Tesorería) | 26                          | 0        | 26         | 11         |
| Info Contractual                      | 4                           | 0        | 4          | 2          |
| Traslado a otra Entidad               | 9                           | 0        | 9          | 4          |
| Administración de Personal            | 2                           | 0        | 2          | 1          |
| Jurídica                              | 2                           | 0        | 2          | 1          |
| Subdirección de Bienes                | 7                           | 0        | 7          | 3          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>237</b>                  | <b>0</b> | <b>237</b> | <b>100</b> |



De acuerdo con la anterior gráfica, se tiene en cuenta que para el mes de julio el análisis fue el siguiente, la Dirección Logística fue la que presentó el mayor número de requerimientos, distribuidos por temas así: Salud (50), Alimentación (70), Bienes (7), para un total de 127 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con (67) solicitudes.

### PRORROGAS

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 fuese posible atender la petición dentro de los términos señalados, se debe informar la petición antes del

vencimiento, expresando los motivos y señalando un plazo razonable, el cual no puede 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 las PQRSD para tramitar (228), en el periodo señalado la Dirección de Infraestructura solicito prorroga a una (1) petición.

Entre los motivos de las solicitudes de prórroga, se indicó:

- La recopilación de la información solicitada se ha tomado dispendiosa, razón por la cual la USPEC actualmente se encuentra recopilando la información para poder dar respuesta de fondo a cada uno de los puntos descritos en la petición.

Con respecto a las solicitudes de prórrogas, la dependencia que más solicita es la Dirección de Infraestructura, lo cual implica que no se está cumpliendo con la oportunidad 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.

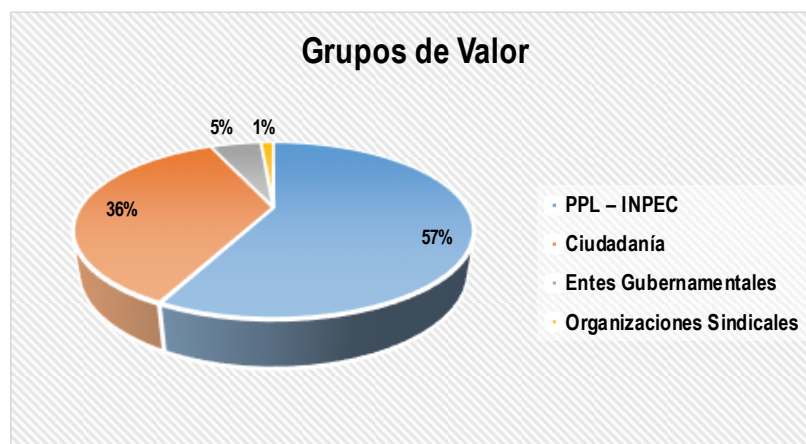
### PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPO DE VALOR

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, pro cada Grupo de Valor:

| Grupos de Valor           | Cantidad   | %          |
|---------------------------|------------|------------|
| PPL – INPEC               | 131        | 57         |
| Ciudadanía                | 82         | 36         |
| Entes Gubernamentales     | 12         | 5          |
| Organizaciones Sindicales | 3          | 1          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>228</b> | <b>100</b> |

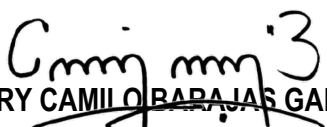


Grupo de Valor: medición y/o estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

### **OBSERVACIONES**

Por último es necesario incluir dentro del informe un punto 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 por medio de correo electrónico a cada una de las dependencias debido a que se continúa en Trabajo Remoto en Casa.
- Se remitió a cada uno de los líderes PQRSD y coordinadores las alertas con el fin de prevenir el vencimiento de términos de respuestas a las PQRSD.
- Se continúa dando aplicación al Decreto 491 de 2020, expedido por el señor Presidente de la Republica de Colombia, en el que determina la ampliación de los términos para emitir respuesta a los derechos de petición, a excepción de las solicitudes relacionadas con temas de salud y alimentación a favor de los PPL.
- Se suspendió la radicación de solicitudes en el Aplicativo Kayaco y se procedió a reiniciar la labor de registro de las PQRSD por medio del Módulo SGDEA-INFODOC a partir del día 18 de mayo de 2021.
- Se encuentra en proceso de ajuste el Modulo de PQRSD que hace parte del SGDEA-INFODOC, con el fin de gestionar adecuadamente las peticiones allegadas al a entidad.
- Se publicó la información relacionada con el Registro Público correspondiente al I trimestre del 2021, en la página web de la entidad. (<https://www.uspec.gov.co/wp-content/uploads/2021/05/REGISTRO-PUBLICO-I-TRIMESTRE-2021.pdf>)

  
**HENRY CAMILO BARAJAS GARCÍA**

Elaboró: Cesar A. Rincón Pecillo – Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Revisó: N/A

Ruta: \\srvfileserver\cesar rincon\Desktop\Grupo Atención al Ciudadano\Cesar Rincón\Informe Mensual PQRSD, Mes de Mayo 2021.docx