



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 a los meses de enero a marzo de 2023.

FECHA: Bogotá D.C., 05 de marzo 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 trimestral de las diferentes solicitudes registradas en el aplicativo PQRSD desde el 01 de enero y hasta el 31 de marzo de la vigencia 2023, 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	634	88%
APLICATIVO	83	12%
TOTAL	717	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





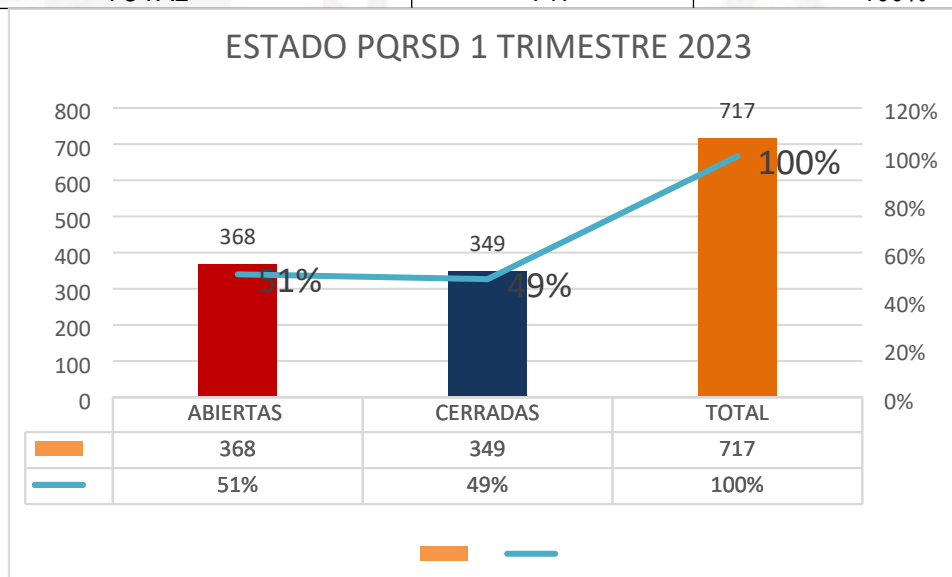
A partir de la información registrada en Módulo PQRSD-SGDEA INFODOC, se realizó el siguiente análisis:

- 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 durante el primer trimestre, las dependencias cerraron trescientas cuarenta y nueve (349) peticiones es decir el cuarenta y nueve por ciento (49%) y están abiertas trescientas sesenta y ocho (368) que corresponden a un cincuenta y un por ciento (51%) de las setecientas diez y siete peticiones (717) registradas.

PQRSD VIGENCIA ENERO A MARZO 2023	CANTIDAD	%
CERRADAS	349	49%
ABIERTAS	368	51%
TOTAL	717	100%



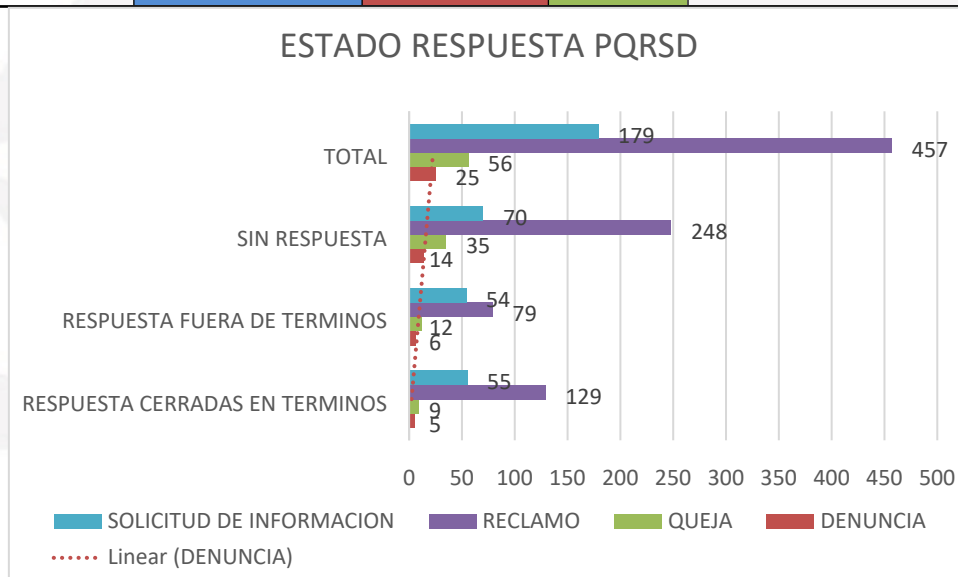
El anterior sondeo se realizó acorde a los requerimientos registrados a partir del día primero (01) de enero al 31 de marzo de 2023 y que fueron tramitadas dentro de la vigencia del mismo trimestre, que, a su vez, estas mismas son competencia de la USPEC, que como resultado se puede evidenciar un total de trescientas cuarenta y nueve (349) cerradas y trescientas sesenta y ocho (368) abiertas que están en trámite de respuesta, así:

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





TIPOLOGIA	RESPUESTA CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA	TOTAL
DENUNCIA	5	6	14	25
QUEJA	9	12	35	56
RECLAMO	129	79	249	457
SOLICITUD DE INFORMACION	55	54	70	179



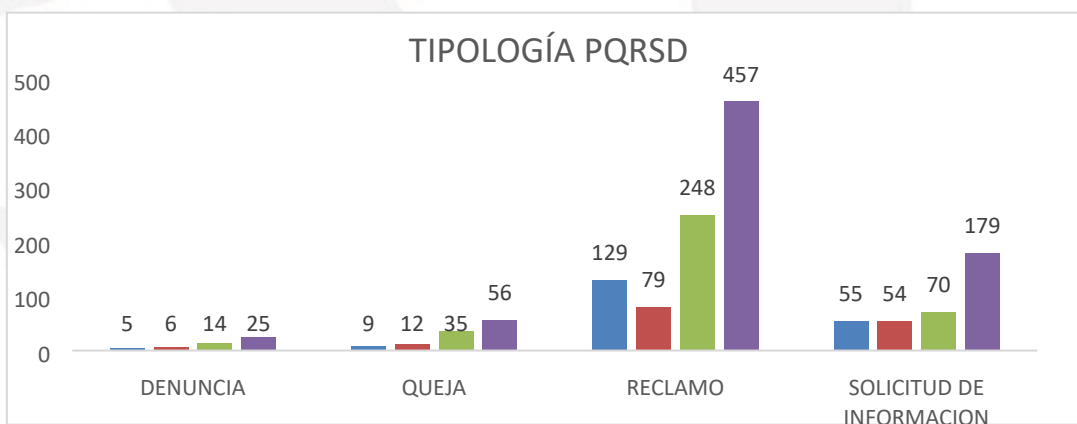
Por otra parte, es preciso resaltar que, del total de requerimientos registrados durante el mes de marzo, algunos de estos se caracterizan por tener su fecha de vencimiento para el mes de abril de la vigencia 2023. Así mismo, se recibieron diecisiete (17) requerimientos los cuales no eran competencia 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 TIPOLOGÍA DE PQRSD





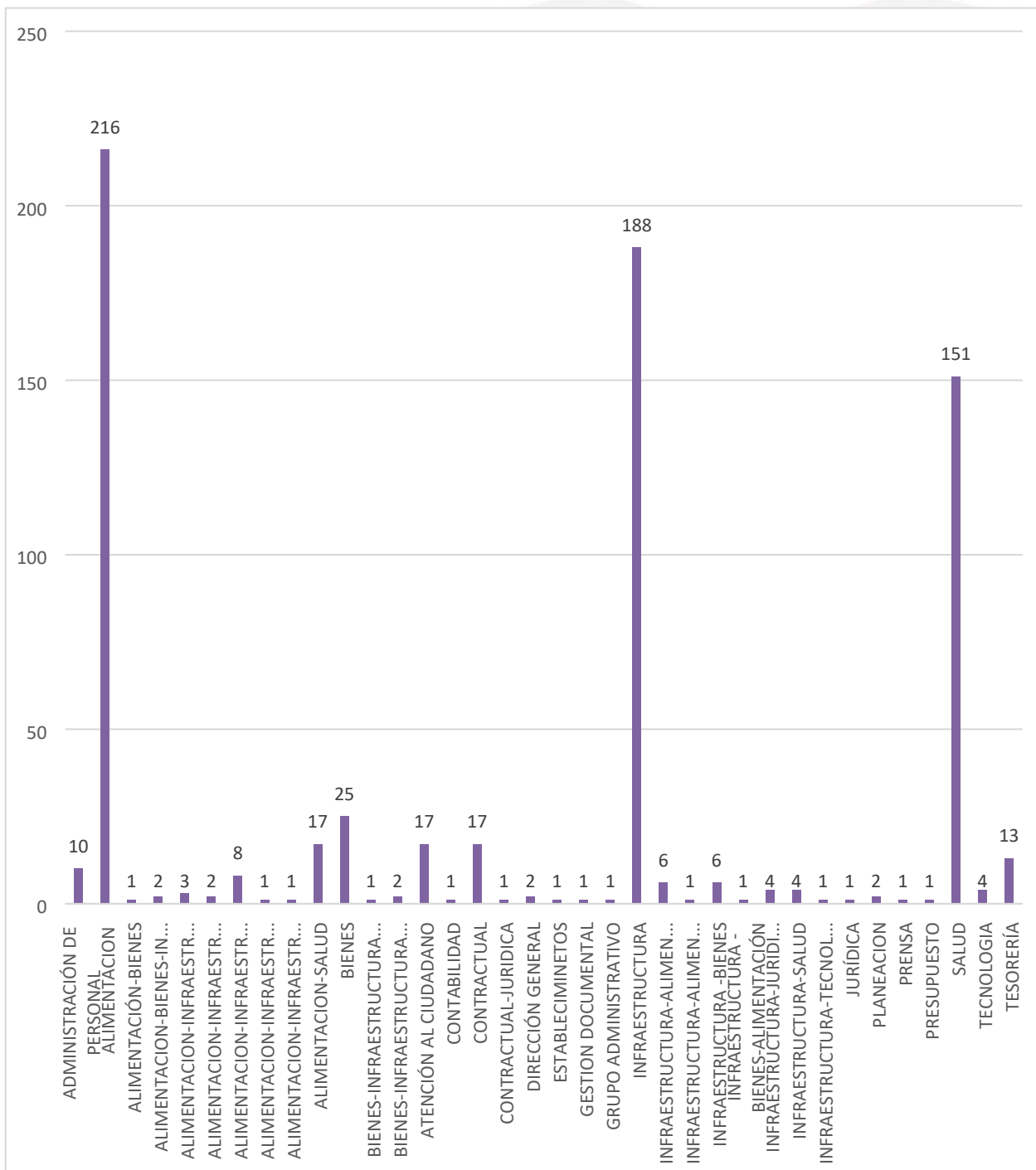
TIPOLOGIA	RESPUESTA CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA	TOTAL
DENUNCIA	5	6	14	25
QUEJA	9	12	35	56
RECLAMO	129	79	248	457
SOLICITUD DE INFORMACION	55	54	70	179



De acuerdo a los requerimientos registrados durante el primer (1) trimestre (enero a marzo) de 2023, se evidencia que sigue siendo mayor el registro de Reclamo 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:



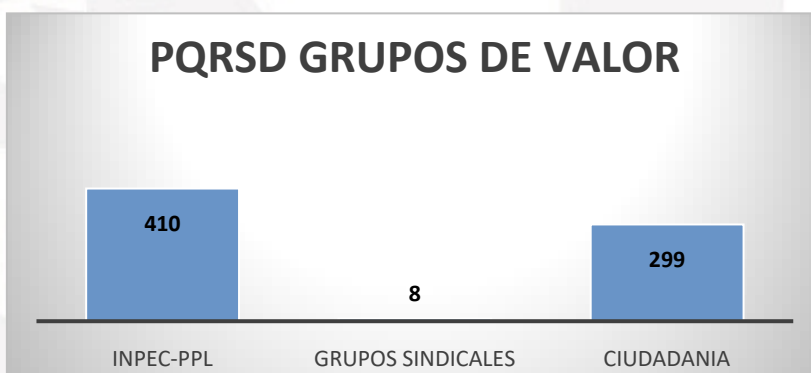




PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

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:

PQRSD GRUPOS DE VALOR		
INPEC-PPL	410	174%
GRUPOS SINDICALES	8	3%
CIUDADANIA	299	127%



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. (Alertas).
- ✓ 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.

Cordialmente,





FIRMA

NASLLY ESPERANZA FONSECA GRANADA





PROYECTO	RUTH LILIANA CUBILLOS LEON COORDINADOR(A)	4/5/2023 11:16:10 PM	
FIRMO	NASLLY ESPERANZA FONSECA GRANADA SUBDIRECTOR	4/10/202 3 8:50:07 AM	

