



MEMORANDO

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

DE: Directora Administrativa y Financiera (E)

ASUNTO: Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, (PQRSD) correspondiente al mes de octubre a diciembre de 2022.

FECHA: Bogotá D.C., 11 de enero de 2023

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 03 de octubre y hasta el 30 de diciembre 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 los siguientes canales de comunicación:

PQRSD POR CANALES DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	%
CORREO	552	90%
APLICATIVO	59	10%
TOTAL	611	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: [aciudadano@uspec.gov.co](mailto:ciudadano@uspec.gov.co).

A partir de la información registrada en Módulo PQRSD-SGDEA INFODOC, se realizó el siguiente análisis:

- Tendencia aplicativa PQRSD.

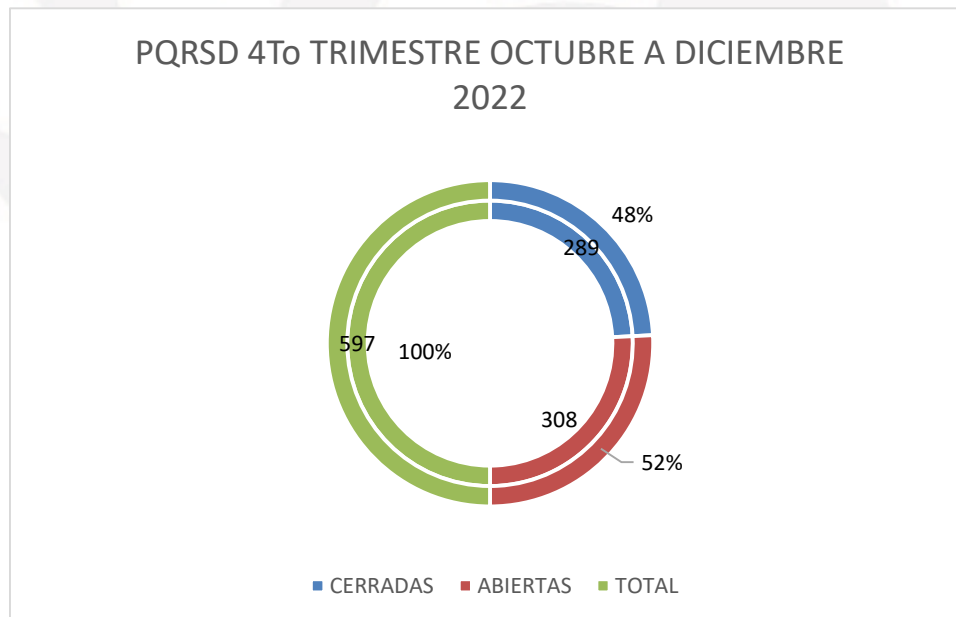


- Comportamiento de las PQRSD, los cuales se clasifican por tipo de PQRSD; canales de interacción con la ciudadanía; temas; prorrogas solicitadas y peticiones realizadas por Grupo de Valor.

TENDENCIA APLICATIVO PQRSD

Dentro del aplicativo PQRSD de INFODOC, en el periodo señalado de los requerimientos con vencimiento durante el cuarto (4) trimestre, las dependencias cerraron el cuarenta y ocho por ciento (34%) de las noventa y tres (93) se obtuvo la siguiente información:

PQRSD VIGENCIA OCTUBRE A DICIEMBRE 2022	CANTIDAD	%
CERRADAS	289	48%
ABIERTAS	308	52%
TOTAL	597	100%



El anterior sondeo se realizó acorde a los requerimientos registrados a partir del día tres (03) de octubre al 30 de diciembre de la vigencia 2022 y que fueron tramitadas dentro de la vigencia del mismo trimestre, que, a su vez, estas mismas son competencia de la USPEC, que como resultado se puede evidenciar un total de doscientas ochenta y nueve cerradas y trecientas ocho (308) abiertas que están en trámite de respuesta, así:



TIPOLOGIA	RESPUESTA CERRADAS EN TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA	TOTAL
PETICION	184	75	247	506
DENUNCIA	2	0	6	8
QUEJA	10	2	24	36
SOLICITUD DE INFORMACION	12	4	22	38
RECLAMO	0	0	9	9
TOTAL GENERAL				597



Por otra parte, es preciso resaltar que, del total de requerimientos registrados durante el mes de diciembre, algunos de estos se caracterizan por tener su fecha de vencimiento para el mes de enero de la vigencia 2023.

Así mismo, se recibieron diez (16) 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.

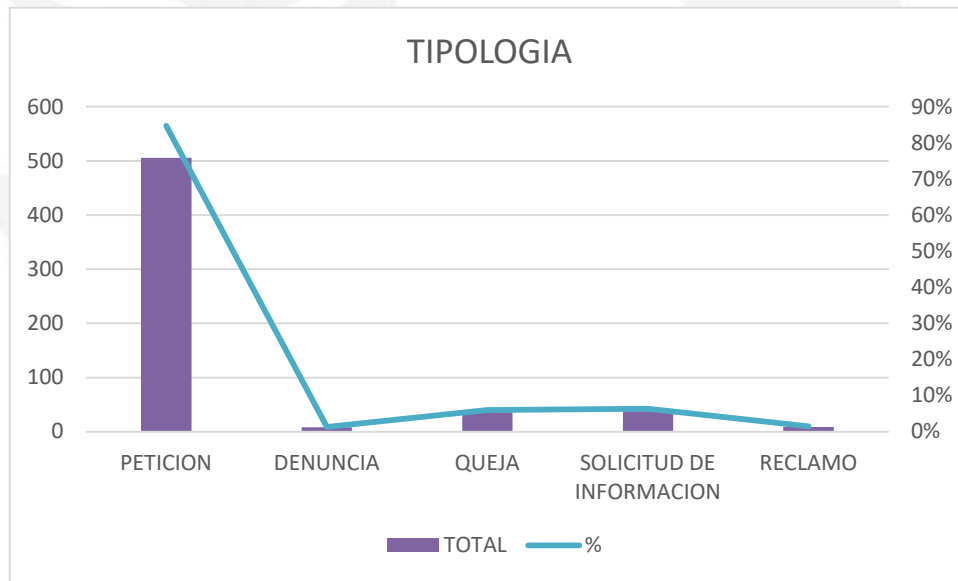
Avenida Calle 26 No. 69 - 76 Bogotá, Colombia
Edificio Elemento Torre 4 - Pisos 12, 13,14
Teléfono: (57) (1) 7430274
www.uspec.gov.co



COMPORTAMIENTO PQRSD

- Por Tipología de PQRSD

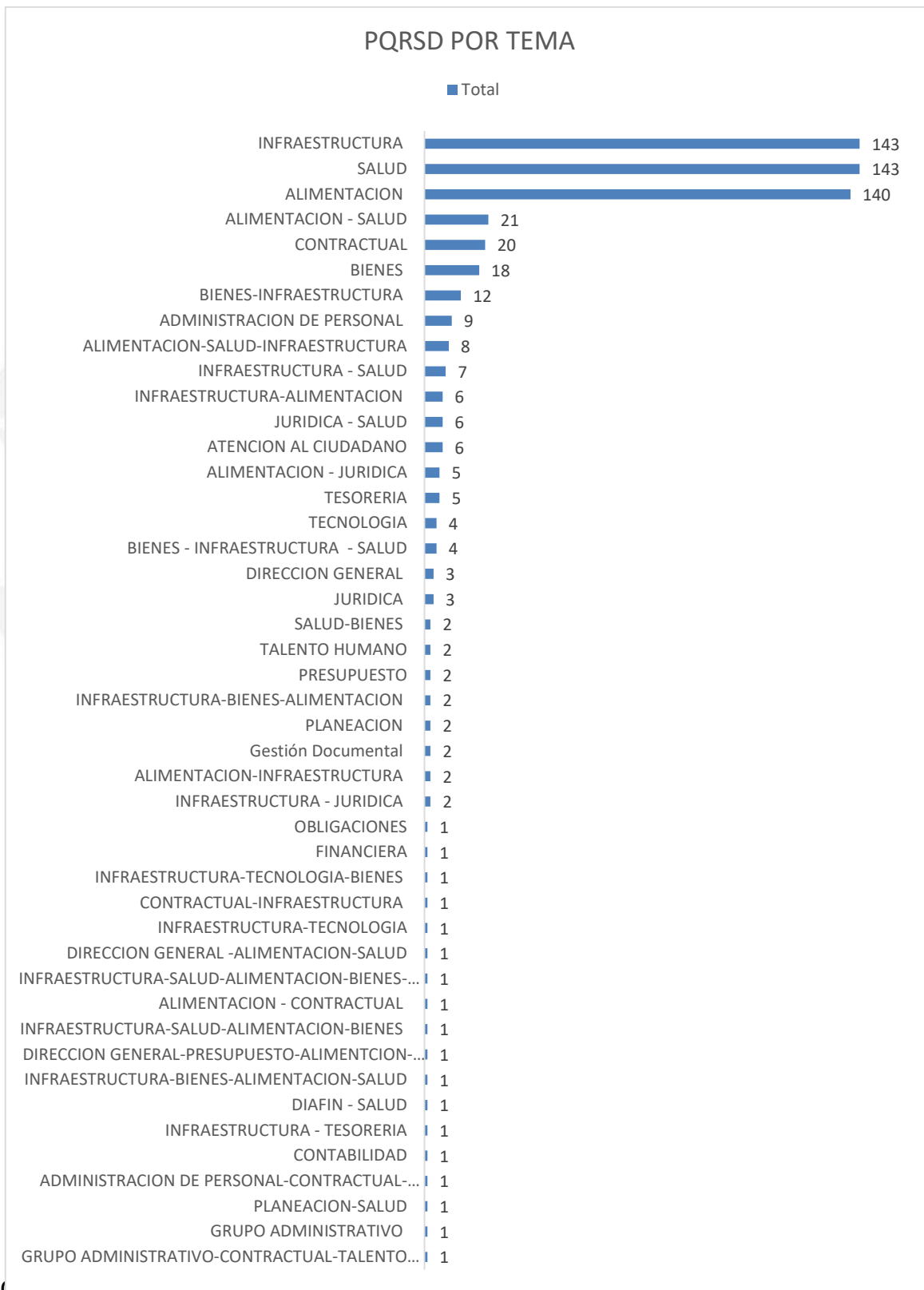
TIPOLOGIA	TOTAL	%
PETICION	506	85%
DENUNCIA	8	1%
QUEJA	36	6%
SOLICITUD DE INFORMACION	38	6%
RECLAMO	9	2%
TOTAL GENERAL	597	100%



De acuerdo a los requerimientos registrados durante el cuarto (4) trimestre (octubre a diciembre) de 2022, se evidencia que sigue siendo mayor el registro de peticiones generales sobre alguna otra tipología respecto a los servicios prestados por esta Entidad, seguido de la solicitud de Información y la queja.

CLASIFICACIÓN POR TEMAS

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

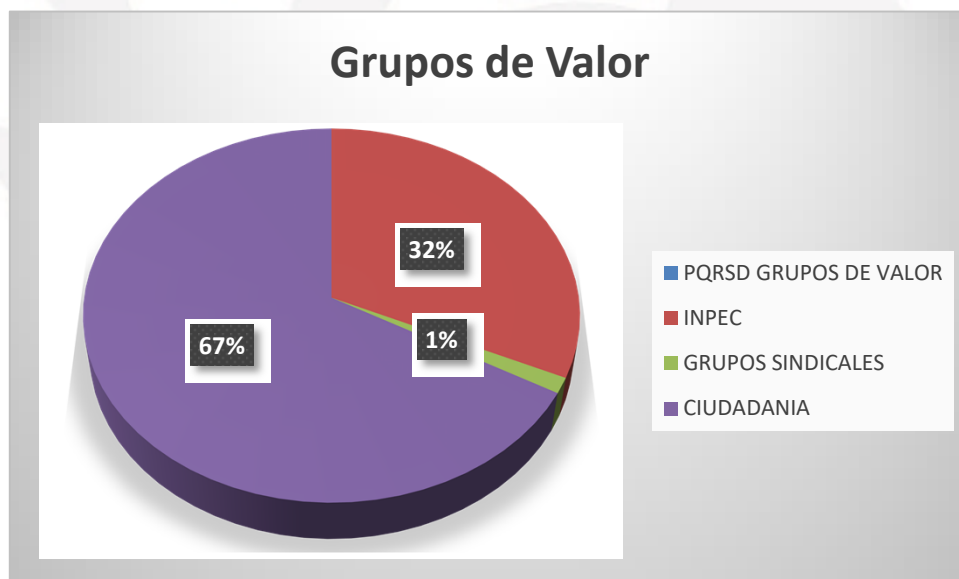


PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

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
- Grupos Sindicales
- Ciudadanía

PQRSD GRUPOS DE VALOR		
INPEC	190	32%
GRUPOS SINDICALES	8	1%
CIUDADANIA	399	67%



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 Módulo 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 ENERO.

Cordialmente,

FIRMA

NASLLY ESPERANZA FONSECA GRANADA





PROYECTO	JHOAN MILLER RODRIGUEZ FRANCO TÉCNICO ADMINISTRATIVO	1/11/2023 3:24:21 PM	
REVISOR	RUTH LILIANA CUBILLOS LEON COORDINADOR(A)	1/11/2023 3:47:07 PM	
FIRMO	NASLLY ESPERANZA FONSECA GRANADA SUBDIRECTOR	1/11/2023 3:55:19 PM	

