



## MEMORANDO

**PARA:** DOCTOR JUAN FELIPE PALACIO GUZMÁN  
Jefe Oficina Control Interno

**DE:** Director Administrativo y Financiero (E)

**ASUNTO:** Informe Cuatrimestral PQRSD Mayo a Agosto vigencia 2022

**FECHA:** Bogotá D.C., 23 de septiembre de 2022

Cordial Saludo,

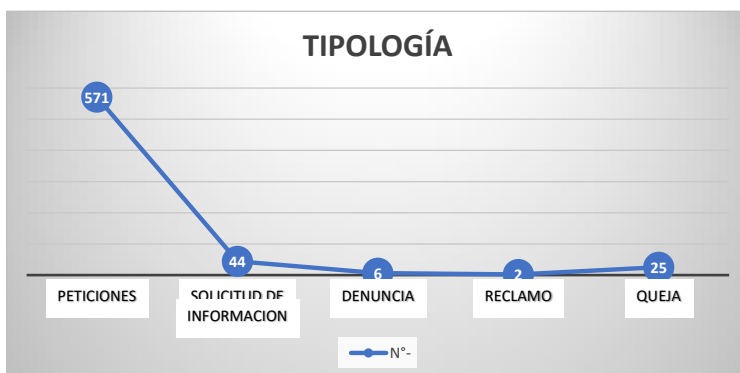
De acuerdo a las competencias del Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, se presenta informe de las diferentes solicitudes registradas en el aplicativo PQRSD INFODOC, desde el 01 de mayo de 2022 hasta el 31 de agosto de 2022, las cuales de acuerdo a la Resolución No. 000850 de fecha 26 de noviembre de 2019, son responsables de atender las dependencias, que por su competencia y funciones que tengan relación directa con la petición presentada.

Se presenta la siguiente Información:

APLICATIVO NFODOC	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Peticiones	247	157	140	27	571
Quejas y Reclamos	14	8	9	2	33
Solicitud de información	2	27	4	11	44
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>192</b>	<b>153</b>	<b>40</b>	<b>648</b>

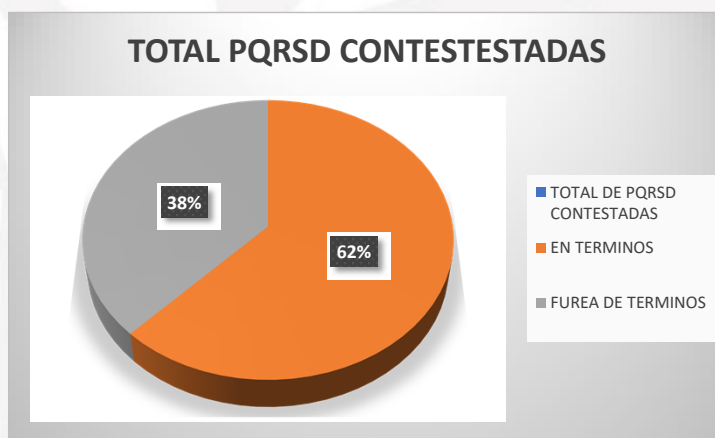
- Total de PQRDS tramitadas en el periodo por tipología

TIPOLOGIA	N°-
PETICIONES	571
SOLICITUD DE INFORMACION	44
DENUNCIA	6
RECLAMO	2
QUEJA	25



- Total de PQRSD respondidas en términos y total de PQRSD con respuesta extemporánea

TOTAL DE PQRSD CONTESTADAS	
EN TERMINOS	403
FUREA DE TERMINOS	245



- Promedio tiempo de respuesta por tipología

TIPOLOGIA	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
peticion	15
Solicitud información y copias	5
reclamo	7
denuncia	5
queja	7



- PQRSD registradas por Dependencia o Dirección

#### El tiempo promedio de respuesta por parte de las Áreas fue:

- El tiempo promedio de respuesta por parte de la Dirección Infraestructura fue de 69% dentro de términos frente a un 31% fuera de términos.
- El tiempo promedio de respuesta por parte de la Dirección Logística fue de 66% dentro de términos frente a un 33% fuera de términos.
- El tiempo promedio de respuesta por parte de la Dirección Administrativa y Financiera fue de un 50% dentro de términos frente a un 50% fuera de términos días hábiles.
- El tiempo promedio de respuesta por parte de la Dirección Contractual fue de un 93% dentro de términos frente a un 7% fuera de términos.

Lo anterior teniendo en cuenta la ampliación de términos de respuesta que hasta el pasado 30 de junio de 2022 se puso fin a la emergencia sanitaria que estuvo vigente desde el 12 de marzo de 2020, a causa de la pandemia por el COVID-19.

Dependencia	Petición	Solicitud de Información	Reclamo	Queja	Denuncia
Dirección Infraestructura	173	9	0	3	4
Dirección Logística	270	21	2	18	2
Dirección Administrativa y Financiera	33	5	0	0	0

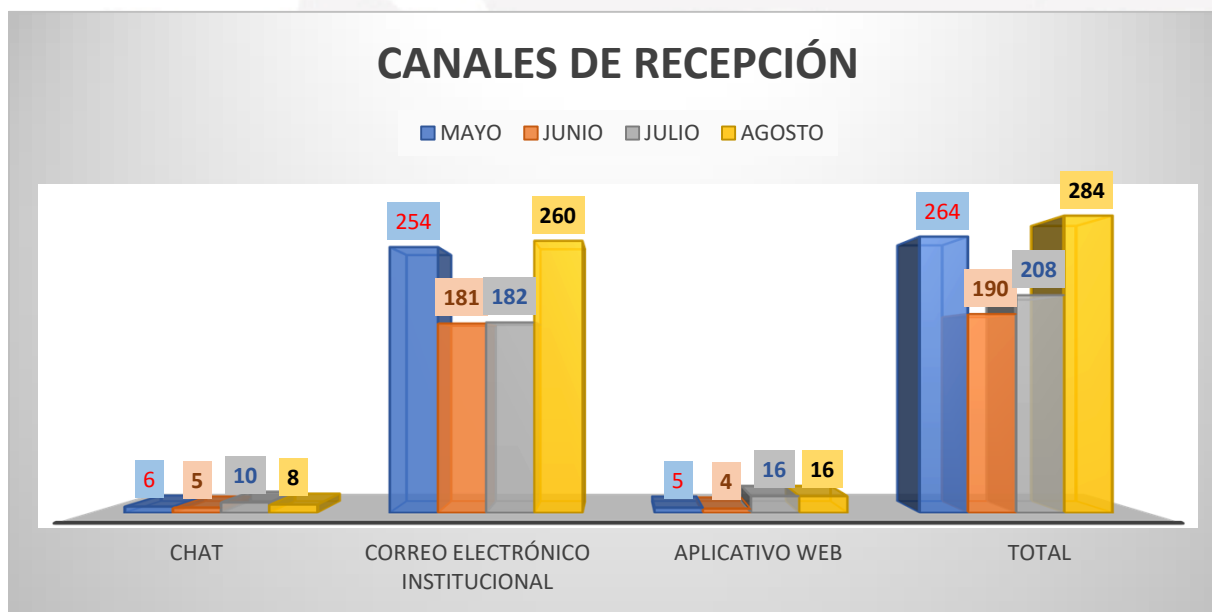


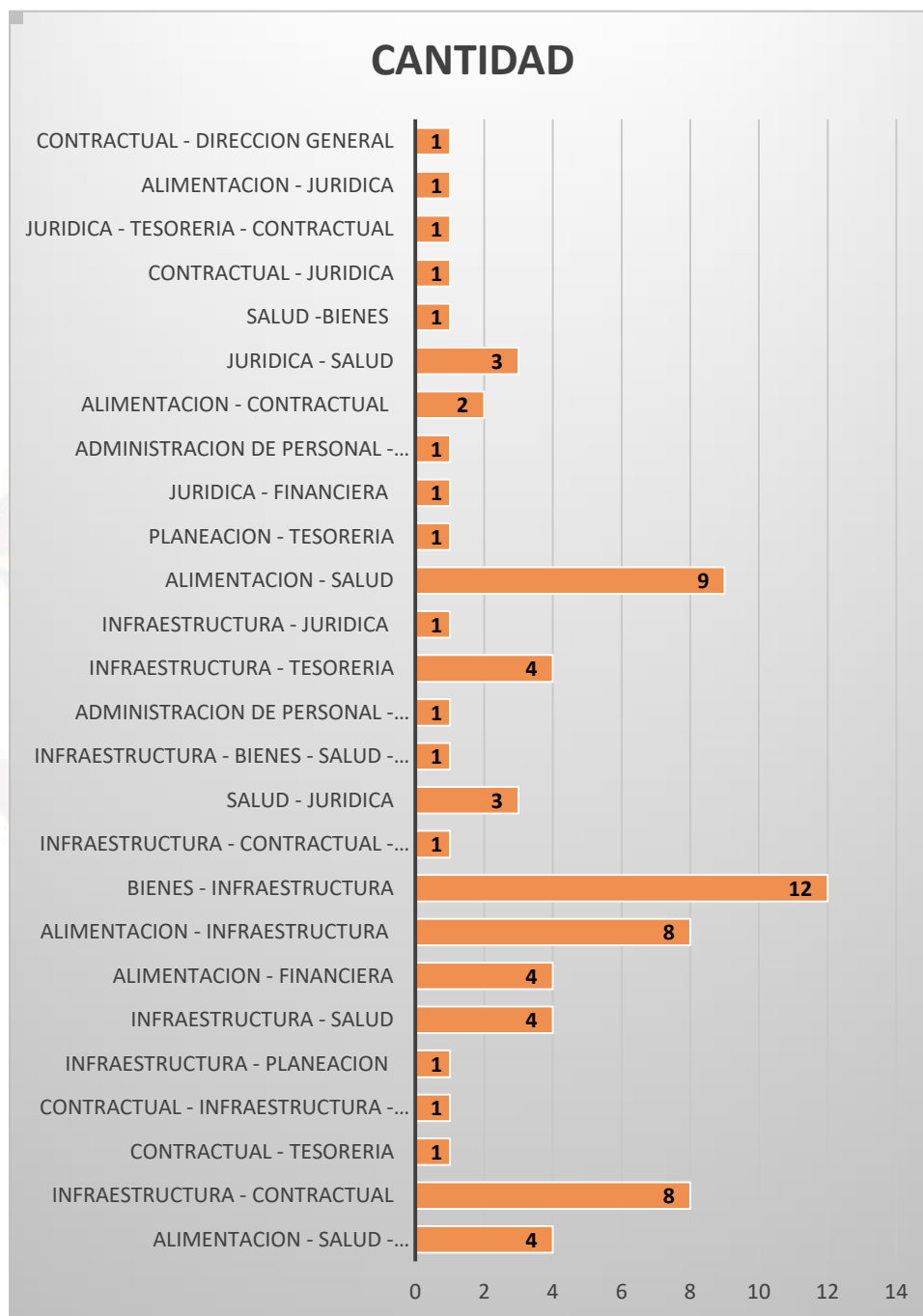
Dirección Contractual	14	4	0	0	0
-----------------------	----	---	---	---	---

- **Canal por el que se recibió los Derechos de Petición**

El canal de preferencia de los peticionarios es el correo electrónico institucional [aciudadano@uspec.gov.co](mailto:aciudadano@uspec.gov.co) con un promedio de 603 requerimientos equivalente al 91 %, así:

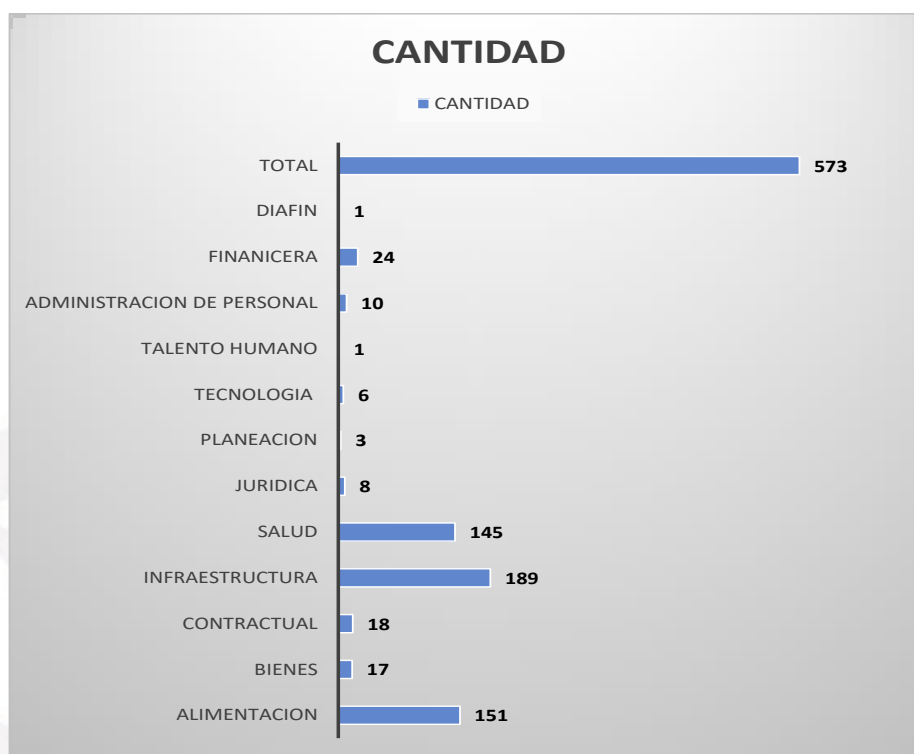
MES	Chat	Correo Electrónico Institucional	Aplicativo WEB	Total
MAYO	3	239	5	247
JUNIO	5	147	4	156
JULIO	10	113	17	140
AGOSTO	8	104	10	122





Se concluye que del flujo de requerimientos que recibe la entidad a través de los canales de Comunicación como el email, aplicativo PQRSD y chat, dispuestos para la ciudadanía, el canal de Comunicación más utilizado es el email o correo electrónico, para un total 731 requerimientos, Correspondientes al 98%

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



- Acciones de verificación de la satisfacción con la respuesta emitida por la USPEC
- ✓ Se realiza monitoreo, seguimiento y control diario a las Peticiones, Quejas Reclamos y Solicitud de Información en las áreas que tienen novedades como prórroga vencimiento de términos y consolidación de la petición que es una de las más frecuentes, entre otras.
- ✓ A través de comunicaciones informativas de alertas, mediante correo electrónico, del estado de las PQRSD (PENDIENTE o en TRANSITO).
- ✓ Mediante Memorando se informa al Director, Jefe y Coordinador de área, el ESTADO de las Peticiones que se encuentra por Vencer y Vencidas
- ✓ Atención Personalizada a los Líderes PQRSD, respecto a dudas y procesos de manejo del APLICATIVO PQRSD INFODOC.
- ✓ Asesoría, capacitación y acompañamiento en el registro de los requerimientos efectuados por la ciudadanía.

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



- La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios realizó encuestas dirigida a los Directores, Subdirectores o Funcionarios encargados de los ERON, a los cuales la USPEC suministra los Bienes, Servicios e Infraestructura:

PREGUNTA No 1	¿Los operadores dan cumplimiento a los contratos establecidos?				
CANTIDAD ENCUESTADOS	67				
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
ENCUESTADOS 1 PARTE	5	7	9	8	7
ENCUESTADOS 2 PARTE	1	5	10	12	3
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>10</b>
DISCRIMINACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJE	9%	18%	28%	30%	15%

Análisis: Se evidencia que el 30% de los encuestados considera que los operadores dan buen cumplimiento

Al contrato establecido con una calificación Buena, seguido del 28% que considera que es regular.

PREGUNTA No 2	¿Se están suministrando las raciones de comida acorde a lo establecido en el contrato?				
CANTIDAD ENCUESTADOS	67				
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
ENCUESTADOS 1 PARTE	2	4	7	13	10
ENCUESTADOS 2 PARTE	2	1	8	12	8
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>18</b>
DISCRIMINACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJE	6%	7%	22%	37%	27%

Análisis: Se evidencia que el 37%, de los encuestados considera que el suministro de las raciones de comida se están suministrando acorde a lo establecido en los contratos, considerando bueno, seguido de un 27% que lo considera excelente

PREGUNTA No 3	¿Las dietas establecidas para los PPL que por su diagnóstico médico lo requieren ¿se están cumpliendo?				
CANTIDAD	67				



ENCUESTADOS					
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
ENCUESTADOS 1 PARTE	1	1	5	9	15
ENCUESTADOS 2 PARTE	1	5	4	12	14
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>29</b>
DISCRIMINACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJE	3%	9%	13%	31%	43%

**Análisis:** Se evidencia que el 43%, de los encuestados considera que el suministro de las Dietas requeridas por diagnóstico médico se están cumpliendo. Considerándose excelente.

PREGUNTA No 4	¿La prestación de los servicios son acordes a los requerimientos del ERON?				
CANTIDAD ENCUESTADOS	67				
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
ENCUESTADOS 1 PARTE	1	4	13	7	6
ENCUESTADOS 2 PARTE	2	5	6	15	8
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>14</b>
DISCRIMINACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJE	4%	13%	28%	33%	21%

**Análisis:** Se evidencia que el 33%, de los encuestados considera que la prestación de los

Servicios es bueno, seguido de un 28% que considera que son regular.

PREGUNTA No 5	¿Cómo considera la calidad de servicio que prestan los profesionales de la salud en el ERON?				
CANTIDAD ENCUESTADOS	67				
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
ENCUESTADOS 1 PARTE	0	0	4	19	8
ENCUESTADOS 2 PARTE	0	0	2	19	15
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>23</b>
DISCRIMINACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJE	0%	0%	9%	57%	34%

**Análisis:** Se evidencia que el 57%, de los encuestados considera que los profesionales de la salud, prestan un servicio con calidad considerándolo bueno, seguido de un 34% que lo Considera excelente

PREGUNTA No 6	¿En qué medida los servicios cubre las necesidades requeridas por el ERON?				
CANTIDAD ENCUESTADOS	67				
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>





ENCUESTADOS 1PARTE	1	5	12	10	3
ENCUESTADOS 2 PARTE	2	0	8	15	11
TOTAL	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>14</b>
DISCRIMINACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJE	4%	7%	30%	37%	21%

**Análisis: Se evidencia que el 37%, de los encuestados considera que la cobertura es buena cubren las necesidades del ERON**

PREGUNTA No 7	¿Considera que se ha dado cumplimiento al Plan de Adquisiciones en Bienes, priorizados por la dirección del INPEC y requeridos por parte del ERON?				
CANTIDAD ENCUESTADOS	67				
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
ENCUESTADOS 1PARTE	14	6	8	1	2
ENCUESTADOS 2 PARTE	10	7	7	9	3
TOTAL	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>5</b>
DISCRIMINACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJE	36%	19%	22%	15%	7%

**Análisis: Se evidencia que el 36%, de los encuestados considera que no se da cumplimiento al Plan de Adquisiciones en Bienes, seguido de un 22% que lo considera regular.**

PREGUNTA No 8	Los Bienes que se han adquirido por parte del Establecimiento de Reclusión, ¿han cumplido con su póliza de garantía?				
CANTIDAD ENCUESTADOS	67				
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
ENCUESTADOS 1PARTE	11	5	6	4	5
ENCUESTADOS 2 PARTE	4	3	10	12	7
TOTAL	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
DISCRIMINACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJE	22%	12%	24%	24%	18%

**Análisis: Se evidencia que el 24%, de los encuestados considera que el cumplimiento con la póliza de garantía están entre regular y bueno**



PREGUNTA No 9	¿Considera usted que la Infraestructura a mejorado en el Establecimiento Penitenciario?				
CANTIDAD ENCUESTADOS	67				
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
ENCUESTADOS 1PARTE	12	9	5	3	2
ENCUESTADOS 2 PARTE	10	8	11	5	2
TOTAL	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>4</b>
DISCRIMINACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJE	33%	25%	24%	12%	6%

**Análisis: Se evidencia que el 33%, de los encuestados considera que no se ha mejorado la infraestructura penitenciaria**

PREGUNTA No 10	Los contratos de las obras que ha requerido el ERON y que se priorizaron por la dirección general del INPEC ¿han cumplido lo establecido?				
CANTIDAD ENCUESTADOS	67				
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
ENCUESTADOS 1PARTE	12	8	9	1	1
ENCUESTADOS 2 PARTE	9	7	14	6	0
TOTAL	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
DISCRIMINACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJE	31%	22%	34%	10%	1%

**Análisis: Se evidencia que el 34%, de los encuestados considera que las obras requeridas y priorizadas por el INPEC se han cumplido regularmente, seguido de un 31% que afirman no se ha cumplido en nada calificado como muy malo.**

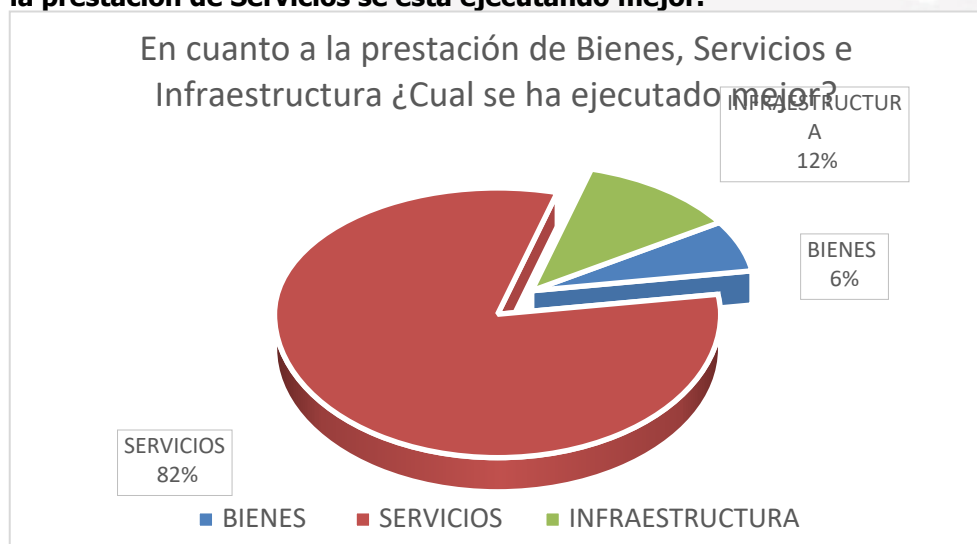
PREGUNTA No 11	¿Cuál es su calificación en cuanto a las obras que se han ejecutado en el ERON?				
CANTIDAD ENCUESTADOS	67				
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
ENCUESTADOS 1PARTE	8	7	13	1	2
ENCUESTADOS 2 PARTE	7	11	10	8	0
TOTAL	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
DISCRIMINACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJE	22%	27%	34%	13%	3%

**Análisis: Se evidencia que el 34%, de los encuestados, califica regular las obras ejecutadas**



PREGUNTA No 12	ENCUESTADOS	67		PORCENTAJES
En cuanto a la prestación de Bienes, Servicios e Infraestructura ¿cuál se ha ejecutado mejor?	BIENES	2	2	6%
	SERVICIOS	25	30	82%
	INFRAESTRUCTURA	4	4	12%

**Análisis: Se evidencia que el 82%, de los encuestados considera que la prestación de Servicios se está ejecutando mejor.**

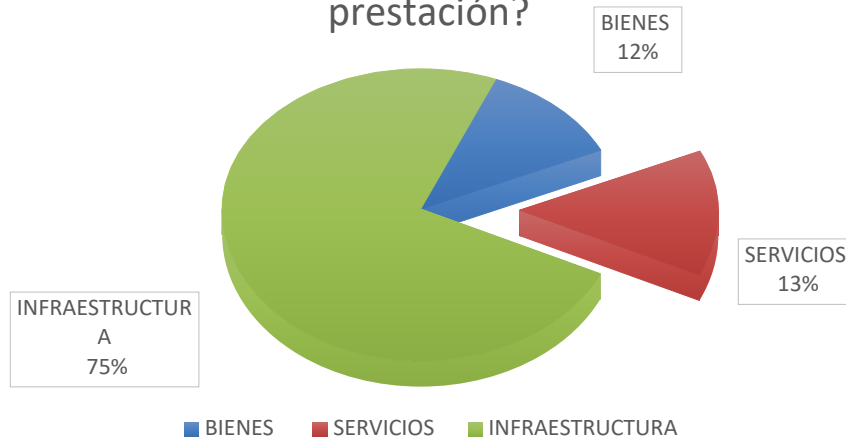


PREGUNTA No 13	ENCUESTADOS	67		PORCENTAJES
¿En cuanto a los siguientes tres Ítems, ¿en cuál se evidencia más la necesidad de mejora en su prestación?	BIENES	5	3	12%
	SERVICIOS	1	8	13%
	INFRAESTRUCTURA	25	25	75%

**Análisis: Se evidencia que el 81%, de los encuestados considera que la necesidad de mejora en su prestación es en Infraestructura.**



¿En cuanto a los siguientes tres ítems. ¿en cual se evidencia más la necesidad de mejorar su prestación?



#### OBSERVACIONES

Según las observaciones recibidas, se evidencia en su totalidad la necesidad de mejora en cuanto al suministro de los Bienes, Servicios e Infraestructura a cargo de la USPEC.

**FIRMA**  
**EDUIN ESNEYDER CUENCA RODRÍGUEZ**

Ruta: D:\Users\jhoan.rodriguez\Downloads\Informe PQRSD Cuatrimestral Mayo a Agosto - 2022.docx  
Ubicación archivo físico: carpeta memorandos

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

Código: GD-FO-030  
Versión: 14

Vigencia: 04/10/2021

Página: 12 de 13



PROYECTO	RUTH LILIANA CUBILLOS LEON COORDINADOR(A)	9/23/2022 3:45:32 PM	
FIRMO	EDUIN ESNEYDER CUENCA RODRIGUEZ ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	9/27/2022 4:25:09 PM	