

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

DE: Director Administrativo y Financiero

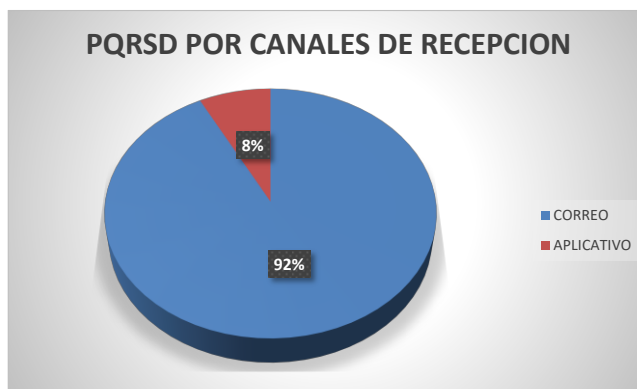
ASUNTO: Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondientes al mes de Noviembre de 2022.

FECHA: Bogotá D.C., 06 de diciembre 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 noviembre y hasta el 30 de noviembre 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 funciones tengan 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	CANTIDAD	%
CORREO	205	50%
APLICATIVO	17	8%
TOTAL	222	100%

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 al 30 de noviembre de 2022, se obtuvo la siguiente información:

PQRSD VIGENCIA A 30 NOVIEMBRE 2022	CANTIDAD	%
CERRADAS	31	44%
PENDIENTES	40	56%
TOTAL	71	100%



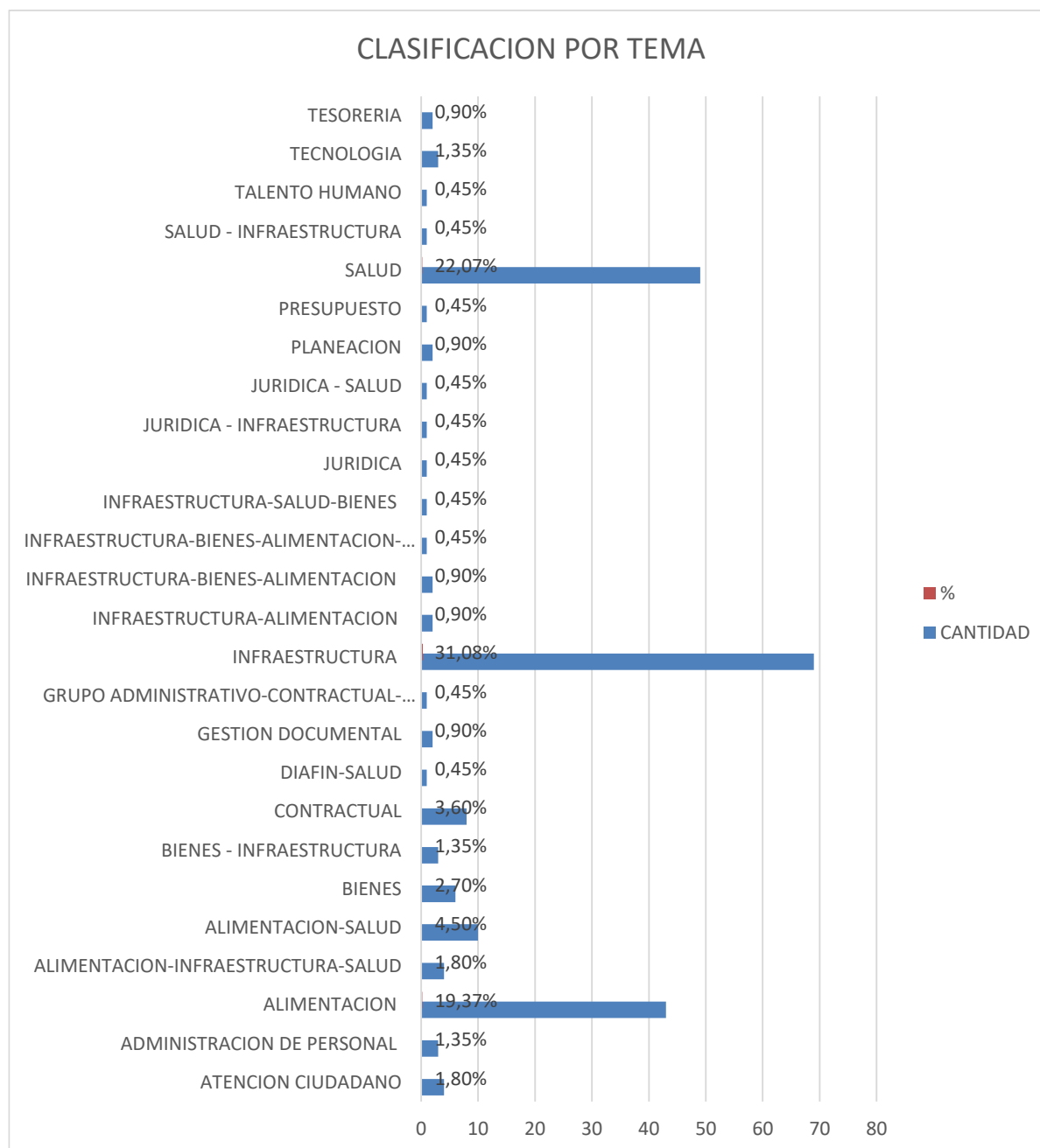
Análisis: De acuerdo al proceso de presentación del informe de las PQRSD para el mes de noviembre es preciso resaltar que: El anterior sondeo se realizó acorde a los requerimientos registrados a partir del día primero (01) de noviembre de la vigencia 2022 y que su fecha de vencimiento estaba contemplada para el día treinta (30) de noviembre de 2022, como resultado se puede evidenciar un total de treinta y un (31) PQRSD, tramitadas y contestadas, frente a un total de cuarenta (40) PQRSD, que están en trámite de respuesta.

PQRSD VIGENCIA A DICIEMBRE 2022	CANTIDAD	%
CERRADAS	43	61%
PENDIENTES	108	39%
TOTAL	151	100%

De acuerdo a los requerimientos registrados durante el mes de noviembre 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



:

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

NOMBRE	CANTIDAD	%
ATENCION CIUDADANO	4	1,80%
ADMINISTRACION DE PERSONAL	3	1,35%
ALIMENTACION	43	19,37%
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA-SALUD	4	1,80%
ALIMENTACION-SALUD	10	4,50%
BIENES	6	2,70%
BIENES - INFRAESTRUCTURA	3	1,35%
CONTRACTUAL	8	3,60%
DIAFIN-SALUD	1	0,45%
GESTION DOCUMENTAL	2	0,90%
GRUPO ADMINISTRATIVO-CONTRACTUAL-TALENTO HUMANO	1	0,45%
INFRAESTRUCTURA	69	31,08%
INFRAESTRUCTURA-ALIMENTACION	2	0,90%
INFRAESTRUCTURA-BIENES-ALIMENTACION	2	0,90%
INFRAESTRUCTURA-BIENES-ALIMENTACION-SALUD	1	0,45%
INFRAESTRUCTURA-SALUD-BIENES	1	0,45%
JURIDICA	1	0,45%
JURIDICA - INFRAESTRUCTURA	1	0,45%
JURIDICA - SALUD	1	0,45%
PLANEACION	2	0,90%
PRESUPUESTO	1	0,45%
SALUD	49	22,07%
SALUD - INFRAESTRUCTURA	1	0,45%
TALENTO HUMANO	1	0,45%
TECNOLOGIA	3	1,35%
TESORERIA	2	0,90%
TOTAL	222	100,00%

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	CANTIDAD	%
INPEC	110	50%
SINDICATO	2	1%
CIUDADANIA	110	50%
TOTAL	222	100%



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 DICIEMBRE.

Cordialmente,


EDUIN ESNEYDER CUENCA RODRIGUEZ