

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 diciembre de 2021.

FECHA: Bogotá D.C., 07 de enero de 2022

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 agosto 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 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 que anterior a esa fecha se venían ingresando en el Aplicativo Kayaco.

A partir de la información registrada en Módulo PQRSD-SGDEA INFODOC, se realizó el siguiente análisis:

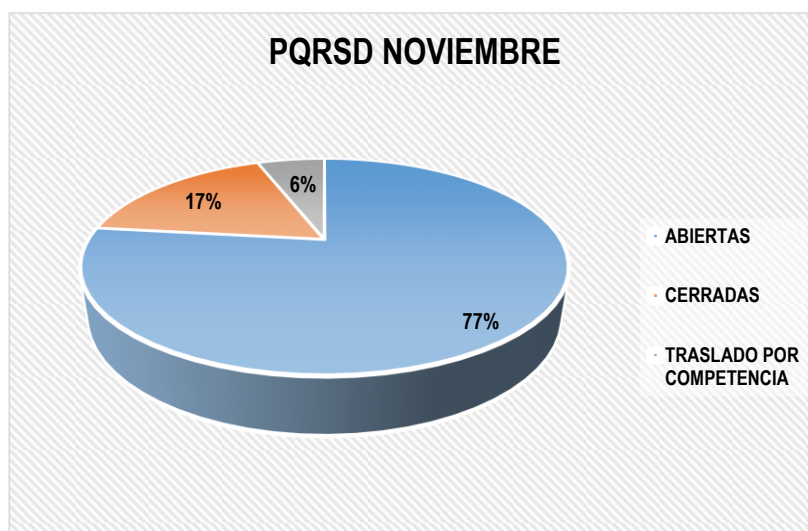
- Tendencia aplicativo PQRSD
- Comportamiento de las PQRSD, los cuales se clasifican por tipo de PQRSD; canales de interacción con la ciudadanía; temas; prorrogas solicitadas y peticiones realizadas por Grupo de Valor.

TENDENCIA APLICATIVO PQRSD

En el aplicativo PQRSD en el periodo señalado, se registraron ciento treinta y dos (132) peticiones de los requerimientos registrados en el Módulo PQRSD SGDEA-INFODOC.

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

PQRSD DICIEMBRE		
ABIERTAS	176	77%
CERRADAS	40	17%
TRASLADO POR COMPETENCIA	13	6%
TOTAL	229	100%



De las doscientas veintinueve (229) peticiones registradas, se dio traslado a trece (13) de estas solicitudes por ser competencia de otras entidades, teniendo en cuenta que se trataban de temas que no son competencia de la USPEC, solicitud de cupos para internos en los diferentes establecimientos de reclusión y remisión de documentos de PPL entre otros temas.

COMPORTAMIENTO PQRSD

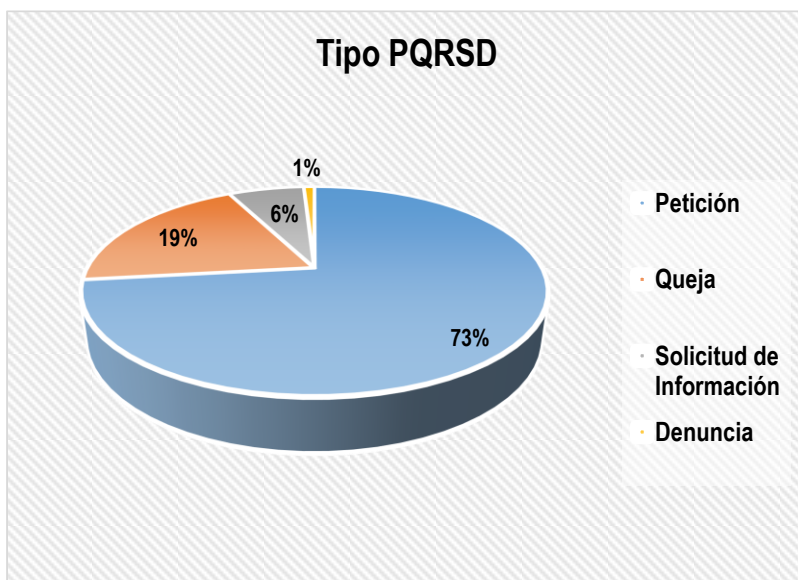
- Por tipos de PQRSD
- Por canales de comunicación ciudadana
- Clasificación por temas
- Peticiones Realizadas por los Grupos de Valor

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	Módulo SGDEA-INFODOC	Total	%
Petición	158	158	73%
Queja	42	42	19%
Solicitud de Información	14	14	6%
Denuncia	2	2	1%
		100%	

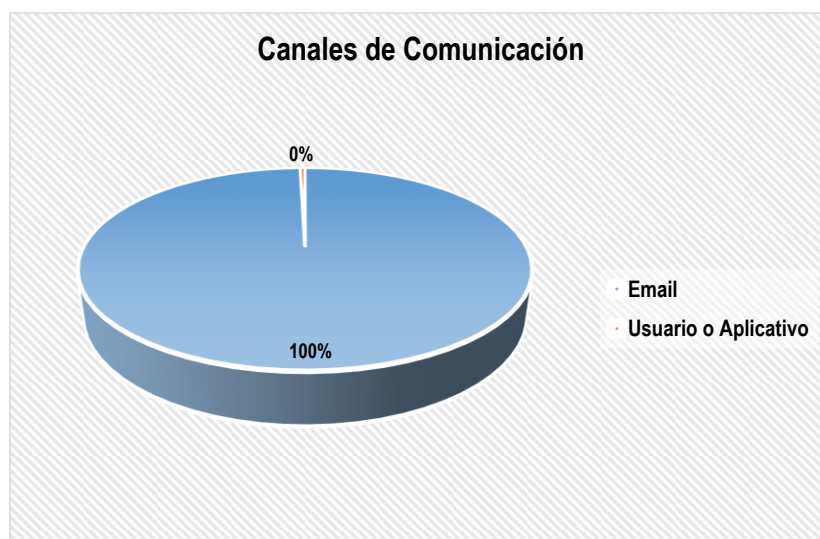


De acuerdo con la gráfica anterior, se puede evidenciar que del 100% de las PQRSD, el 73% corresponde a peticiones, seguida por la queja que alcanza el 19%.

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	CAN	%
	Total	
Email	228	100%
Usuario o Aplicativo	1	0%
TOTAL	229	100%



De acuerdo a la gráfica, anterior se puede observar que en el mes de agosto el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, con un 100%.

CLASIFICACIÓN POR TEMAS

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

Clasificación por Temas	CAN	%
	Total	
Infraestructura e Instalaciones	50	22%
Alimentación	83	36%
Salud	42	18%
Financiera (Contabilidad - Tesorería)	8	3%
Info Contractual	3	1%
Traslado a otra Entidad	13	6%
Administración de Personal	2	1%
Jurídica	4	2%
Subdirección de Bienes	24	10%
TOTAL	229	100%

De acuerdo con la anterior gráfica, se tiene en cuenta que para el mes de diciembre el análisis fue el siguiente, la Dirección Logística fue la que presentó el mayor número de requerimientos, distribuidos por temas así: Salud (42), Alimentación (83), Bienes (24), para un total de 149 solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con (50) 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 (229), en el periodo señalado la Subdirección de Bienes solicito prórroga a seis (6) peticiones y la Dirección de Infraestructura a dieciocho (18) Petición.

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.

Con respecto a las solicitudes de prorrogas, la dependencia que más solicita es la Dirección de Infraestructura, 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.

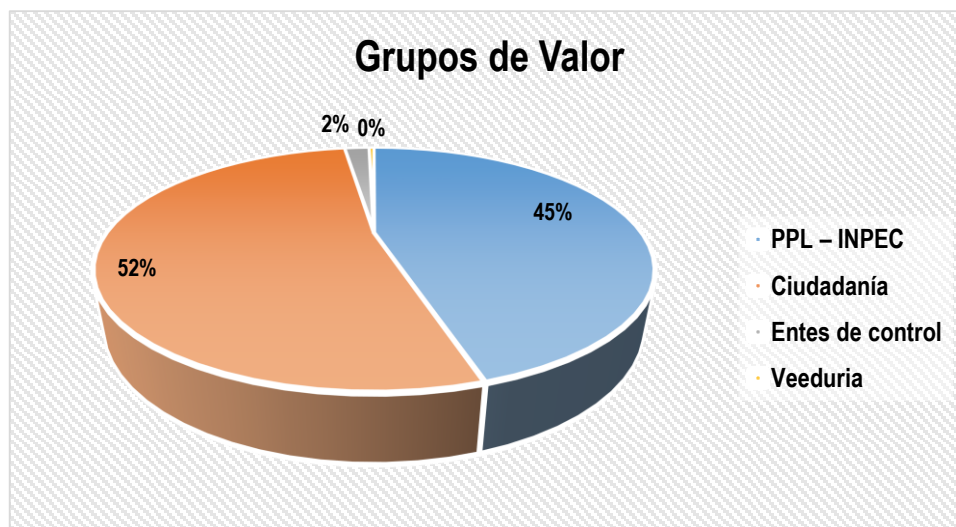
PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPO DE VALOR

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 de Control
- Veeduría

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

Grupos de Valor	Cantidad	%
PPL – INPEC	119	45%
Ciudadanía	138	52%
Entes de control	5	2%
Veeduría	1	0%
TOTAL	263	100%

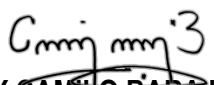


Grupo de Valor: medición y/o estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

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.


HENRY CAMILO BARAJAS GARCÍA

Elaboró: [Jhoan Miller Rodríguez](#)– Coordinador Grupo Atención al Ciudadano
 Revisó: [N/A](#)
 Ruta: \\192.168.70.20\jhoan.rodriguez\desktop\informe mensual pqrds diciembre 2021.docx