



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

FECHA: Bogotá D.C., 3 de julio 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 30 de junio 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:

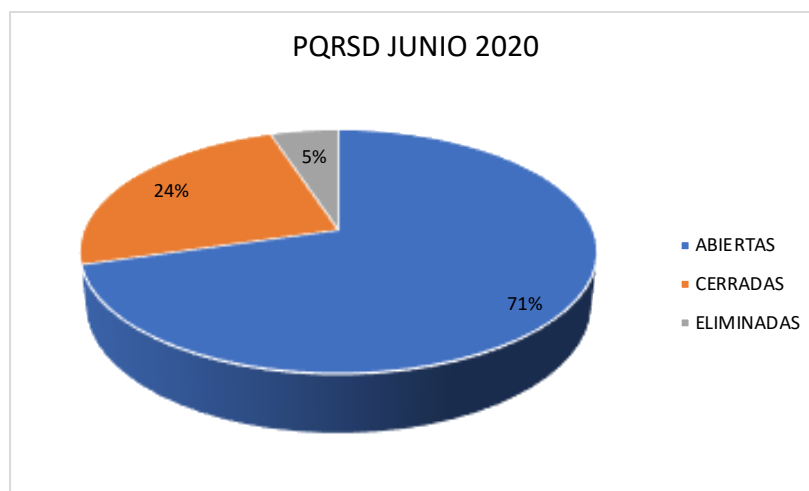
1. Tendencia aplicativo PQRSD
2. Comportamiento de las PQRSD, los cuales se clasifican por tipo de PQRSD; canales de interacción con la ciudadanía; temas; prórrogas solicitadas; y peticiones realizadas por Grupos de Valor.

1. TENDENCIA APLICATIVO PQRSD

En el aplicativo PQRSD en el periodo señalado, se registraron 356 peticiones de las cuales, se tiene la siguiente tendencia:

PQRSD JUNIO 2020		
ABIERTAS	251	71%
CERRADAS	87	24%
ELIMINADAS	18	5%
TOTAL	356	100%

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



De las 356 peticiones registradas en el aplicativo PQRSD, fueron eliminadas 18 por duplicidad generada en el sistema, quedando así para trámite un total de 338 PQRSD, de las cuales se trasladaron por competencia al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC, veintitrés (23), teniendo en cuenta que se trataban de temas propios del INPEC, como notificaciones de respuestas a derechos de petición a PPL, quejas contra los funcionarios del INPEC, redención de pena, solicitud de colchonetas y elementos de aseo, 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, entre otros.

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
- 2.5 Peticiones realizadas por los Grupos de Valor.

2.1 POR TIPOS DE PQRSD

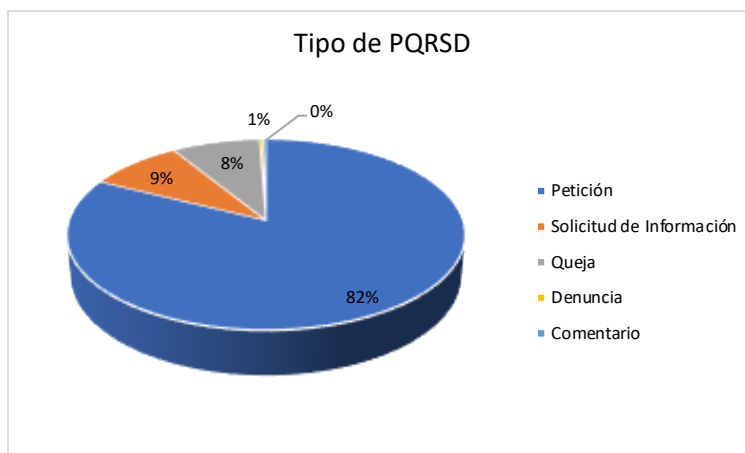
El tipo de PQRSD hace referencia al mecanismo de solicitud que emplea un ciudadano para obtener una pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas.

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas a través del aplicativo por tipo de PQRSD:



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

TIPO	CANTIDAD	%
Petición	278	82%
Solicitud de Información	30	9%
Queja	28	8%
Denuncia	1	1%
Comentario	1	0%
TOTAL	338	100%



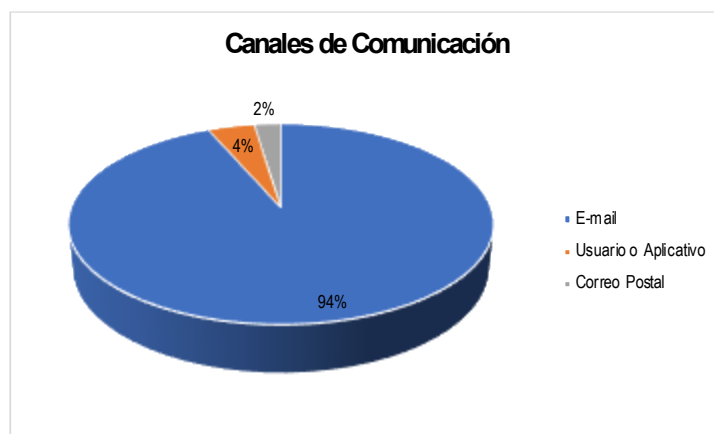
De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que del 100% de las PQRS, el 82% corresponde a peticiones, seguida por las solicitudes de información que alcanza el 9%.

2.2 POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

Canales de Comunicación	Cantidad	%
E-mail	316	94%
Usuario o Aplicativo	14	4%
Correo Postal	8	2%
Total	338	100%



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

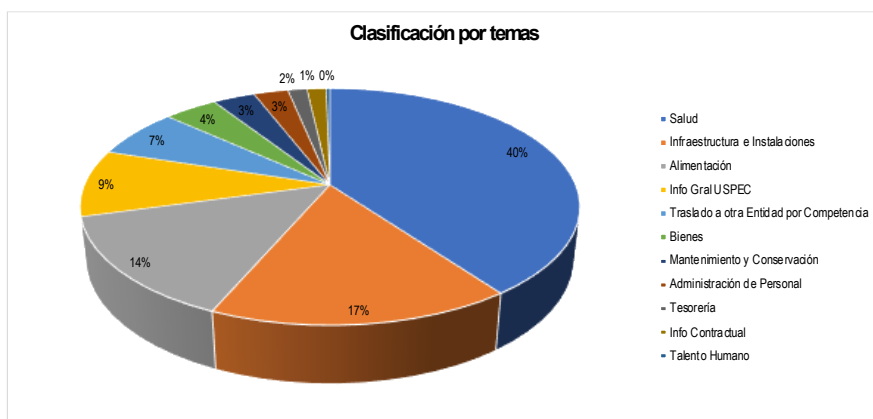


De la gráfica anterior, se puede observar que en el periodo señalado el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, con un 94%; seguido del aplicativo con un 4%.

2.2 CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Clasificación por temas	Cantidad	%
Salud	135	40%
Infraestructura e Instalaciones	56	17%
Alimentación	48	14%
Info Gral USPEC	31	9%
Traslado a otra Entidad por Competencia	23	7%
Bienes	14	4%
Mantenimiento y Conservación	11	3%
Administración de Personal	9	3%
Tesorería	5	2%
Info Contractual	5	1%
Talento Humano	1	0%
Total	338	100%

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



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 (135), Alimentación (48), y Suministro de bienes (14), para un total de 197 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con (67) solicitudes, de temas relacionados con Infraestructura e Instalaciones (56), y Mantenimiento y Conservación (11); y la Dirección Administrativa y Financiera con 52 requerimientos, distribuidos así, traslados por competencia (23), información general USPEC (14)¹, Administración de personal (9), tesorería (5), y Talento Humano (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 revisado las PQRSD ingresadas al aplicativo, se observa que de la totalidad de PQRSD para tramitar (338), en el periodo señalado se solicitaron prórroga a 48.

Total PQRSD	No. PQRSD con prórroga
338	48

A continuación, se presenta el número de prórrogas solicitadas por dependencia:

¹ Del total de la clasificación de Info Gral USPEC, 14 corresponden al Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera, ya que esas solicitudes involucran diferentes temáticas de la Entidad



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

Dependencia	No. Prórrogas
Subdirección Suministro de Servicios	47
Dirección de Infraestructura	1
Total	48

En la solicitud de prórroga, las diferentes dependencias han indicado como motivo de esa solicitud:

- 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

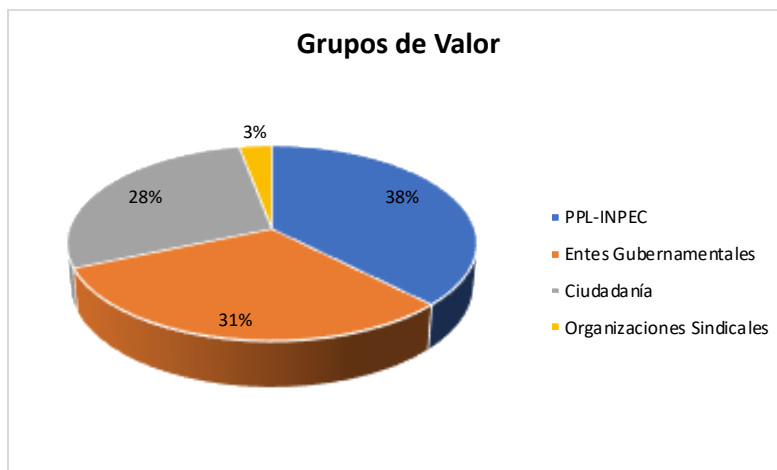
Los Grupos de Valor de la USPEC, se encuentran consignados en el Portafolio de Atención al Ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

- ✓ 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	127	38%
Entes Gubernamentales	105	31%
Ciudadanía	96	28%
Organizaciones Sindicales	10	3%
Total	338	100%

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



Grupo de valor: Medición y/o estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares. ²

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:

- ✓ En cuanto a las condiciones del actual aplicativo es necesario 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.
- ✓ Así mismo, mejorar 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.
- ✓ Con respecto a la entrega de insumos para la consolidación de respuestas para que el Grupo de Atención al Ciudadano consolide, no se están cumpliendo los términos establecidos para dicha entrega, el cual es de tres días hábiles antes del vencimiento de la PQRSD, lo que no permite cumplir con el requisito de oportunidad para emitir respuesta y notificar al petionario, pese al envío de las alertas tempranas a cada líder PQRSD y Coordinador de la dependencia.
- ✓ La remisión de las PQRSD en este periodo se ha realizado a través de correo electrónico a cada una de las dependencias debido a la actual situación de salubridad pública, 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.

² Portafolio Atención al Ciudadano – Primera Edición 2019.



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

- ✓ Dada la actual situación de salubridad pública se incrementó el número de solicitudes realizadas a través del correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, para este periodo se recibieron 38 PQRSD más con respecto al mes anterior.
- ✓ Con el fin de hacer seguimiento a las PQRSD a cargo de cada dependencia, se continua con la remisión de un cuadro Excel con las alertas tempranas, con el objeto que las dependencias responsables den cumplimiento a los términos legales.
- ✓ Se reportó al Grupo Control Interno Disciplinario de la Oficina Asesora Jurídica las dependencias que no dieron cumplimiento a los términos legales para la atención de las peticiones que les correspondían por competencia, durante el I trimestre 2020.

Cordialmente,

MIGUEL ANDRÉS SÁNCHEZ PRADA
Director Administrativo y Financiero

Elaboró: 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