



**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) del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023.

FECHA: Bogotá D.C., 09 de enero de 2023

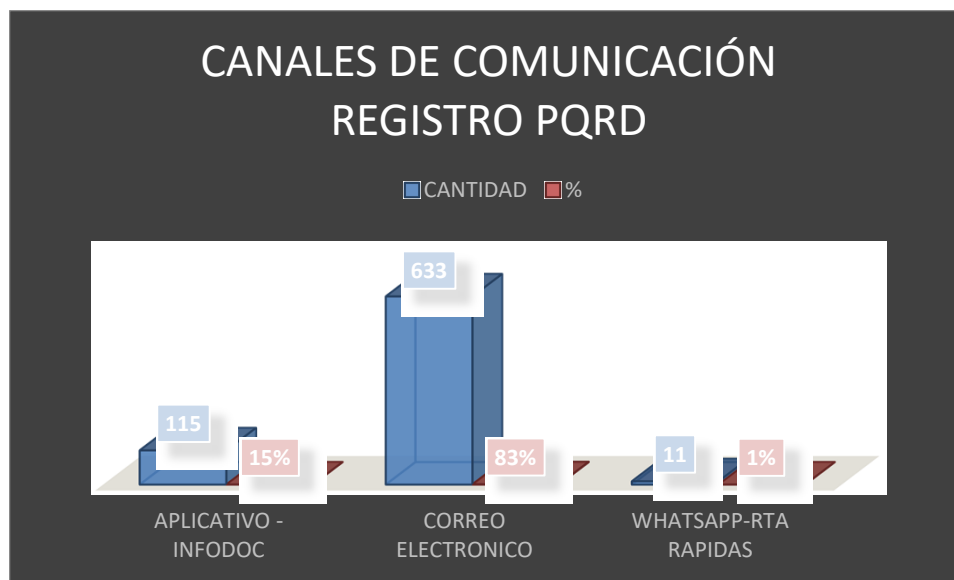
Cordial Saludo:

De acuerdo a las competencias del Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, se presenta el informe trimestral de las diferentes solicitudes registradas en el aplicativo PQRSD desde el 01 de octubre al 31 de diciembre de 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 y registraron setecientos cuarenta y ocho (748) peticiones por los siguientes canales de atención o comunicación:

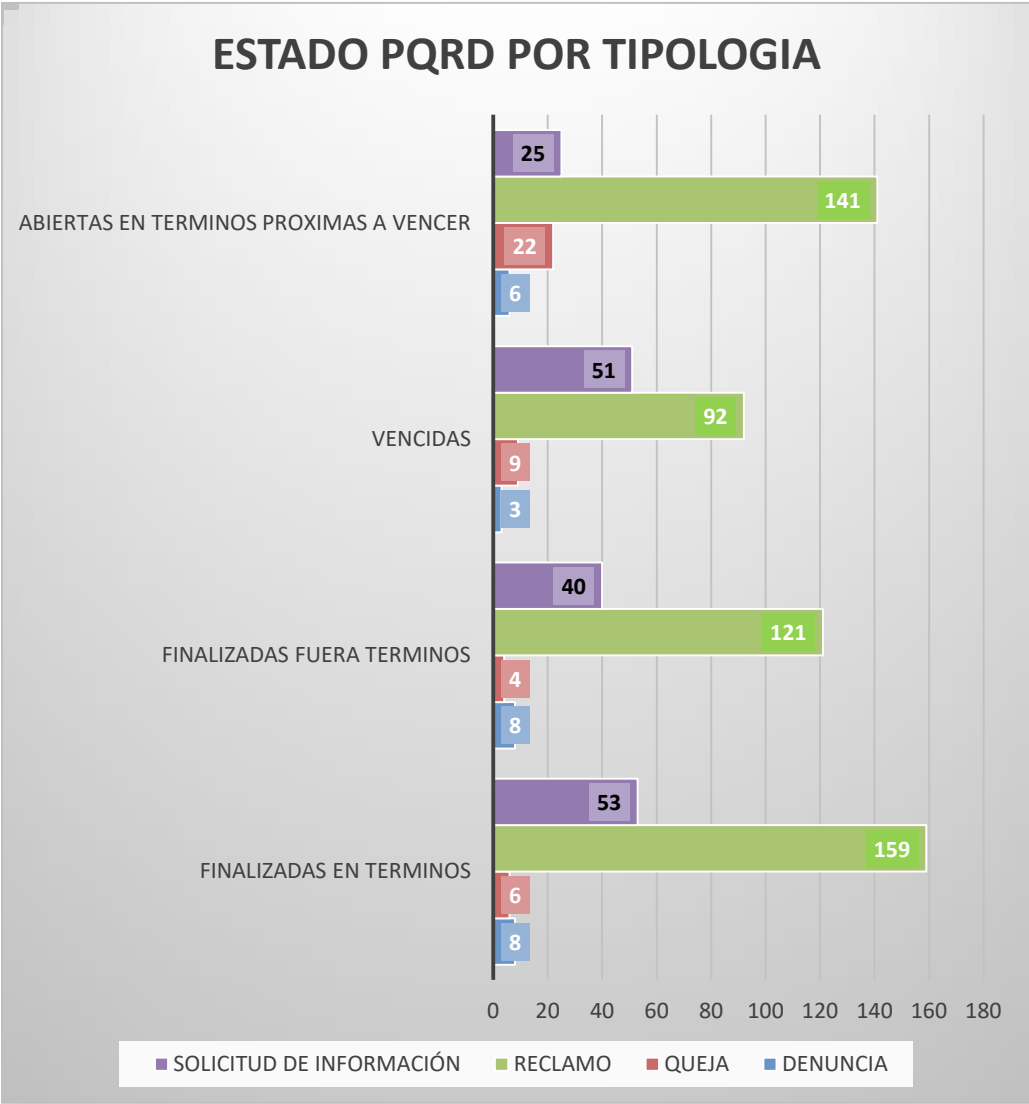
CANAL	CANTIDAD	%
APLICATIVO -INFODOC	115	15%
CORREO ELECTRONICO	633	82%
WHATSAPP-RTA RAPIDAS	24	1%

Además se atendieron un total de veinticuatro (24), requerimientos de respuesta rápida por el canal de comunicación de WhatsApp



Del periodo señalado entre el 01 de octubre de 2023 al 31 de diciembre de 2023, de los setecientos cuarenta y ocho (748) 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.

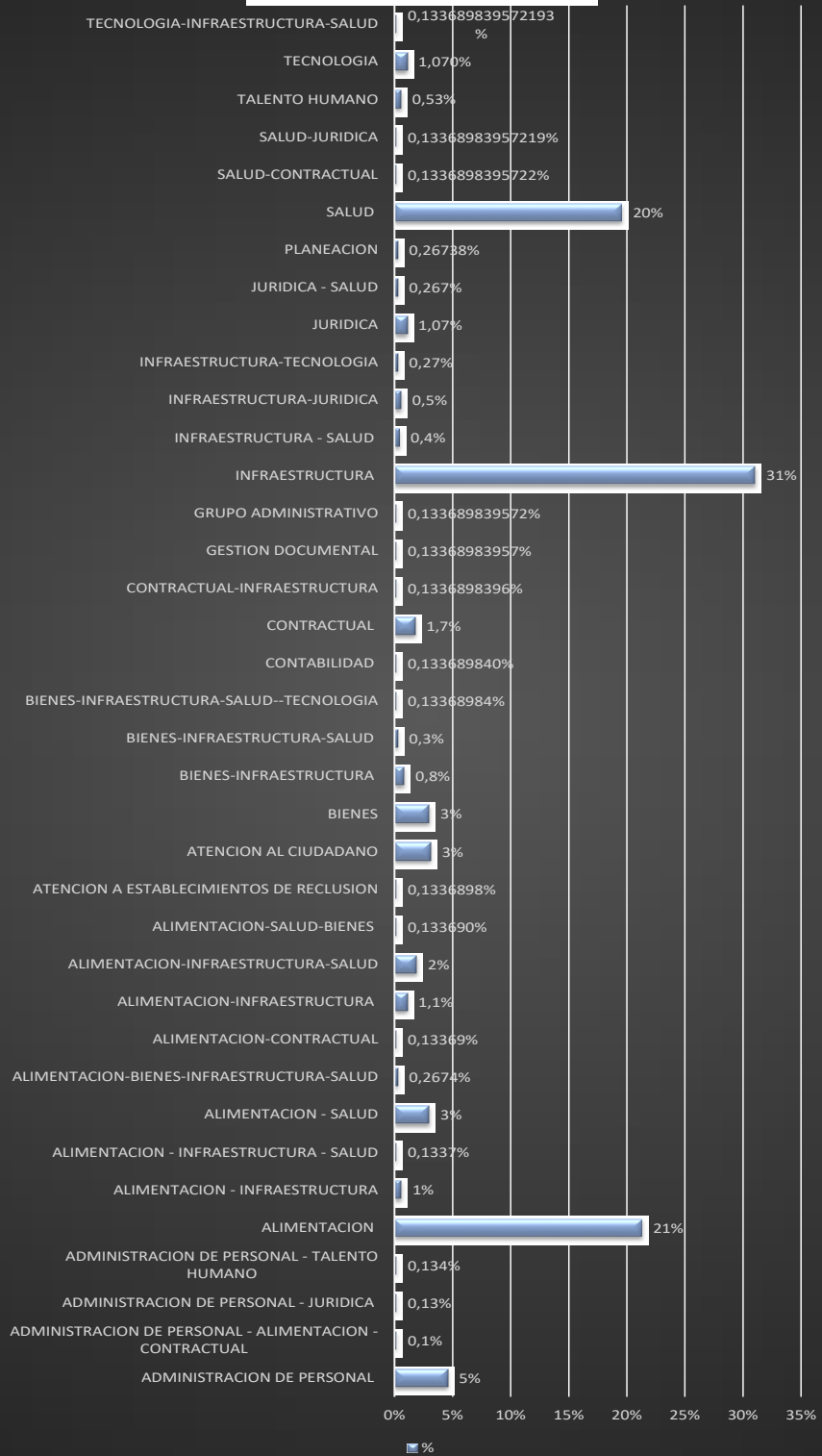
TIPOLOGÍA	FINALIZADAS EN TERMINOS	FINALIZADAS FUERA TERMINOS	VENCIDAS	ABIERTAS EN TERMINOS PROXIMAS A VENCER
DENUNCIA	8	8	3	6
QUEJA	6	4	9	22
RECLAMO	159	121	92	141
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	53	40	51	25

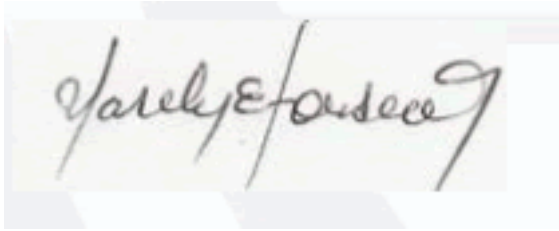


Las Dependencias asignadas para responder fueron las siguientes:

PQRSD POR TEMA	%
ADMINISTRACION DE PERSONAL	5%
ADMINISTRACION DE PERSONAL - ALIMENTACION - CONTRACTUAL	0,1%
ADMINISTRACION DE PERSONAL - JURIDICA	0,13%
ADMINISTRACION DE PERSONAL - TALENTO HUMANO	0,134%
ALIMENTACION	21%
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA	1%
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA - SALUD	0,1337%
ALIMENTACION - SALUD	3%
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD	0,2674%
ALIMENTACION-CONTRACTUAL	0,13369%
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA	1,1%
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA-SALUD	2%
ALIMENTACION-SALUD-BIENES	0,133690%
ATENCION A ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSION	0,1336898%
ATENCION AL CIUDADANO	3%
BIENES	3%
BIENES-INFRAESTRUCTURA	0,8%
BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD	0,3%
BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD--TECNOLOGIA	0,13368984%
CONTABILIDAD	0,133689840%
CONTRACTUAL	1,7%
CONTRACTUAL-INFRAESTRUCTURA	0,1336898396%
GESTION DOCUMENTAL	0,13368983957%
GRUPO ADMINISTRATIVO	0,133689839572%
INFRAESTRUCTURA	31%
INFRAESTRUCTURA - SALUD	0,4%
INFRAESTRUCTURA-JURIDICA	0,5%
INFRAESTRUCTURA-TECNOLOGIA	0,27%
JURIDICA	1,07%
JURIDICA - SALUD	0,267%
PLANEACION	0,26738%
SALUD	20%
SALUD-CONTRACTUAL	0,1336898395722%
SALUD-JURIDICA	0,13368983957219%
TALENTO HUMANO	0,53%
TECNOLOGIA	1,070%
TECNOLOGIA-INFRAESTRUCTURA-SALUD	0,133689839572193%
TESORERIA	1,74%

% PQRSD POR TEMA



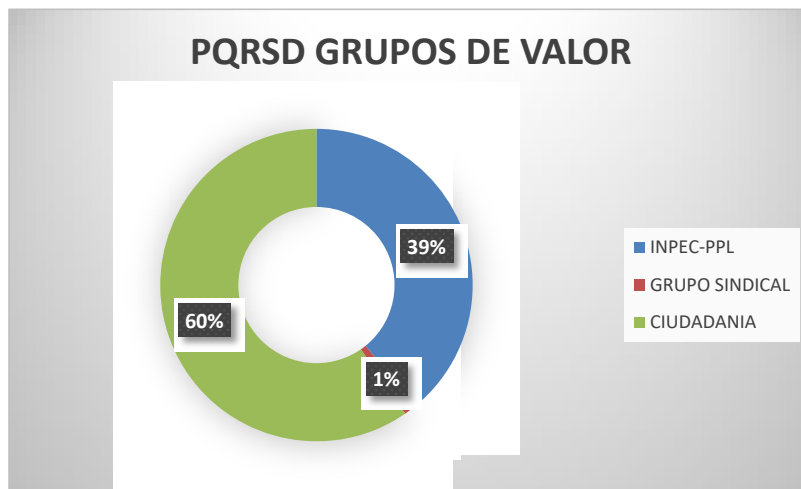


PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

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	293
GRUPO SINDICAL	9
CIUDADANIA	446



Del periodo señalado entre el 01 de octubre de 2023 al 31 de diciembre de 2023, de los setecientos cuarenta y ocho (748) requerimientos, se presenta de acuerdo a las competencias por área o grupo y temas compartidos de acuerdo a su trámite:

- ADMINISTRACION DE PERSONAL

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
ADMINISTRACION DE PERSONAL	12	16	3	3	34
ADMINISTRACION DE PERSONAL - ALIMENTACION - CONTRACTUAL	1				1
ADMINISTRACION DE PERSONAL - JURIDICA		1			1
ADMINISTRACION DE PERSONAL - TALENTO HUMANO	1				1

- ALIMENTACION

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
ALIMENTACION	28	30	52	49	159
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA	2		2		4
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA - SALUD	1				1
ALIMENTACION - SALUD	7	7	3	5	22
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD	1	1			2
ALIMENTACION-CONTRACTUAL		1			1
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA	1	6		1	8
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA-SALUD	6	6		2	14
ALIMENTACION-SALUD-BIENES		1			1

- ATENCION A ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSION

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
ATENCION A ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSION			1		1

- ATENCION AL CIUDADANO

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	23				23

- BIENES

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
BIENES	14	1	6	1	22
BIENES-INFRAESTRUCTURA	1	2	3		6
BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD		1		1	2
BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD--TECNOLOGIA		1			1

- CONTABILIDAD

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
CONTABILIDAD	1				1

- CONTRACTUAL

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
CONTRACTUAL	6	1	2	4	13
CONTRACTUAL-INFRAESTRUCTURA	1				1

- GESTION DOCUMENTAL

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
GESTION DOCUMENTAL	1				1

- GRUPO ADMINISTRATIVO

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
GRUPO ADMINISTRATIVO				1	1

- INFRAESTRUCTURA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
INFRAESTRUCTURA	66	51	95	20	232
INFRAESTRUCTURA - SALUD	1	1		1	3
INFRAESTRUCTURA-JURIDICA		4			4
INFRAESTRUCTURA-TECNOLOGIA		1		1	2

- JURIDICA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
JURIDICA	1	1	1	5	8
JURIDICA - SALUD	1			1	2

- PLANEACION

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
PLANEACION		1	1		2

- SALUD

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
SALUD	57	21	23	45	146
SALUD-CONTRACTUAL		1			1
SALUD-JURIDICA	1				1

- TALENTO HUMANO

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
TALENTO HUMANO	1	1		2	4

- TECNOLOGIA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMNOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
TECNOLOGIA	3	1		4	8
TECNOLOGIA-		1			1

INFRAESTRUCTURA-SALUD					
------------------------------	--	--	--	--	--

- TESORERIA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	POR VENCER EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
TESORERIA	1	1	2	9	13

OBSERVACIONES

- ✚ La notificación de las PQRSD se realizó a través del aplicativo PQRSD 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 al a Entidad.
- ✚ Es preciso indicar que de acuerdo a este informe de registro de PQRSD existen peticiones que estarían contemplados para el mes de enero de la vigencia 2024.

Cordialmente,

FIRMA

NASLLY ESPERANZA FONSECA GRANADA

PROYECTO	JHOAN MILLER RODRIGUEZ FRANCO TÉCNICO ADMINISTRATIVO	1/9/2024 2:55:58 PM	
REVISO	JHON JAIRO BENAVIDES RAMIREZ COORDINADOR (E)	1/9/2024 3:00:29 PM	
FIRMO	NASLLY ESPERANZA FONSECA GRANADA SUBDIRECTOR	1/9/2024 4:15:53 PM	