



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de marzo 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., 3 de abril 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 marzo 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 254 peticiones de las cuales, se tiene la siguiente tendencia:

PQRSD MARZO 2020	
ABIERTAS	188
CERRADAS	56
ELIMINADAS	10
TOTAL	254

De las 254 peticiones registradas en el aplicativo PQRSD, se trasladaron por competencia al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC, doce (12), teniendo en cuenta que se trataban de temas propios del INPEC, como quejas contra los funcionarios del INPEC, redención de pena, solicitud de colchonetas y elementos de aseo, traslado a citas médicas, por afiliación al régimen de salud (prisión domiciliaria), cambio de PPL de patio, irregularidades relacionadas con el expendio en Establecimientos, entre otros.



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

2. COMPORTAMIENTO DE PQRSD

El informe de los resultados del comportamiento de las PQRSD se presenta teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

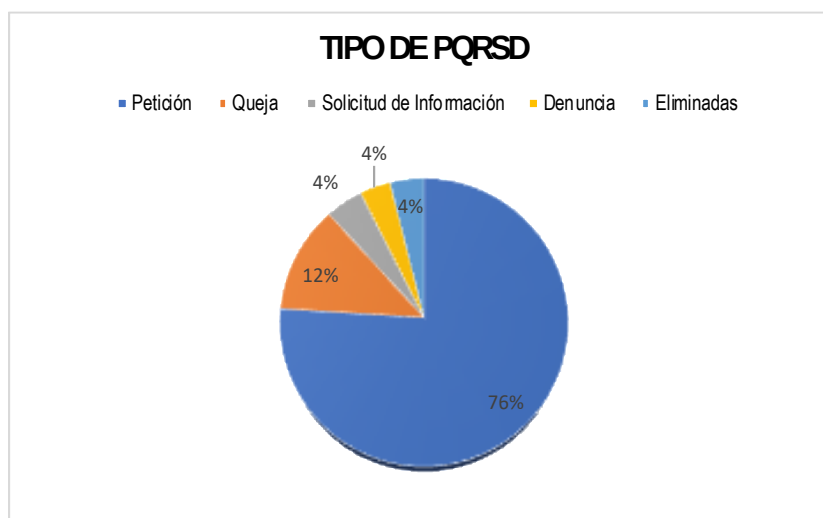
- 2.1 Por tipos de PQRSD.
- 2.2 Por canales de interacción con la ciudadanía.
- 2.3 Clasificación por temas.
- 2.4 Prórrogas solicitadas
- 2.5 Peticiones realizadas por los Grupos de Valor.

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:

TIPO	CANTIDAD
Petición	193
Queja	31
Solicitud de Información	11
Denuncia	9
Eliminadas	10
TOTAL	254

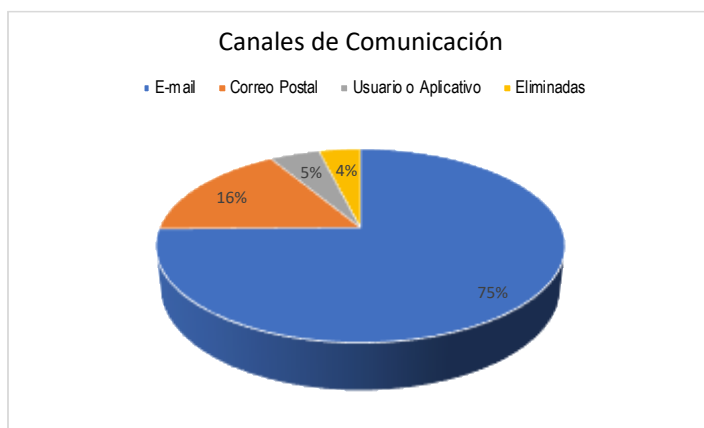


De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que del 100% de las PQRS, el 76% corresponde a peticiones, seguida por las quejas que alcanza el 12%.

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

2.2 POR CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

Canales de Comunicación	Cantidad
E-mail	190
Correo Postal	42
Usuario o Aplicativo	12
Eliminadas	10
Total	254

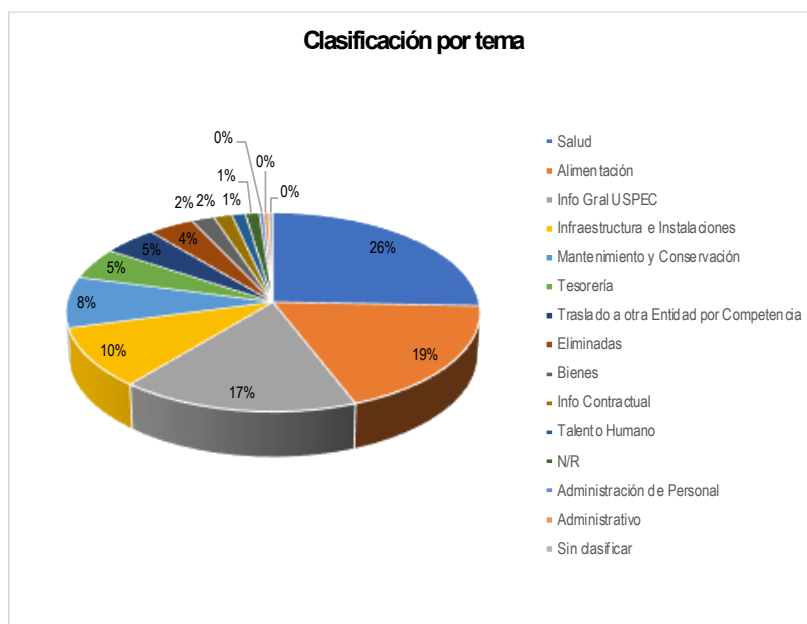


De la gráfica anterior, se puede observar que en el periodo señalado el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, con un 75%; seguido del correo postal con un 16%.

2.3 CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Clasificación por temas	Cantidad
Salud	65
Alimentación	47
Información General USPEC	43
Infraestructura e Instalaciones	25
Mantenimiento y Conservación	21
Tesorería	13
Traslado otra Entidad por Competencia	12
Eliminadas	10
Bienes	5
Información Contractual	4
Talento Humano	3
N/R	3
Administración de Personal	1
Administrativo	1
Sin clasificar	1
Total	254

Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de marzo 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 (65), Alimentación (47), y Suministro de bienes (5), para un total de 117 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con 46 requerimientos, con temas relacionados con Infraestructura e Instalaciones (25), y Mantenimiento y Construcción (21).

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 ingresadas al aplicativo (254), en el periodo señalado se solicitaron prórroga a 42.

Total PQRSD	No. PQRSD con prórroga
254	42

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

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

Dependencia	No. Prórrogas
Subdirección Suministro de Servicios	29
Grupo Atención al Ciudadano	7
Dirección Administrativa y Financiera	4
Dirección de Infraestructura	2
Total	42

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

2.4 PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

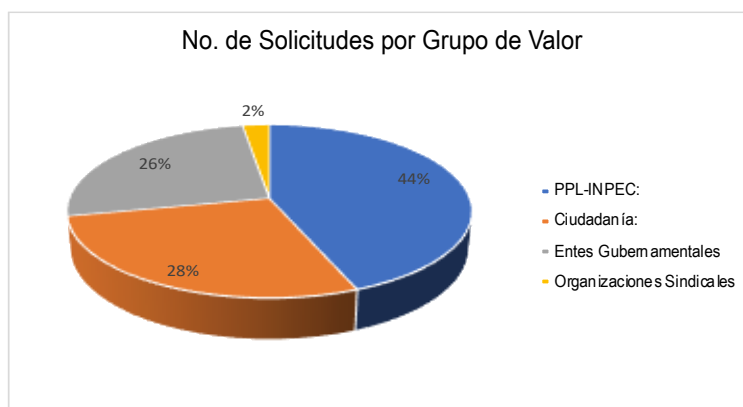
Los Grupos de Valor de la USPEC, se encuentran consignados en el Portafolio de Atención al Ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

- ✓ 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:	107
Ciudadanía:	68
Entes Gubernamentales	63
Organizaciones Sindicales	6
Total	244

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



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:

- ✓ 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, 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, 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 peticionario.
- ✓ 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.
- ✓ 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 se recibieron 51 PQRSD más con respecto al mes de enero 2020, y 22 más con respecto al mes de febrero de 2020.

¹ Portafolio Atención al Ciudadano – Primera Edición 2019.



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

- ✓ Con el fin de hacer seguimiento a las PQRSD a cargo de cada dependencia, se están remitiendo las alertas tempranas, con el objeto que las dependencias responsables den cumplimiento a los términos legales.
- ✓ Con la expedición del Decreto 491 de 2020, se estableció entre otros aspectos la ampliación de términos para dar respuesta a las peticiones, la USPEC no aplicará dicha ampliación para aquellas peticiones que se encuentran encaminadas a garantizar la salud y alimentación de las personas privadas de la libertad, atendiendo lo dispuesto en el parágrafo del artículo 5 del Decreto 491 de 2020 que indica: *“La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”*. Lo anterior de acuerdo a lo indicado por la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad, que señaló: *“no se aplicará la ampliación de términos para las peticiones siempre que estas versen la protección de derechos fundamentales”*, en este sentido se continuaran aplicando los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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