

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 octubre de 2022.

FECHA: Bogotá D.C., 04 de noviembre 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 de octubre y hasta el 31 de octubre de la vigencia 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 funcionestengan relación directa con la petición presentada.

Que según lo anteriormente informado estas solicitudes fueron allegadas a esta entidad por o siguientes canales de comunicación.

PQRSD POR CANALES DE RECEPCION		
CORREO	205	87%
APLICATIVO	31	13%

De acuerdo a la anterior información 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 a los distintos requerimientos los canales habilitados por la USPEC, tales como: la herramienta o aplicativo de INFODOC, sin embargo el canal que sigue siendo el más utilizado para la radicación de solicitudes es el correo electrónico: ciudadano@uspec.gov.co

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

Dentro del aplicativo PQRSD de INFODOC, en el periodo señalado de los requerimientos con vencimiento durante el mes de octubre se obtuvo la siguiente información.

PQRSD VIGENCIA A OCTUBRE 2022	
CERRADAS	64
ABIERTAS	41
TOTAL	105

El anterior sondeo se realizó acorde a los requerimientos registrados a partir del día primero (01) de octubre de la vigencia 2022 y que fueron tramitadas dentro de la vigencia del mismo mes, que, a su vez, estas mismas son competencia de la USPEC, que como resultado se puede evidenciar un total sesenta y cuatro (64), frente a un total ochenta y tres (83) PQRSD, que están en trámite de respuesta.

Por otra parte, es preciso resaltar que, del total de requerimientos registrados durante el mes de octubre, algunos de estos se caracterizan por tener su fecha de vencimiento para el mes de noviembre de la vigencia 2022, que como resultado se puede evidenciar un total de ciento treinta y un (131), que están en trámite de respuesta.

Así mismo, se recibieron catorce (14) requerimientos los cuales no eran competencia de la USPEC y fueron trasladados a otras entidades por competencia, lo anterior teniendo en cuenta que se trataban de temas que no son competencia de la USPEC, 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
- Clasificación por temas
- Peticiones Realizadas por los Grupos de Valor

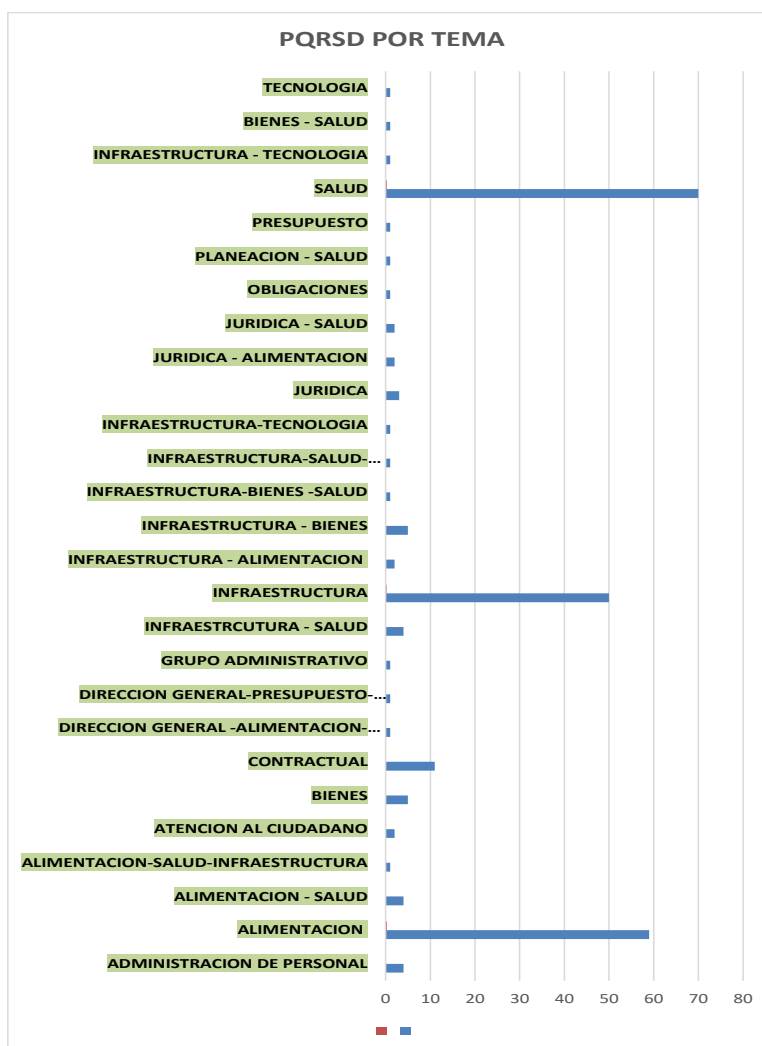


PQRSD POR TIPOLOGIA		
PETICION	221	93,6%
QUEJA	4	1,7%
DENUNCIA	1	0,4%
SOLICITUD DE INFORMACION	10	4,2%
TOTAL	236	100,0%

De acuerdo a los requerimientos registrados durante el mes de octubre de 2022, se evidencia que sigue siendo mayor el registro de peticiones sobre alguna otra tipología respecto a los servicios prestados por esta Entidad.

CLASIFICACIÓN POR TEMAS

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



PQRSD POR TEMA		
ADMINISTRACION DE PERSONAL	4	1,69%
ALIMENTACION	59	25,00%
ALIMENTACION - SALUD	4	1,69%
ALIMENTACION-SALUD-INFRAESTRUCTURA	1	0,42%
ATENCION AL CIUDADANO	2	0,85%
BIENES	5	2,12%
CONTRACTUAL	11	4,66%
DIRECCION GENERAL -ALIMENTACION-SALUD	1	0,42%
DIRECCION GENERAL-PRESUPUESTO- ALIMENTACION-SALUD-BIENES	1	0,42%
GRUPO ADMINISTRATIVO	1	0,42%
INFRAESTRUCTURA - SALUD	4	1,69%
INFRAESTRUCTURA	50	21,19%
INFRAESTRUCTURA - ALIMENTACION	2	0,85%
INFRAESTRUCTURA - BIENES	5	2,12%
INFRAESTRUCTURA-BIENES -SALUD	1	0,42%
INFRAESTRUCTURA-SALUD-ALIMENTACION- BIENES-PRESUPUESTO	1	0,42%
INFRAESTRUCTURA-TECNOLOGIA	1	0,42%
JURIDICA	3	1,27%
JURIDICA - ALIMENTACION	2	0,85%
JURIDICA - SALUD	2	0,85%
OBLIGACIONES	1	0,42%
PLANEACION - SALUD	1	0,42%
PRESUPUESTO	1	0,42%
SALUD	70	29,66%
INFRAESTRUCTURA - TECNOLOGIA	1	0,42%
BIENES - SALUD	1	0,42%
TECNOLOGIA	1	0,42%

PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPO DE VALOR

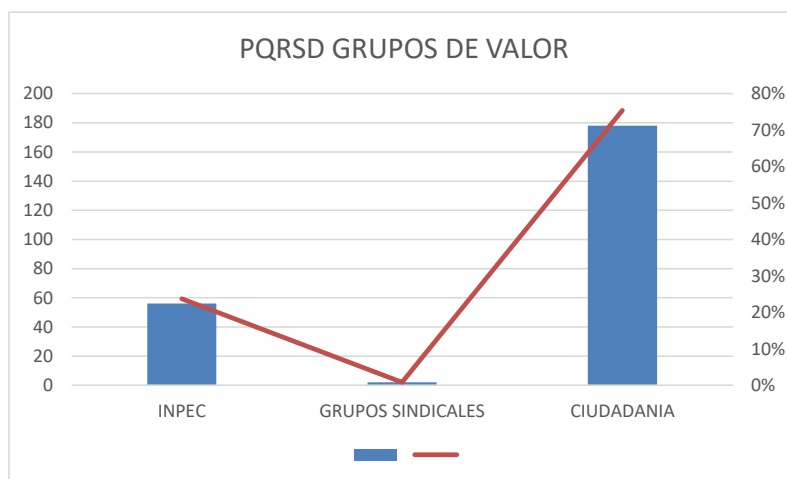
Los Grupos de Valor de la USPEC, se encuentran consignados en el Portafolio de Atención al Ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

- INPEC – PPL
- Ciudadanía
- Entes de Control

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

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

PQRSD GRUPOS DE VALOR		
INPEC	56	24%
GRUPOS SINDICALES	2	1%
CIUDADANIA	178	75%



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 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. Es preciso indicar que de acuerdo a este informe de registro de PQRSD 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 NOVIEMBRE.

Cordialmente,


EDUIN ESNEYDER CUENCA RODRIGUEZ

Elaboró: Jhoan Miller Rodríguez-Técnico Administrativo
 Revisó: Ruth Liliana Cubillos-Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano