

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 marzo de 2022.

FECHA: Bogotá D.C., 20 de marzo 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 agosto 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 Módulo 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, con vencimiento al 31 de agosto de 2023, se registraron ciento veintinueve (129) peticiones de los requerimientos registrados en el Módulo PQRSD SGDEA-INFODOC.

Del total de PQRSD registradas en los dos aplicativos, con vencimiento al 31 de agosto de 2022, se tiene la siguiente tendencia:

ESTADO PQRSD		
ABIERTAS	60	47%
CERRADAS	69	53%
TOTAL	129	100%



De las doscientas dieciocho (291) 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.

COMPORTAMIENTO PQRSD

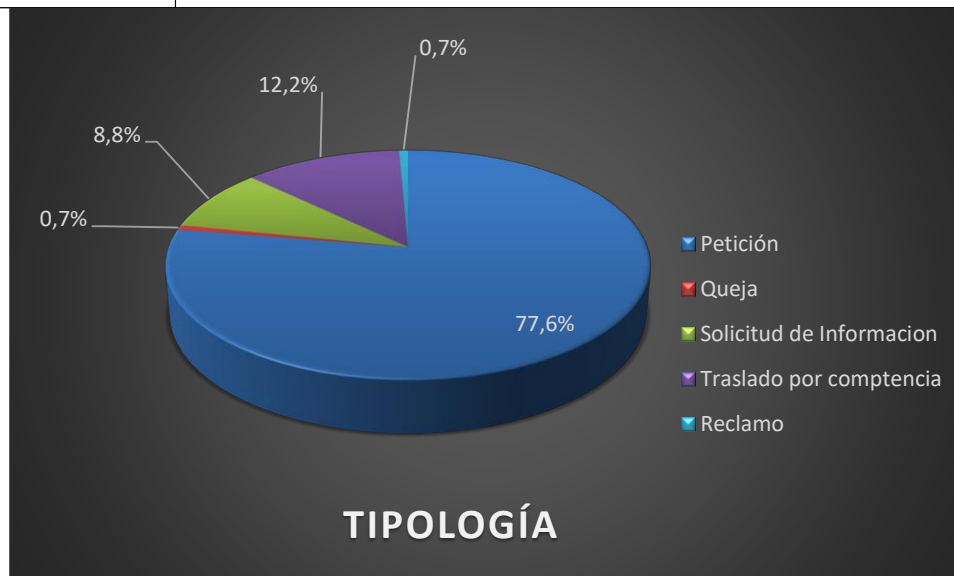
- Por tipos de PQRSD
- Por canales de comunicación ciudadana
- Clasificación por temas
- Peticiones Realizadas por los Grupos de Valor

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	114	77,6%
Queja	1	0,7%
Solicitud de Informacion	13	8,8%
Traslado por comptencia	18	12,2%
Reclamo	1	0,7%
TOTAL	147	100,0%

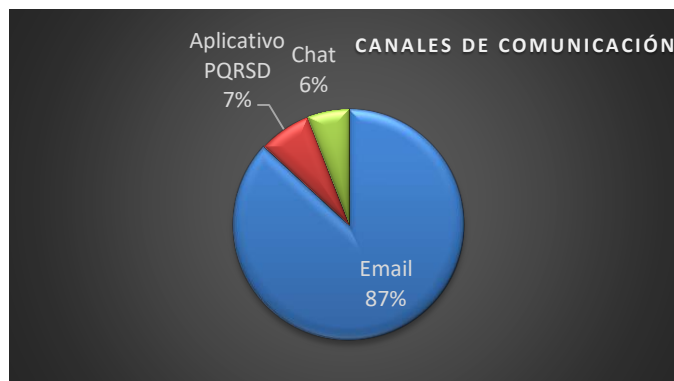


De acuerdo a la anterior tabla, se puede evidenciar una variación, ya que sumado a las ciento veintinueve (129) peticiones registradas en el sistema, se realizó el proceso de traslado a dieciocho (18) solicitudes, por ser competencia de otras entidades, teniendo en cuenta que se trataban de temas que no son competencia de la USPEC, solicitud de cupos para interno en los diferentes establecimiento de reclusión y remisión de documentos de ppl entre otros temas.

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	119	87%
Aplicativo PQRSD	10	7%
Chat	8	4%
Total	137	100%

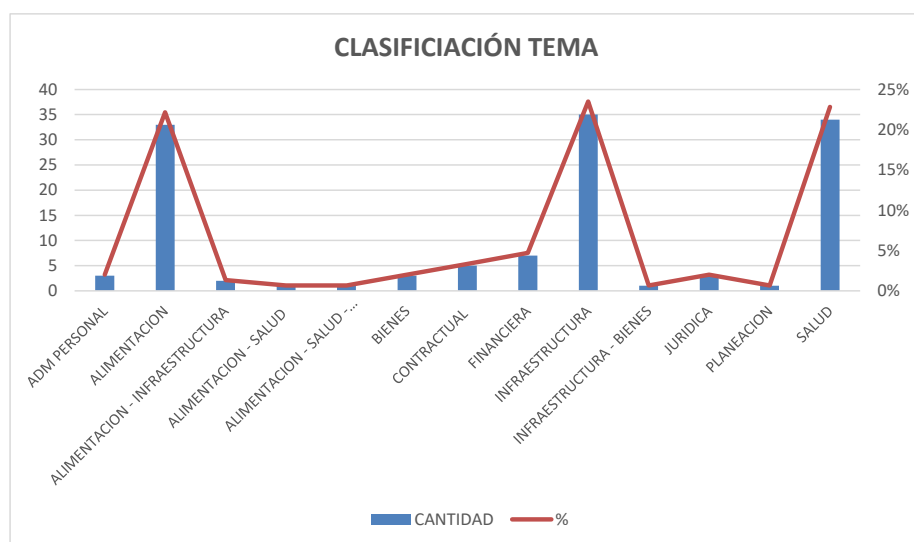


De acuerdo a la gráfica, anterior se puede observar una variación en el proceso de recepción de PQRSD, ya que la ciudadanía ha utilizado como medio de comunicación ante la USPEC, para obtener respuesta de información inmediatas o rápidas, el chat virtual disponible de la herramienta o aplicación de WhatsApp, lo que evidencia la funcionalidad y a su vez que los grupos de interés están haciendo uso de los distintos canales de comunicación, sin embargo el canal que sigue siendo el más utilizado para la radicación de solicitudes es el correo electrónico ciudadano@uspec.gov.co con un 87%.

CLASIFICACIÓN POR TEMAS

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

TEMA	CANTIDAD	%
ADM PERSONAL	3	2%
ALIMENTACION	33	22%
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA	2	1%
ALIMENTACION - SALUD	1	1%
ALIMENTACION - SALUD - INFRAESTRUCTURA	1	1%
BIENES	3	2%
CONTRACTUAL	5	3%
FINANCIERA	7	5%
INFRAESTRUCTURA	35	23%
INFRAESTRUCTURA - BIENES	1	1%
JURIDICA	3	2%
PLANEACION	1	1%
SALUD	34	23%
TOTAL	129	100%



De acuerdo con la anterior gráfica, se tiene en cuenta que para el mes de agosto el análisis fue el siguiente, el mayor número de requerimientos, distribuidos por temas así: radica en requerimientos de Salud, Alimentación e Infraestructura.

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	46	35,7%
Ciudadanía	82	63,6%
Sindicato	1	0,8%
TOTAL	129	100,0%



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

OBSERVACIONES

- La notificación de las PQRSD se realizó a través del aplicativo PQRD de INFODOC, 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 ajuste el Módulo de PQRSD que hace parte del SGDEA-INFODOC, con el fin de gestionar adecuadamente las peticiones allegadas a la entidad.
- Es preciso indicar que de acuerdo a este informe de registro de PQRSD's se tomaron los requerimientos que su vencimiento estaba dentro del mismo mes, ya que existe un parámetro de peticiones que estarían contemplados para el mes de septiembre.


EDUIN ESNEYDER CUENCA RODRIGUEZ

Elaboró: Jhoan Miller Rodríguez-Técnico Administrativo 

Revisó: Ruth Liliana Cubillos/Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano 