

MEMORANDO

PARA : DIRECTOR, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA,
COORDINADORES Y SERVIDORES PÚBLICOS

DE: DIRECTOR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (E)

ASUNTO: Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias ((PQRSD) Correspondiente a los meses de abril a junio de 2023

FECHA: Bogotá D.C., 21 de julio 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 abril y hasta el 30 de junio 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 ELECTRONICO	583	91%
APLICATIVO	61	9%
TOTAL	644	100%

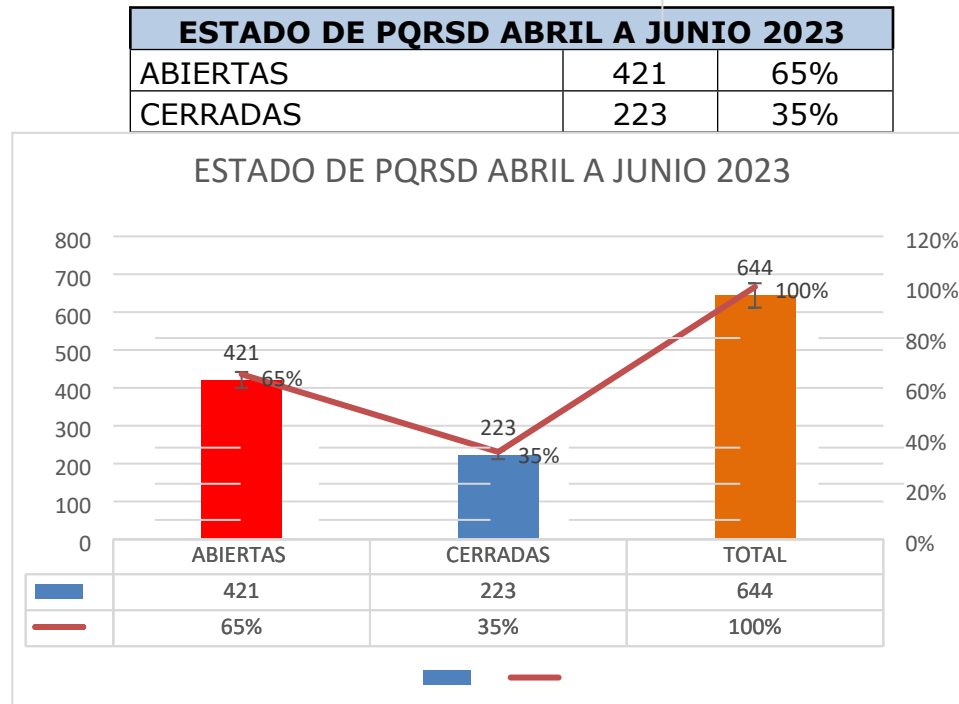
De acuerdo a la anterior información se puede observar una variación en el proceso de recepción de PQRSD, ya que la ciudadanía ha utilizado como medio de comunicación ante la USPEC, para obtener respuesta a los distintos requerimientos los canales habilitados por la USPEC, tales como: la herramienta 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

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

- Tendencia applicativa 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

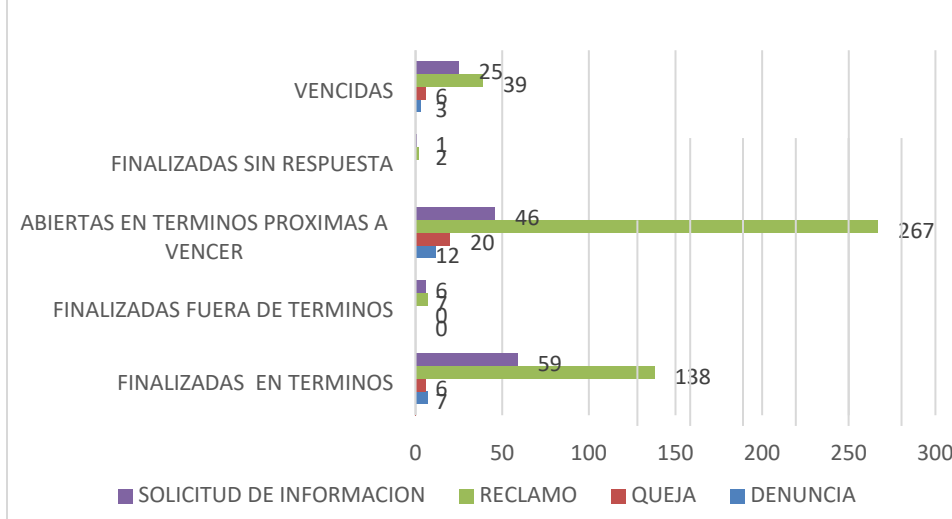
Dentro del aplicativo PQRSD de INFODOC, en el periodo señalado de los requerimientos con vencimiento durante el primer trimestre, las dependencias cerraron doscientas veintitrés (223) peticiones es decir el cuarenta y nueve por ciento (49%) y están abiertas cuatrocientas veintiuno (421) que corresponden a un cincuenta y un por ciento (51%) de las seiscientos cuarenta y cuatro peticiones (644) registradas.



El anterior sondeo se realizó acorde a los requerimientos registrados a partir del día primero (01) de abril al 30 de Junio 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 doscientas veintitrés (223) peticiones cerradas, es decir el treinta y cinco por ciento (35%) y están abiertas cuatrocientas veintiuno (421) que corresponden a un sesenta y cinco por ciento (65%) de las seiscientos cuarenta y cuatro peticiones (644) registradas, así:

TIPOLOGIA	FINALIZADAS EN TERMINOS	FINALIZADAS FUERA DE TERMINOS	ABIERTAS EN TERMINOS PROXIMAS A VENCER	FINALIZADAS SIN RESPUESTA	VENCIDAS
DENUNCIA	7	0	12		3
QUEJA	6	0	20		6
RECLAMO	138	7	267	2	39
SOLICITUD DE INFORMACION	59	6	46	1	25

ESTADO DE PQRSD ABRIL A JUNIO 2023

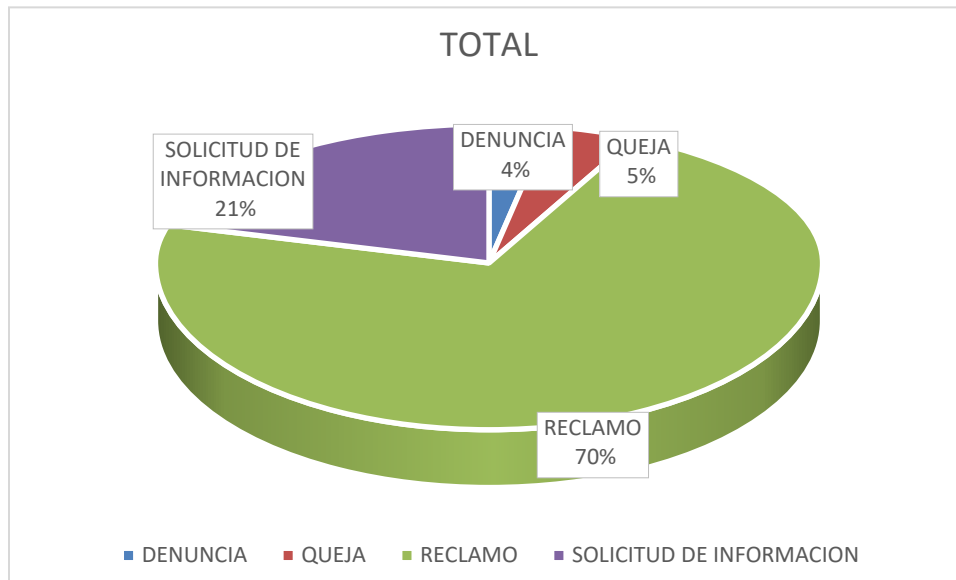


Por otra parte, es preciso resaltar que, del total de requerimientos registrados durante el mes de junio, algunos de estos se caracterizan por tener su fecha de vencimiento para el mes de julio de la vigencia 2023.

Así mismo, se recibieron veintitrés (23) 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	TOTAL	%
DENUNCIA	22	4
QUEJA	32	5
RECLAMO	453	70
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	137	21

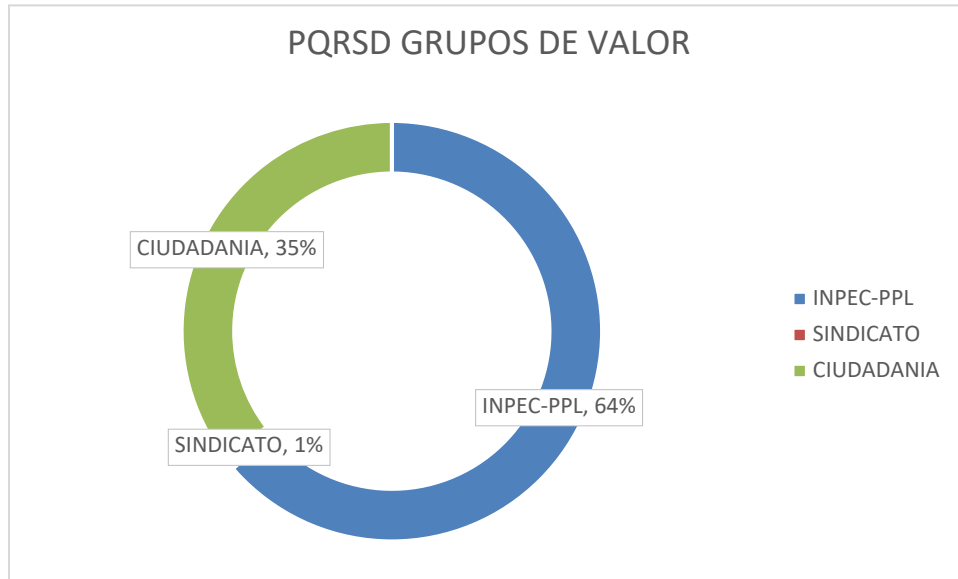


De acuerdo a los requerimientos registrados durante el segundo (2) trimestre (abril a junio) de 2023, se evidencia que sigue siendo mayor el registro de Reclamo sobre alguna otra tipología respecto a los servicios prestados por esta Entidad, seguido de la solicitud de Información y la queja.

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:

PQRS GRUPOS DE VALOR	TOTAL
INPEC-PPL	410
SINDICATO	6
CIUDADANIA	228




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.
- ✓ Se continúa con un número importante de peticiones sin cerrar, en especial el Reclamo, que son las peticiones que se elevan contra la prestación del servicio.

Cordialmente,

FIRMA

ARIEL FERNANDO ROJAS RODRÍGUEZ

PROYECTO	RUTH LILIANA CUBILLOS LEON COORDINADOR(A)	7/21/2023 12:43:40 PM	
FIRMO	ARIEL FERNANDO ROJAS RODRIGUEZ SUBDIRECTOR	7/21/2023 2:58:10 PM	