



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

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 marzo de 2021.

FECHA: Bogotá D.C., 5 de abril 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 marzo 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.

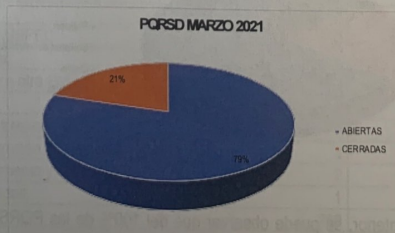
A partir de la información registrada en el aplicativo, se realizó el siguiente análisis:

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 260 peticiones de las cuales, se tiene la siguiente tendencia:

PQRSD MARZO 2021		
ABIERTAS	206	79%
CERRADAS	54	21%
TOTAL	260	100%





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

De las 260 peticiones registradas, se trasladaron por competencia a otras Entidades, doce (12), 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, solicitudes de traslado de personas privadas de la libertad en estaciones de policía, 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.

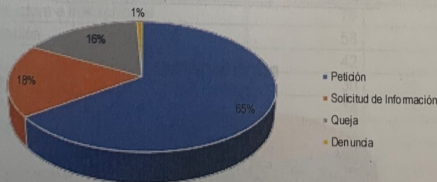
2.1 POR TIPOS DE PQRSD

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	168	65%
Solicitud de Información	47	18%
Queja	43	16%
Denuncia	2	1%
TOTAL	260	100%

TIPO DE PQRSD



De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que del 100% de las PQRSD, el 65% corresponde a peticiones, seguida por la solicitud de información que alcanza el 18%.

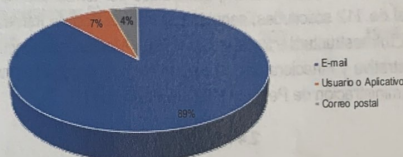


2.2 POR CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA.

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	230	89%
Usuario o Aplicativo	19	7%
Correo postal	11	4%
Total	260	100%

CANALES DE COMUNICACIÓN



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 ciudadano@uspec.gov.co, con un 89%; seguido de las solicitudes realizadas directamente desde el aplicativo PQRSD con un 7%.

2.3 CLASIFICACIÓN POR TEMAS

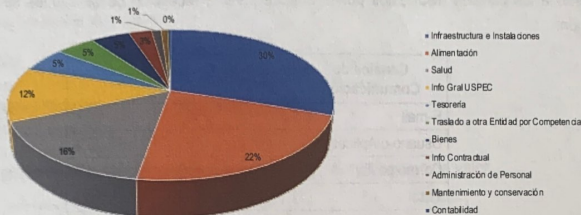
En cuanto a la clasificación de los temas de las diferentes solicitudes, se tiene la siguiente información

Clasificación por temas	Cantidad	%
Infraestructura e Instalaciones	79	30%
Alimentación	58	22%
Salud	42	16%
Info Gral USPEC	30	12%
Tesorería	14	5%
Traslado a otra Entidad por Competencia	12	5%
Bienes	12	5%
Info Contractual	7	3%
Administración de Personal	3	1%
Mantenimiento y conservación	2	1%
Contabilidad	1	0%
Total	260	100%



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

CLASIFICACIÓN POR TEMAS



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: Alimentación (58), Salud (42), Bienes (12), para un total de 112 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con 81 solicitudes, distribuidas por temas así: Infraestructura e Instalaciones (79), y Mantenimiento y Conservación (2); y en tercer lugar la Dirección Administrativa y Financiera con 30 requerimientos, distribuidos así: Tesorería (15), traslados por competencia (12), Administración de Personal (3), y Contabilidad (1).

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 (260), en el periodo señalado la Subdirección de Suministro de Servicios solicitó prórroga a 18 peticiones.

Entre los motivos de la solicitud de prórroga, se indicó:

- La recopilación de la información solicitada se ha tomado 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.



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

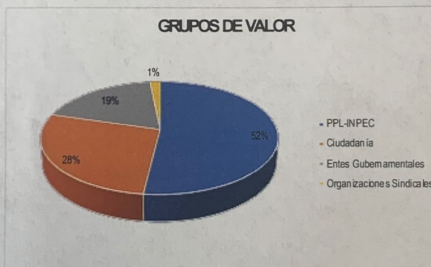
2.4 PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

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	135	52%
Ciudadanía	72	28%
Entes Gubernamentales	49	19%
Organizaciones Sindicales	4	1%
Total	260	100%



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 mismo, entre las que se encuentran las siguientes:

- ✓ 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.

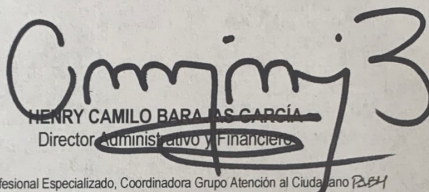
¹ Portafolio Atención al Ciudadano – Primera Edición 2019.



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

- ✓ 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, a excepción de las solicitudes relacionadas con temas de salud y alimentación a favor de la PPL.
- ✓ Se encuentra en proceso revisión de las PQRSD registradas durante I trimestre de 2021, para actualizar el registro público de ese periodo y publicarlo en la página web, así como remitir a la Oficina Jurídica – Grupo Control Interno Disciplinario las PQRSD no atendidas dentro de los términos de Ley.

Cordialmente,


HENRY CAMILO BARAJAS GARCÍA
Director Administrativo y Financiero

Elaboro: Paola Andrea Beleño Morales- Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano *PAH*
Ruta: \\111192.168.70.24\ac\DOCUMENTOS AÑO 2020\ INFORMES\Mensuales\6-abril2020.docx