

PARA: DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA, ASESORES, COORDINADORES Y SERVIDORES PUBLICOS

DE: Director Administrativo y Financiero (E)

ASUNTO: Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) Correspondientes al mes de Julio de 2022.

FECHA: Bogotá D.C., 02 de agosto 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 julio 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 doscientas diez (210) 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	165	79%
CERRADAS	45	21%
TOTAL	210	100%



COMPORTAMIENTO PQRSD

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

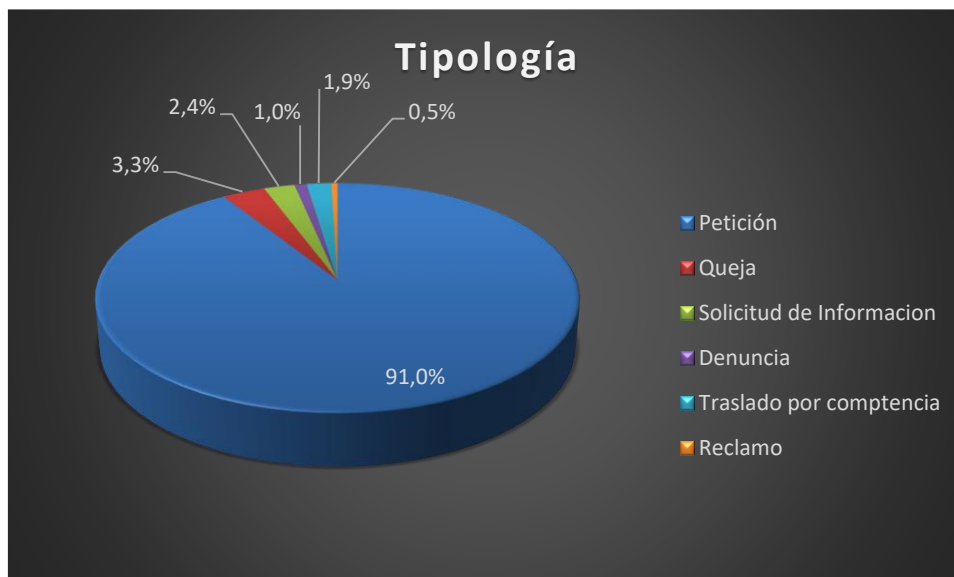
POR TIPOS DE PQRSD

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	Total	%
Petición	191	91,0%
Queja	7	3,3%
Solicitud de Informacion	5	2,4%
Denuncia	2	1,0%
Traslado por competencia	4	1,9%
Reclamo	1	0,5%
TOTAL	210	100,0%

De acuerdo a la anterior tabla, de las Doscientas diez (210) peticiones registradas, se dio traslado a cuatro (04) 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

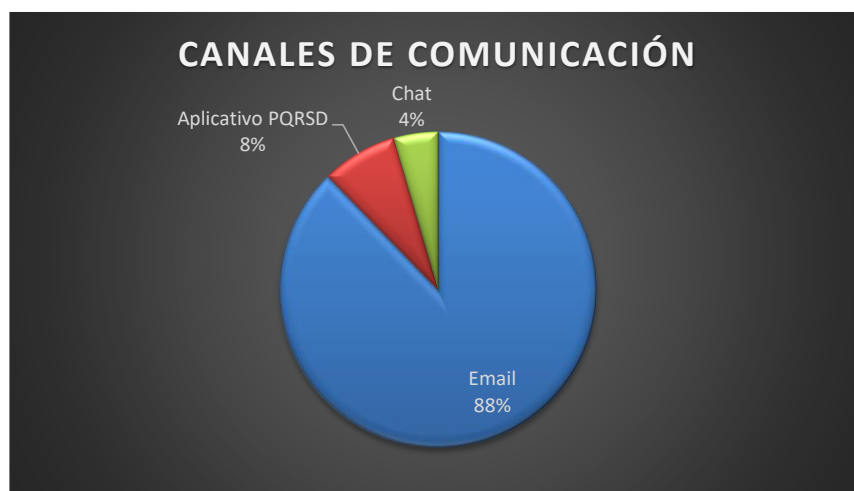


De acuerdo con la gráfica anterior, se puede evidenciar que del 100% de las PQRSD, el 91,0% corresponde a Peticiones, seguido un 3,3% correspondiente a Quejas.

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	193	88%
Aplicativo PQRSD	17	8%
Chat	10	4%
Total	220	100%

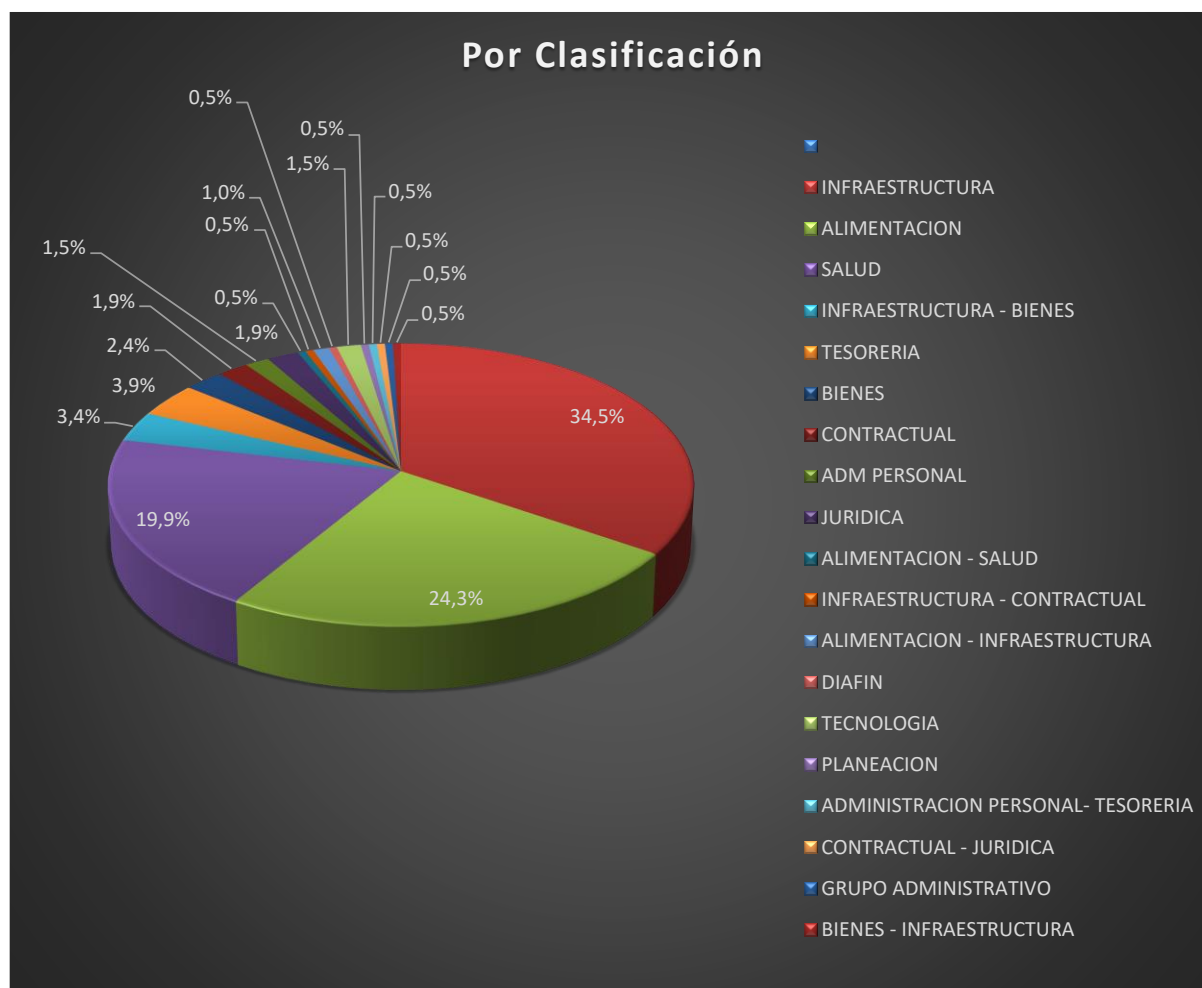


De acuerdo a la gráfica, anterior se puede observar que en el mes de julio el canal que sigue siendo el más utilizado para la radicación de solicitudes es el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, con un 88%.

Dentro del canal de comunicación (tipo Chat), fueron atendidas 10 solicitudes de información de respuesta inmediata, lo que evidencia la funcionalidad y a su vez que nuestros grupos de interés están haciendo uso de los distintos canales dispuestos por la USPEC.

CLASIFICACIÓN POR TEMAS

En cuanto a la clasificación por temas de las diferentes solicitudes, se presenta una muestra de los temas más relevantes por los cuales presentan sus solicitudes los diferentes grupos de valor de lo cual se tiene la siguiente información:



De acuerdo con la anterior gráfica, se tiene en cuenta que para el mes de julio, el análisis fue el siguiente: la Dirección Logística fue la que presentó el mayor número de requerimientos, distribuidos por temas así: Salud (41), Alimentación (50), Bienes (08), para un total de (99) solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con (71) solicitudes.

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

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

Grupos de Valor	Cantidad	%
PPL – INPEC	80	38,1%
Ciudadanía	129	61,4%
Sindicato	1	0,5%
TOTAL	210	100,0%



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 evidencia 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 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 solicitud de ajustes al Módulo de PQRSD que hace parte del SGDEA-INFODOC, con el fin de gestionar adecuadamente las peticiones allegadas al a entidad.

EDUIN ESNEYDER CUENCA RODRÍGUEZ