

USPEC
11/4/2024 16:55:28 Folios: 1

Origen: 180/DIAFIN/DIRECCION
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Destinatario: LUDWING JOEL VALERO SAENZ,



I-2024-001149

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero

ASUNTO: Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,
Denuncias (PQRSD) del 01 de enero al 31 de marzo de 2024.

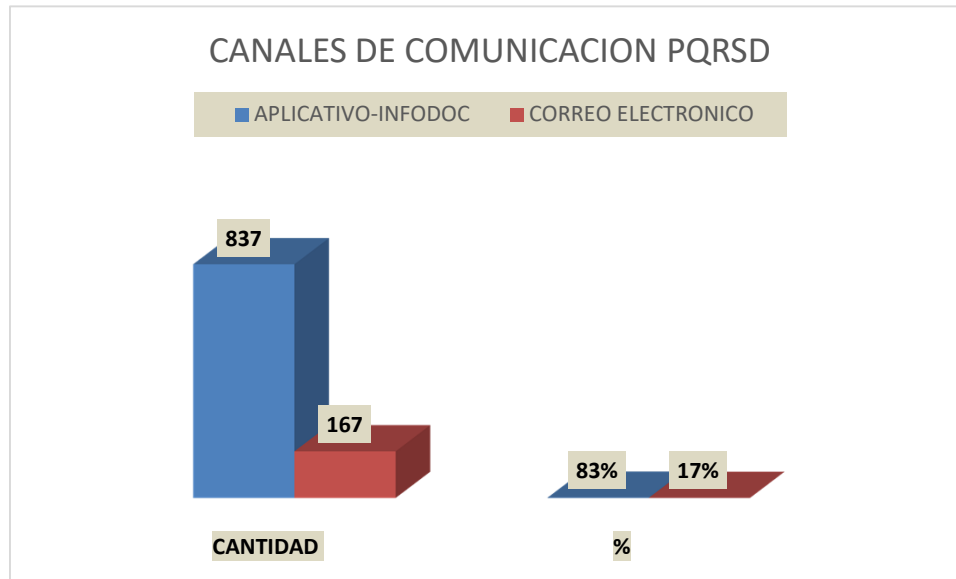
FECHA: Bogotá D.C., 11 de abril de 2024

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 al 31 de marzo de 2024, 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.

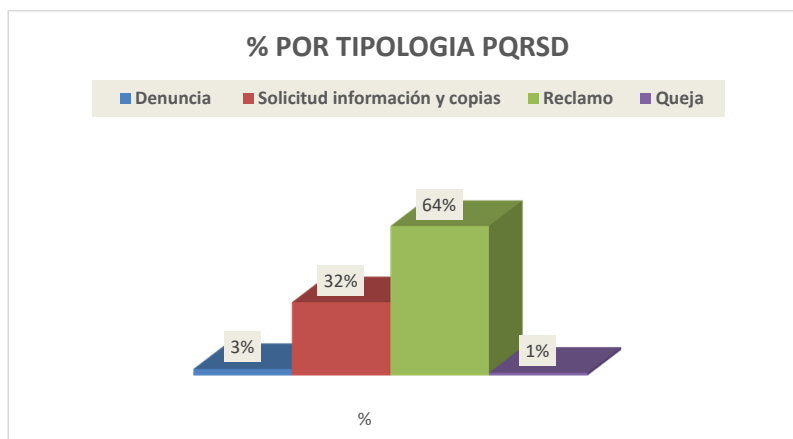
Se recibieron y registraron Mil Cuatro (1004) peticiones por los siguientes canales de atención o comunicación:

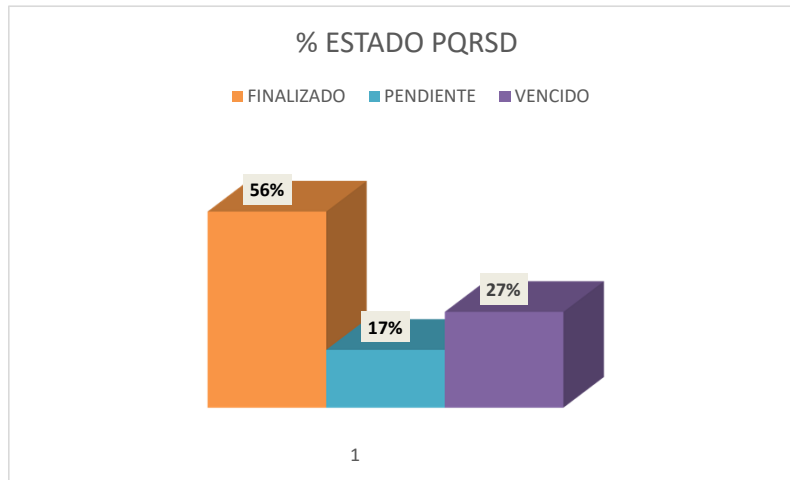
CANAL	CANTIDAD	%
APLICATIVO-INFODOC	837	83%
CORREO ELECTRONICO	167	17%



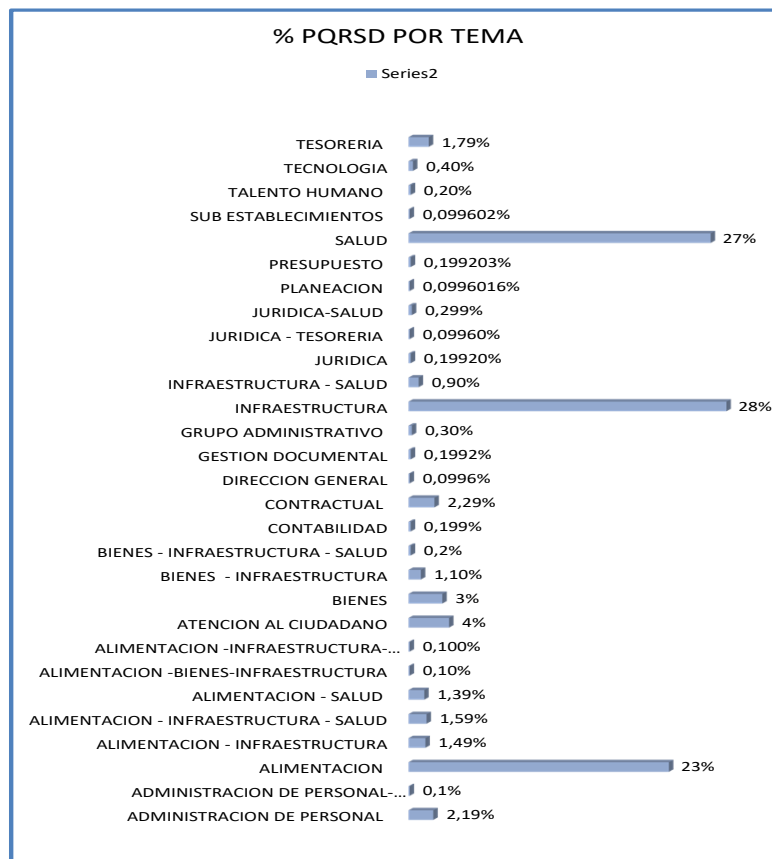
Del periodo señalado entre el 01 de enero de 2024 al 31 de marzo de 2024, de los Mil Cuatro (1004) requerimientos se presenta de acuerdo a su tipología (Queja Reclamo, Solicitud de información y Denuncia) el estado de los mismos de acuerdo a su trámite.

TIPOLOGIA	FINALIZADO	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
Denuncia	9	5	14	28
Solicitud información y copias	204	51	62	317
Reclamo	344	106	197	647
Queja	6	4	2	12
Total general	563	166	275	1004





El total Las Dependencias asignadas para responder fueron las siguientes:

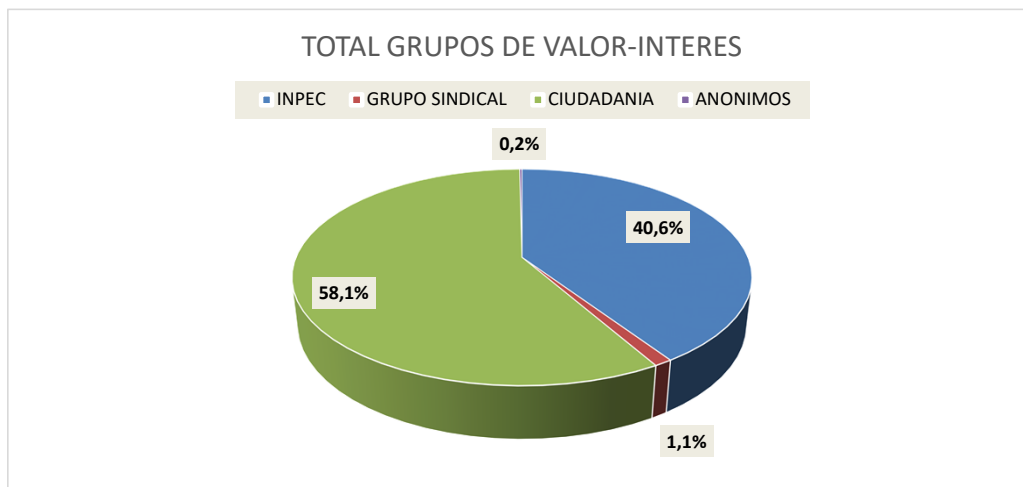


PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

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	408	40,6%
GRUPO SINDICAL	11	1,1%
CIUDADANIA	583	58,1%
ANONIMOS	2	0,2%



Del periodo señalado entre el 01 de enero de 2024 al 31 de marzo de 2024, de los Mil Cuatro (1004) requerimientos, se presenta de acuerdo a las competencias por área o grupo y temas compartidos de acuerdo a su trámite:

- ADMINISTRACION DE PERSONAL

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
ADMINISTRACION DE PERSONAL	4	3	8		8		23
ADMINISTRACION DE PERSONAL-PLANEACION					1		1

- **ALIMENTACION**

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
ALIMENTACION	95	51	56		29		231
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA	3	5	2		5		15
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA - SALUD	2	7	6		1		16
ALIMENTACION - SALUD	5	4	4		1		14
ALIMENTACION - BIENES - INFRAESTRUCTURA	1						1
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA - JURIDICA		1					1

- **ATENCION AL CIUDADANO**

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO			35				35

- **BIENES**

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
BIENES	1	5	14	7	3		30
BIENES - INFRAESTRUCTURA	4	1	4	1	1		11
BIENES - INFRAESTRUCTURA - SALUD		1		1			2

- **CONTABILIDAD**

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
CONTABILIDAD		2					2

- **CONTRACTUAL**

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
CONTRACTUAL		1	9	6		7	23

- DIRECCION GENERAL

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
DIRECCION GENERAL	1						1

- GESTION DOCUMENTAL

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
GESTION DOCUMENTAL		1					1

- GRUPO ADMINISTRATIVO

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
GRUPO ADMINISTRATIVO	2				1		3

- INFRAESTRUCTURA

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
INFRAESTRUCTURA	134	58	38		55		285
INFRAESTRUCTURA - SALUD	4	3	1		1		9

- PLANEACIÓN

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
PLANEACION					1		1

- PRESUPUESTO

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
PRESUPUESTO			1				1

- SALUD

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
SALUD	16	65	137	2	51		271

- SUB ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSION

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
SUB ESTABLECIMIENTOS			1				1

- TALENTO HUMANO

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
TALENTO HUMANO						1	1

- TECNOLOGIA

TEMA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
TECNOLOGIA	2	1			1		4

- TESORERIA

ETIQUETAS DE FILA	VENCIDO	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS SIN RESPUESTA	PENDIENTE EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL GENERAL
TESORERIA	1	1	14		2		18

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.
- ✚ El porcentaje del cuarenta y cuatro por ciento (44%) del total de las peticiones **pendientes de respuesta y vencidas**, que ya se encuentran asignadas a los profesionales, es de importancia que se revise y se realice una jornada de cierre. Lo anterior teniendo en cuenta la salida de algunos profesionales y la firma del paz y salvo.

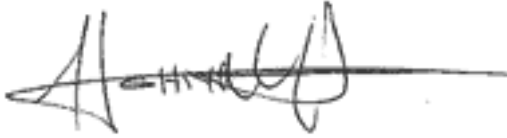

- ✚ Se invita a las Dependencias a revisar las peticiones a su cargo y finalizarlas en términos.
- ✚ Así mismo, de manera atenta se solicita que todas las peticiones se cierren con respuesta Oficio y enlazadas, para su correcta finalización.

Cordialmenmte,



JUAN CARLOS BARRAGÁN SUÁREZ

FIRMA

PROYECTO	JHOAN MILLER RODRIGUEZ FRANCO TÉCNICO ADMINISTRATIVO	4/11/2024 4:27:30 PM	
REVISOR	RUTH LILIANA CUBILLOS LEON COORDINADOR(A)	4/11/2024 4:33:46 PM	
FIRMO	JUAN CARLOS BARRAGAN SUAREZ DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	4/11/2024 4:55:20 PM	