

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

FECHA: Bogotá D.C., 2 de octubre 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 a 30 de septiembre 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.

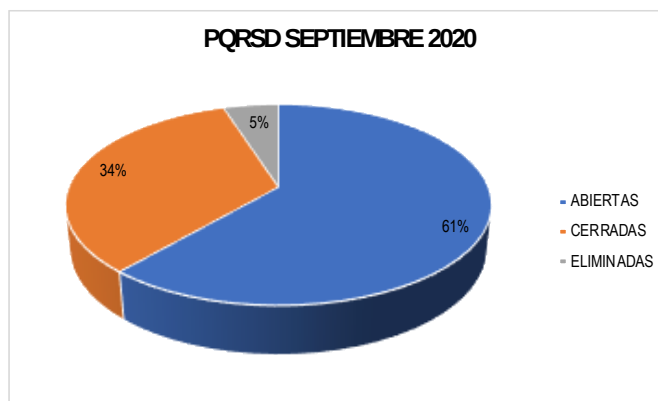
1. TENDENCIA APLICATIVO PQRSD

En el aplicativo PQRSD en el periodo señalado, se registraron 288 peticiones de las cuales, se tiene la siguiente tendencia:

PQRSD SEPTIEMBRE 2020		
ABIERTAS	186	61%
CERRADAS	102	34%
ELIMINADAS	15	5%
TOTAL	303	100%



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



De las 303 peticiones registradas en el aplicativo PQRSD, fueron eliminadas 15 por duplicidad generada en el sistema, quedando así para trámite un total de 288 PQRSD, de las cuales 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 las solicitudes de notificación 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, revocatoria de la prisión domiciliaria, información de estado de salud de PPL, 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 comunicación con la ciudadanía.
- 2.3 Clasificación por temas.
- 2.4 Prórrogas solicitadas
- 2.5 Peticiones realizadas por los Grupos de Valor.
- 2.6

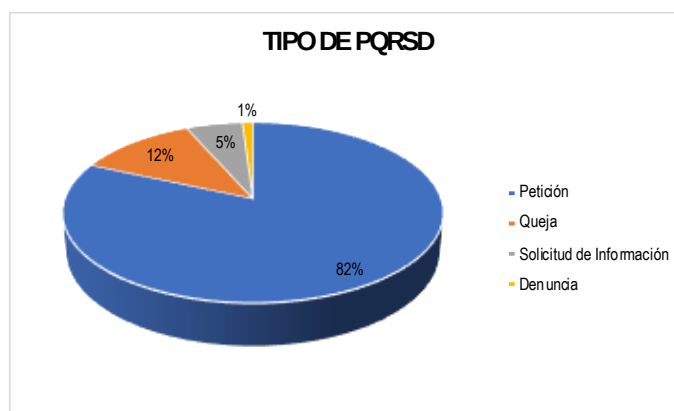
2.1 POR TIPOS DE PQRSD

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 septiembre de 2020.

TIPO	CANTIDAD	%
Petición	235	82%
Queja	34	12%
Solicitud de Información	16	5%
Denuncia	3	1%
TOTAL	288	100%



De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que del 100% de las PQRSD, el 82% corresponde a peticiones, seguida por las quejas que alcanza el 12%.

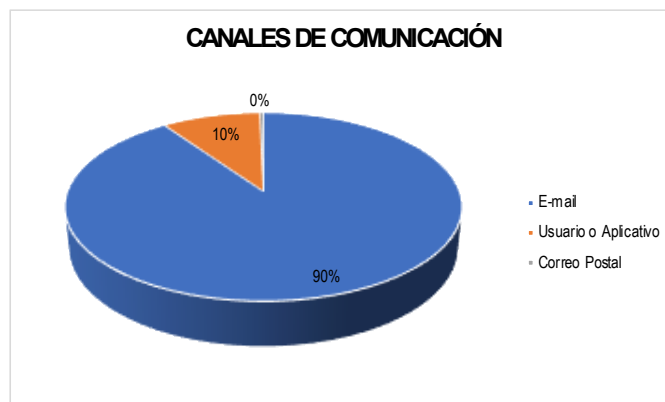
2.2 POR CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA.

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	260	90%
Usuario o Aplicativo	27	10%
Correo Postal	1	0%
Total	288	100%



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de septiembre 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 90%; seguido del aplicativo con un 10%.

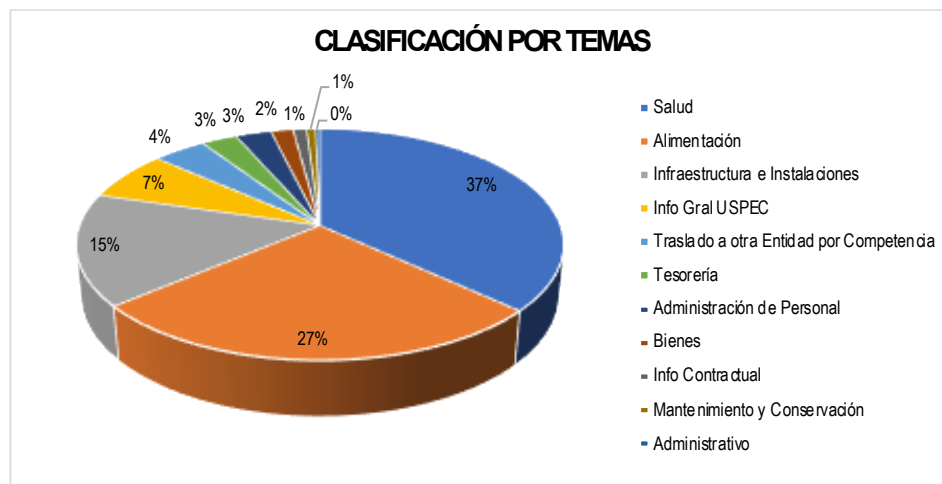
2.3 CLASIFICACIÓN POR TEMAS

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

Clasificación por temas	Cantidad	%
Salud	106	37%
Alimentación	78	27%
Infraestructura e Instalaciones	45	15%
Info Gral USPEC	20	7%
Traslado a otra Entidad por Competencia	12	4%
Tesorería	8	3%
Administración de Personal	8	3%
Bienes	5	2%
Info Contractual	3	1%
Mantenimiento y Conservación	2	1%
Administrativo	1	0%
Total	288	100%



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de septiembre 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 (106), Alimentación (78), y Suministro de Bienes (5), para un total de 189 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con 47 solicitudes; y la Dirección Administrativa y Financiera con 39 requerimientos, distribuidos así, traslados por competencia (12), información general USPEC (10)¹, Tesorería (8), Administración de Personal (8), y Administrativo (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 (288), en el periodo señalado se solicitaron prórroga a 37 peticiones

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

¹ Del total de la clasificación de Info Gral USPEC, 10 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 septiembre de 2020.

Dependencia	No. Prórrogas
Subdirección Suministro de Servicios	35
Grupo Atención al Ciudadano	2
Total	37

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

- 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:

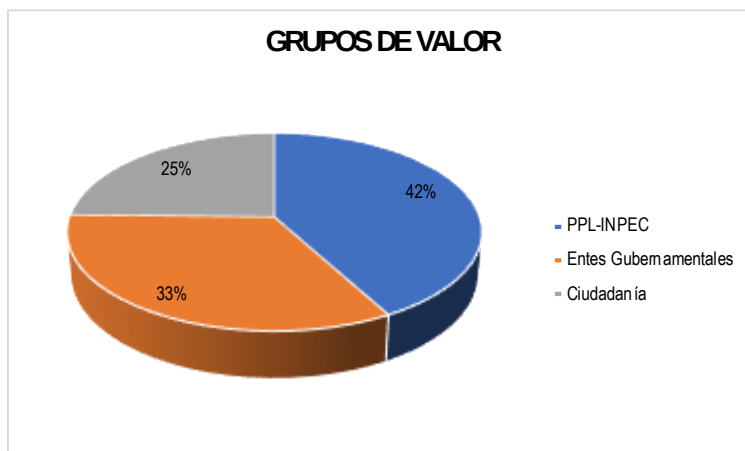
- ✓ INPEC – PPL.
- ✓ Ciudadanía.
- ✓ Entes Gubernamentales.
- ✓ Organizaciones Sindicales.

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas, por cada grupo de valor:

Grupos de Valor	Cantidad	%
PPL-INPEC	121	42%
Entes Gubernamentales	96	33%
Ciudadanía	71	25%
Total	288	100%



Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al mes de septiembre 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 peticionario, pese al envío de las alertas a cada líder PQRSD y Coordinador de la dependencia.
- ✓ La notificación 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

² Portafolio Atención al Ciudadano – Primera Edición 2019.



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

peticiones en el aplicativo, teniendo en cuenta que anteriormente se hacía la entrega de las peticiones de manera física a cada dependencia.

- ✓ Se desarrollaron jornadas de capacitación en cuanto a las generalidades del derecho de petición con las dependencias de la USPEC, en las que se enfatizó la atención de las peticiones en términos, el deber de notificación, y la aplicación de la ampliación de términos contenida en el Decreto 491 de 2020, entre otros aspectos.

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