

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 2022.

FECHA: Bogotá D.C., 29 de julio 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 31 de mayo 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	109	40%
CERRADAS	160	58%
TRASLADO POR COMPETENCIA	5	2%
TOTAL	274	100%



De las doscientas setenta y cuatro (274) peticiones registradas, se dio traslado a cinco (05) 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	Total	%
Petición	253	94%
Queja	11	4%
Solicitud de Informacion	2	1%
Denuncia	3	1%
TOTAL	269	100%



De acuerdo con la gráfica anterior, se puede evidenciar que del 100% de las PQRSD, el 94% corresponde a peticiones, seguido un 4% correspondiente a queja.

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	266	97%
Aplicativo pqrds	5	2%
chat	3	1%
total	274	100%



De acuerdo a la gráfica, anterior se puede observar que en el mes de mayo el canal que sigue siendo el más utilizado para la radicación de solicitudes es el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co, con un 97%.

Es de destacar que este porcentaje corresponde a los requerimientos tramitados dentro de la unidad y aquellos que fueron trasladados por competencia.

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:

Clasificación por tema	Cantidad total
ALIMENTACION	51
SALUD	63
BIENES	7
INFRAESTRUCTURA	90
ADMINISTRACION DE PERSONAL	2
CONTRACTUAL	6
JURIDICA	1
TESORERIA	4
TOTAL	224



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 (63), Alimentación (51), Bienes (07), para un total de (121) solicitudes; seguida por la Dirección de Infraestructura con (90) 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	194	72%
Ciudadanía	61	23%
Entes de control	4	1%
sindicato	10	4%
TOTAL	269	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 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