

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 mayo de 2021.

FECHA: Bogotá D.C., 02 de junio 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 mayo 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 ciento noventa y siete (197) peticiones de las cuales, noventa y cinco (95), fueron registradas en el en el aplicativo Kayaco y ciento dos (102) en el Módulo PQRSD SGDEA-INFODOC.

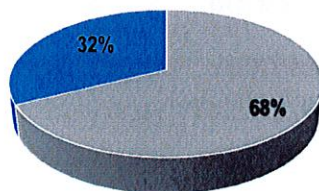
Del total de PQRSD registradas en los dos aplicativos, se tiene la siguiente tendencia:

PQRSD MAYO		
ABIERTAS	133	68%
CERRADAS	64	32%
TOTAL	197	100%



**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTES AL MES
DE MAYO DE 2021**

PQRSD MAYO



ABIERTAS ■ CERRADAS

De las ciento noventa y siete (197) peticiones registradas, se trasladaron siete (7) solicitudes por ser competencia de otras entidades, teniendo en cuenta que se trataban de temas que no son competencia de la USPEC, como pago de servicios públicos de los establecimientos, 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.

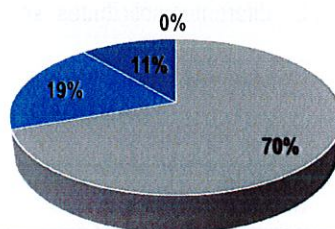
A continuación se presenta el número de solicitudes realizadas a través del aplicativo por tipo de PQRSD:

TIPO	CANTIDAD			%
	Módulo SGDEA- INFODOC	Kayaco	Total	
Petición	80	57	137	70
Queja	20	18	38	19
Solicitud de Información	2	20	22	11
Reclamo	0	0	0	0
TOTAL	102	95	197	100



**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTES AL MES
DE MAYO DE 2021**

Tipo PQRSD



▪ Petición ▪ Queja ▪ Solicitud de Información ▪ Reclamo

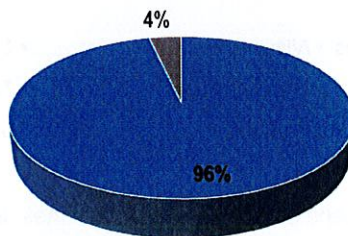
De acuerdo con la gráfica anterior, se puede evidenciar que del 100% de las PQRSD, el 70% corresponde a peticiones, seguida por la queja que alcanza el 19%.

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	102	88	190	96
Usuario o Aplicativo	0	7	7	4
TOTAL	102	95	197	100

Canales de Comunicación



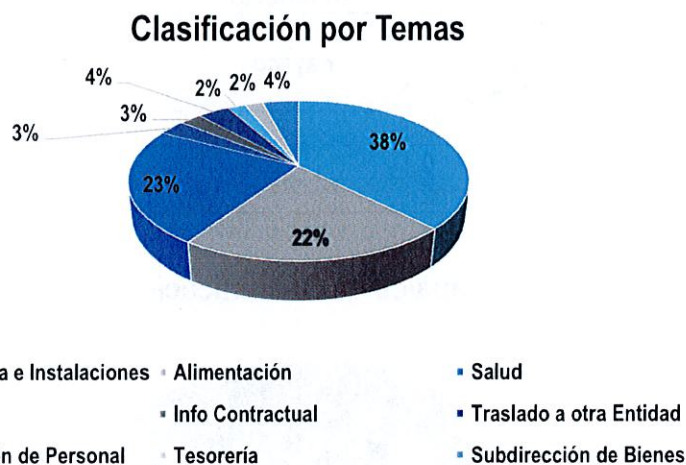
▪ Email ▪ Usuario o Aplicativo

De acuerdo a la gráfica, anterior se puede observar que en el mes de mayo el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico ciudadano@uspec.gov.co, con un 96%.

CLASIFICACIÓN POR TEMAS

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

Clasificación por Temas	CANTIDAD			%
	Módulo SGDEA- INFODOC	Kayaco	Total	
Infraestructura e Instalaciones	40	34	74	38
Alimentación	20	23	43	22
Salud	25	21	46	23
Info General	0	6	6	3
Info Contractual	2	3	5	3
Traslado a otra Entidad	5	2	7	4
Administración de Personal	3	1	4	2
Tesorería	0	4	4	2
Subdirección de Bienes	7	1	8	4
TOTAL	102	95	197	100



De acuerdo con la anterior gráfica, se tiene en cuenta que para el mes de mayo el análisis fue el siguiente, la Dirección Logística fue la que presentó el mayor número de requerimientos, distribuidos por temas así: Salud (46), Alimentación (43), Bienes (8), para un total de 97 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con 74 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 peticionario 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 (305), en el periodo señalado la Subdirección de Suministro de Servicios solicito prorroga a veinte (28) peticiones, mientras que la Subdirección Financiera solicito a dos (2) peticiones y la Dirección de Infraestructura a una (2) PQRSD.

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.
- Solicitud de información a un tercero quien no ha proporcionado actualmente la información

Con respecto a las solicitudes de prórrogas, la dependencia que más solicita es la Subdirección de Servicios de la Dirección Logística, 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

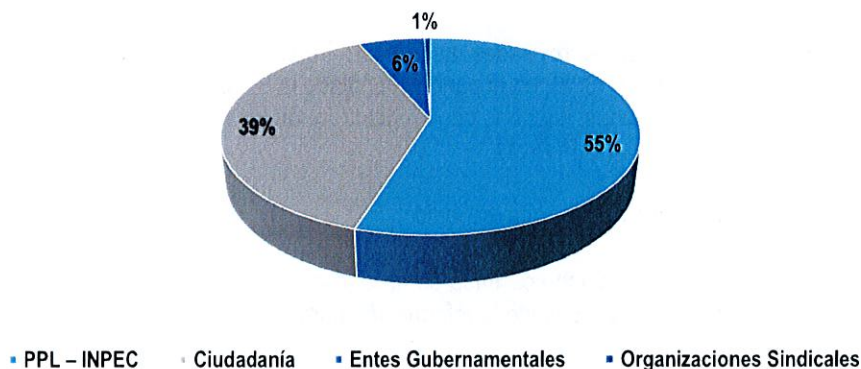
Los Grupos de Valor de la USPEC, se encuentran consignados en el Portafolio de Atención al Ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

- INPEC – PPL
- Ciudadanía
- Entes Gubernamentales
- Organizaciones Sindicales

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas, por cada Grupo de Valor:

Grupos de Valor	Cantidad	%
PPL – INPEC	108	
Ciudadanía	76	
Entes Gubernamentales	12	
Organizaciones Sindicales	1	
TOTAL	197	100

Grupos de Valor



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