

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 abril de 2022.

FECHA: Bogotá D.C., 02 de mayo 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 01 al 29 de abril de 2022, 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 (291) 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:

ESTADO PQRSD		
ABIERTAS	210	62%
CERRADAS	70	21%
TRASLADO POR COMPETENCIA	57	17%
TOTAL	337	100%



De las trecientas treinta y siete 337 peticiones recepcionadas, un total (57) se les dio traslado por ser competencia de otras entidades, o que en su momento contenían algunos temas a su cargo, esto teniendo en cuenta que se trataban de temas tales como; 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.

Acorde a ello y teniendo en cuenta los temas por competencia de la USPEC, a continuación se presenta el número de solicitudes realizadas a través del aplicativo por tipo de PQRSD:

TIPO	Total	%
Petición	260	93%
Queja	8	3%
Solicitud de Informacion	7	3%
Denuncia	5	2%
TOTAL	280	100%



De acuerdo con la gráfica anterior, se puede evidenciar que del 100% de las PQRSD, el 93% corresponde a peticiones, seguida por la queja que alcanza el 3%.

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	Total	%
Email	276	99%
Aplicativo pqrds	4	1%
chat	0	0%



De acuerdo a la gráfica, anterior se puede observar que en el mes de enero el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico aciudadano@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:

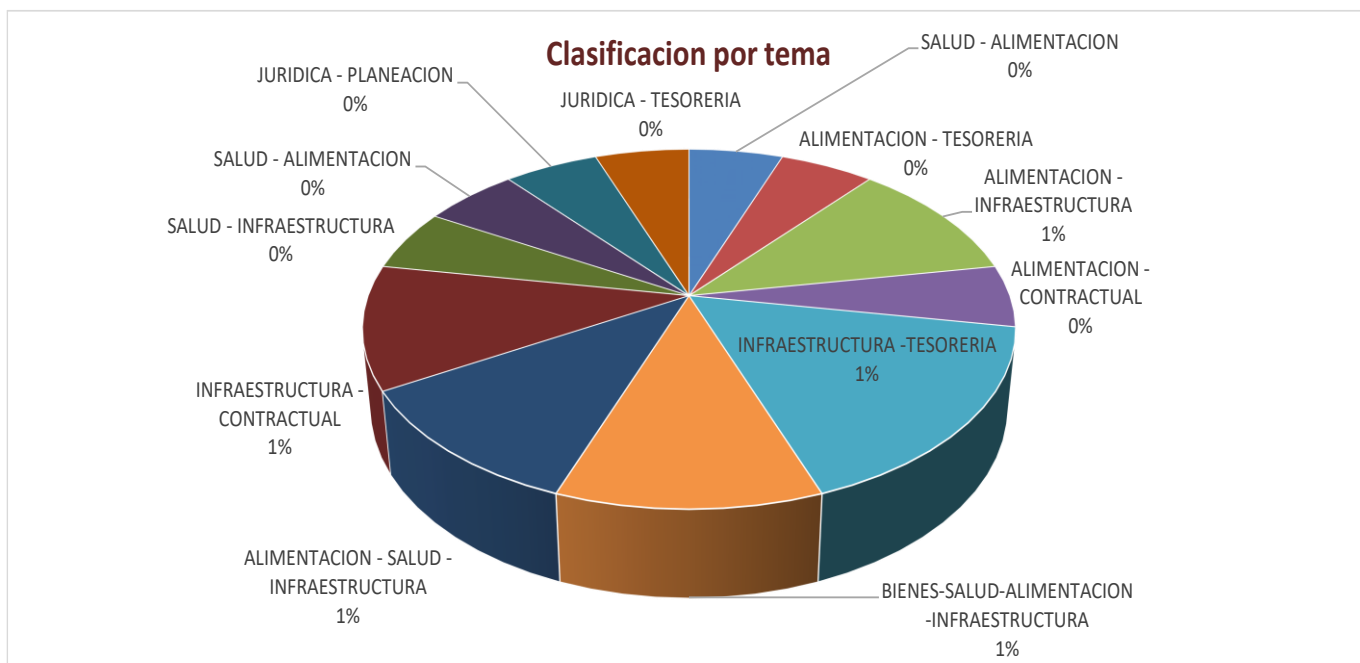
Clasificación por tema	Cantidad total	%
ALIMENTACION	75	27%
SALUD	51	18%
BIENES	10	4%
INFRAESTRUCTURA	98	35%
ADMINISTRACION DE PERSONAL	3	1%
CONTRACTUAL	6	2%
JURIDICA	4	1%
TESORERIA	15	5%





INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTES AL MES DE ABRIL DE 2022

SALUD - ALIMENTACION	1	0%
ALIMENTACION - TESORERIA	1	0%
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA	2	1%
ALIMENTACION - CONTRACTUAL	1	0%
INFRAESTRUCTURA - TESORERIA	3	1%
BIENES-SALUD-ALIMENTACION - IN	2	1%
ALIMENTACION - SALUD - INFRAESTR	2	1%
INFRAESTRUCTURA -CONTRACTUAL	2	1%
SALUD - INFRAESTRUCTURA	1	0%
SALUD - ALIMENTACION	1	0%
JURIDICA - PLANEACION	1	0%
JURIDICA - TESORERIA	1	0%
Total	280	100%

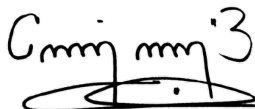


De acuerdo con la anterior gráfica, se tiene en cuenta que para el mes de enero el análisis fue el siguiente, la Dirección Logística fue la que presentó el mayor número de requerimientos, distribuidos por temas así: Salud (51), Alimentación (75), Bienes (10), para un total de (136) solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con (98) solicitudes.

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 a través del aplicativo PQRD a las dependencias competentes.
- Envío mediante correo electrónico del estado en que se encuentran las PQRSD. (alerta).
- 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: [Henry Camilo Barajas García](#)- Director Administrativo y Financiero

