

USPEC
16/10/2023 11:59:22 Folios: 7



Origen: 180-
1/SUBADM/SUBDIRECCION
ADMINISTRATIVA
Destinatario: LUDWING JOEL VALERO SAENZ,

I-2023-003510

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero (E)

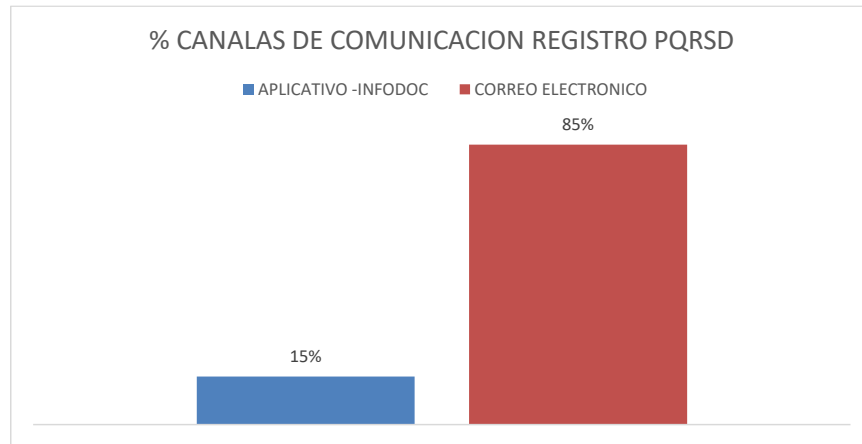
ASUNTO: Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,
Denuncias (PQRSD) del 01 de julio al 30 de septiembre de 2023.

FECHA: Bogotá D.C., 13 de octubre de 2023

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 septiembre y hasta el 30 de septiembre 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.

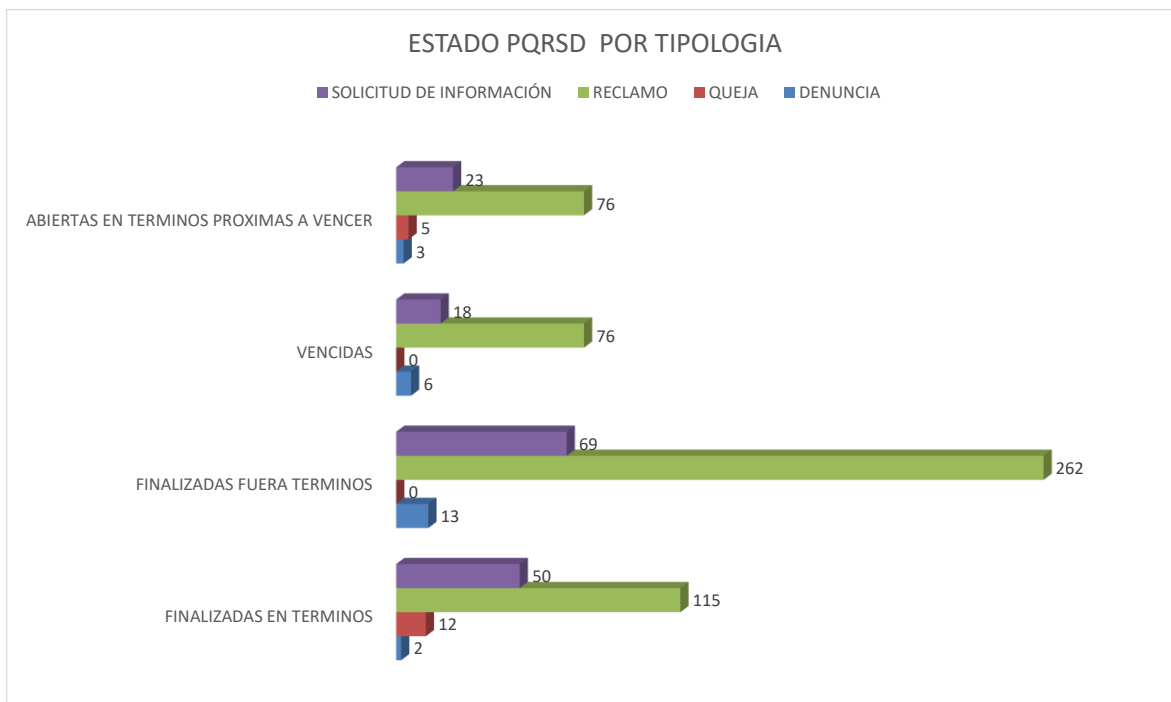
Se recibieron 730 peticiones por los siguientes canales de atención o Comunicación:

CANALES DE COMUNICACIÓN REGISTRO PQRD		
CANAL	CANTIDAD	%
APLICATIVO -INFODOC	107	15%
CORREO ELECTRONICO	623	85%



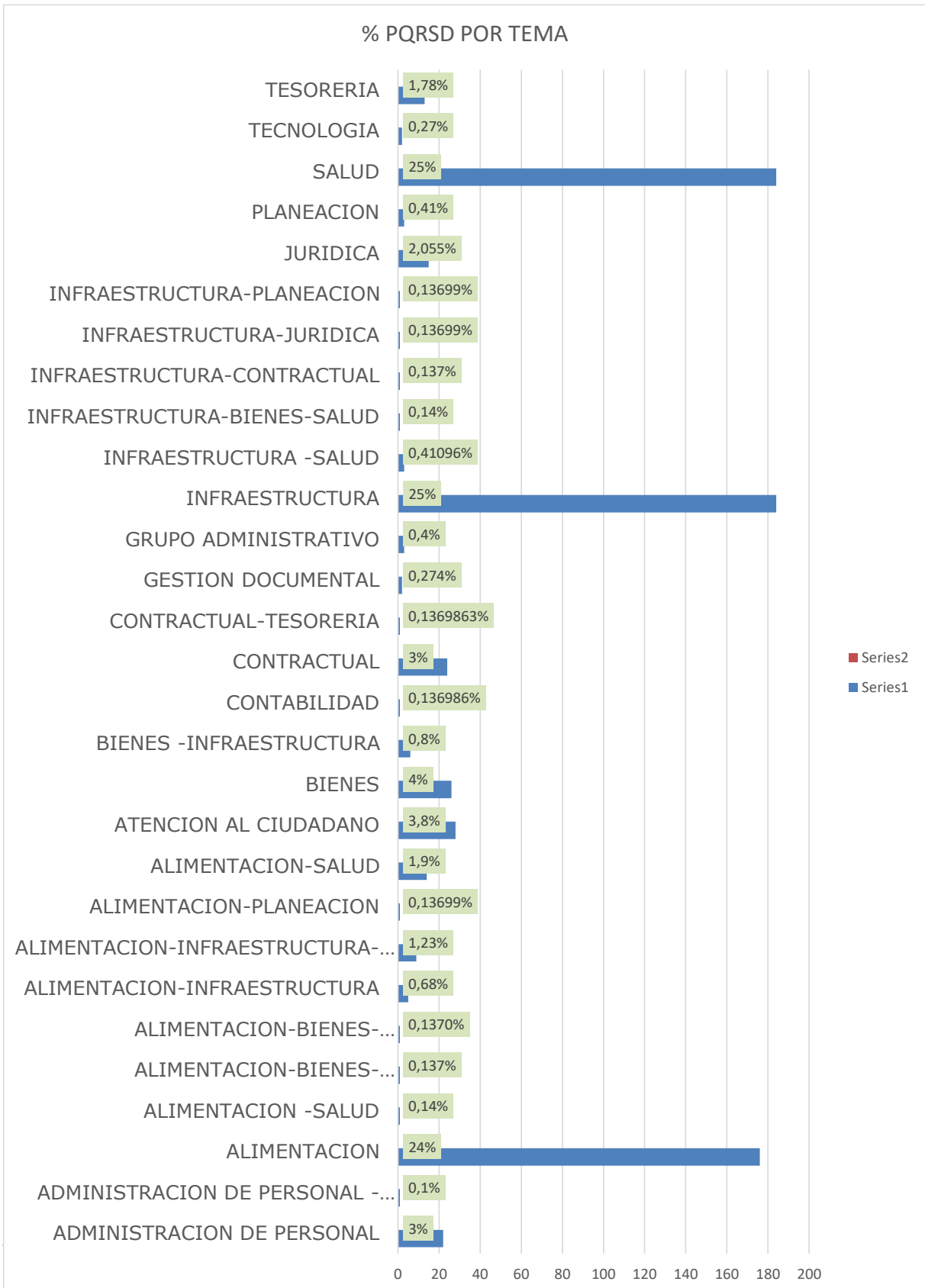
Del periodo señalado entre el 01 de julio y hasta el 30 de septiembre de 2023 de las setecientos treinta (730) requerimientos se presenta de acuerdo a su tipología (Queja Reclamo, Solicitud de información y Denuncia) el estado de los mismos de acuerdo a su trámite.

TIPOLOGÍA	FINALIZADAS EN TERMINOS	FINALIZADAS FUERA TERMINOS	VENCIDAS	ABIERTAS EN TERMINOS PROXIMAS A VENCER
DENUNCIA	2	13	2	7
QUEJA	0	12	5	0
RECLAMO	115	262	91	61
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	50	69	31	10



Las Dependencias asignadas para responder fueron las siguientes:

PQRSD POR TEMA	TOTAL	%
ADMINISTRACION DE PERSONAL	22	3%
ADMINISTRACION DE PERSONAL - TALENTO H	1	0,1%
ALIMENTACION	176	24%
ALIMENTACION -SALUD	1	0,14%
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA	1	0,137%
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA-	1	0,1370%
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA	5	0,68%
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA-SALUD	9	1,23%
ALIMENTACION-PLANEACION	1	0,13699%
ALIMENTACION-SALUD	14	1,9%
ATENCION AL CIUDADANO	28	3,8%
BIENES	26	4%
BIENES -INFRAESTRUCTURA	6	0,8%
CONTABILIDAD	1	0,136986%
CONTRACTUAL	24	3%
CONTRACTUAL- TESORERIA	1	0,1369863%
GESTION DOCUMENTAL	2	0,274%
GRUPO ADMINISTRATIVO	3	0,4%
INFRAESTRUCTURA	184	25%
INFRAESTRUCTURA -SALUD	3	0,41096%
INFRAESTRUCTURA-BIENES-SALUD	1	0,14%
INFRAESTRUCTURA-CONTRACTUAL	1	0,137%
INFRAESTRUCTURA-JURIDICA	1	0,13699%
INFRAESTRUCTURA-PLANEACION	1	0,13699%
JURIDICA	15	2,055%
PLANEACION	3	0,41%
SALUD	184	25%
TECNOLOGIA	2	0,27%
TESORERIA	13	1,78%
Total general	730	



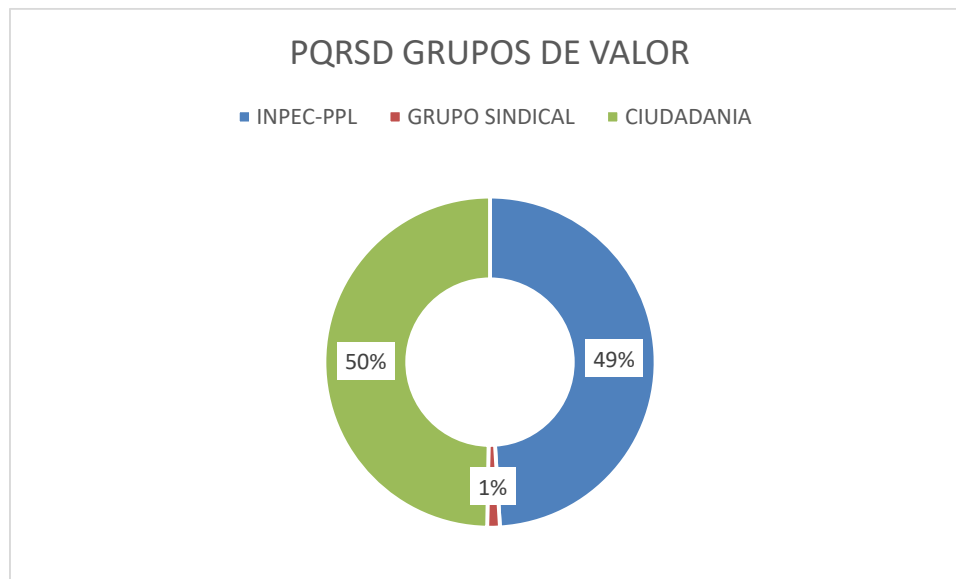
Conmutador: +57 60(1) 7430274

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	TOTAL
INPEC-PPL	358
GRUPO SINDICAL	9
CIUDADANIA	363



Del periodo señalado entre el 01 de julio de 2023 al 30 de septiembre de 2023 de los setecientos treinta (730) requerimientos se presenta de acuerdo a las competencias de por área o grupo y temas compartidos de acuerdo a su trámite

DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
ADMINISTRACION DE PERSONAL	5	9	6	2	22
ADMINISTRACION DE PERSONAL - TALENTO HUMANO	0	0	0	1	1
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
ALIMENTACION	11	81	67	17	176
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA	0	1	0	0	1
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD	1	0	0	0	1
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA	2	2	1	0	5
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA-SALUD	3	3	1	2	9
ALIMENTACION-PLANEACION	0	1	0	0	1
ALIMENTACION-SALUD	5	4	4	2	15
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
BIENES	9	11	2	4	26
BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD	5	1	0	0	6
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
CONTRACTUAL	12	8	3	1	24
CONTRACTUAL-TESORERIA	0	0	0	1	1
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
JURIDICA	3	4	4	4	15
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
GRUPO ADMINISTRATIVO	1	2	0	0	3
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
INFRAESTRUCTURA	44	105	17	18	184
INFRAESTRUCTURA-JURIDICA	1	0	0	0	1
INFRAESTRUCTURA -SALUD	1	1	1	0	3
INFRAESTRUCTURA-BIENES-SALUD	1	0	0	0	1
INFRAESTRUCTURA -CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
INFRAESTRUCTURA -CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
SALUD	38	101	21	24	184
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
TECNOLOGIA	0	0	1	1	2
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
TESORERIA	1	10	1	1	13
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
ATENCION AL CIUDADANO	28	0	0	0	28
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
CONTABILIDAD	0	1	0	0	1
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
GESTION DOCUMENTAL	2	0	0	0	2
DEPENDENCIA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTAS CERRADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	POR VENCER EN TERMINOS	TOTAL PETICIONES
PLANEACION	3	0	0	0	3



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.
- ✓ **Se invita a las Dependencias a revisar las peticiones a su cargo y finalizarlas en términos.**

Cordialmente,



FIRMA
ARIEL FERNANDO ROJAS RODRÍGUEZ

PROYECTO	JHOAN MILLER RODRIGUEZ FRANCO TÉCNICO ADMINISTRATIVO	10/13/2023 12:05:34 PM	
REVISOR	RUTH LILIANA CUBILLOS LEON COORDINADOR(A)	10/13/2023 12:18:39 PM	
FIRMA	ARIEL FERNANDO ROJAS RODRIGUEZ SUBDIRECTOR	10/16/2023 11:59:18 AM	