

USPEC
14/5/2024 10:42:25 Folios: 8
Origen: 180/DIAFIN/DIRECCION
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Destinatario: LUDWING JOEL VALERO SAENZ,



MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero

ASUNTO: Informe Mensual Abril de 2024 de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

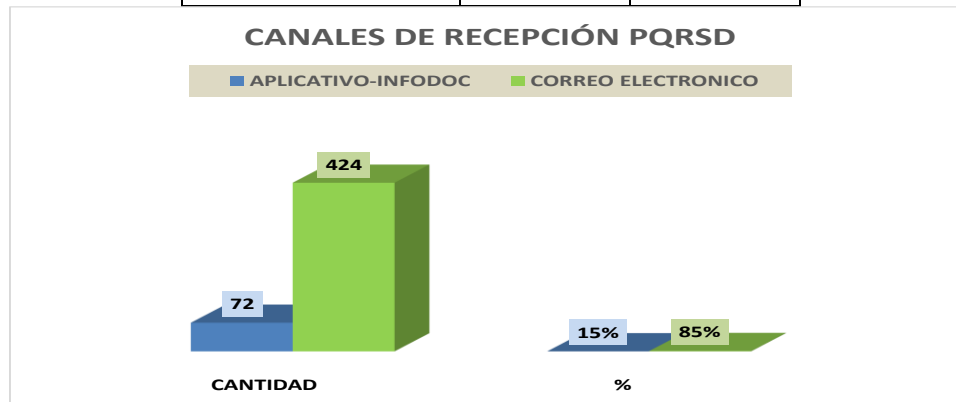
FECHA: Bogotá D.C., 10 de mayo de 2024

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 mensual de las diferentes solicitudes registradas en el aplicativo PQRSD INFODOC desde el 01 al 30 de abril 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.

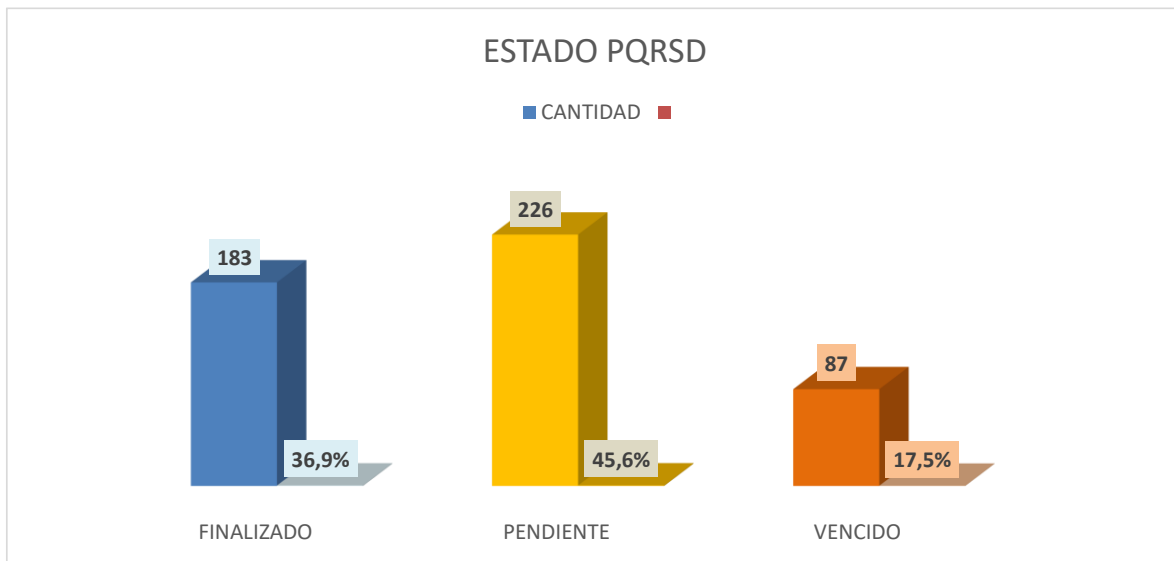
Se recepcionaron cuatrocientas noventa y seis (496) peticiones por los siguientes canales de atención o comunicación:

CANAL	CANTIDAD	%
APLICATIVO- INFODOC	72	15%
CORREO ELECTRONICO	424	85%
TOTAL	496	100%

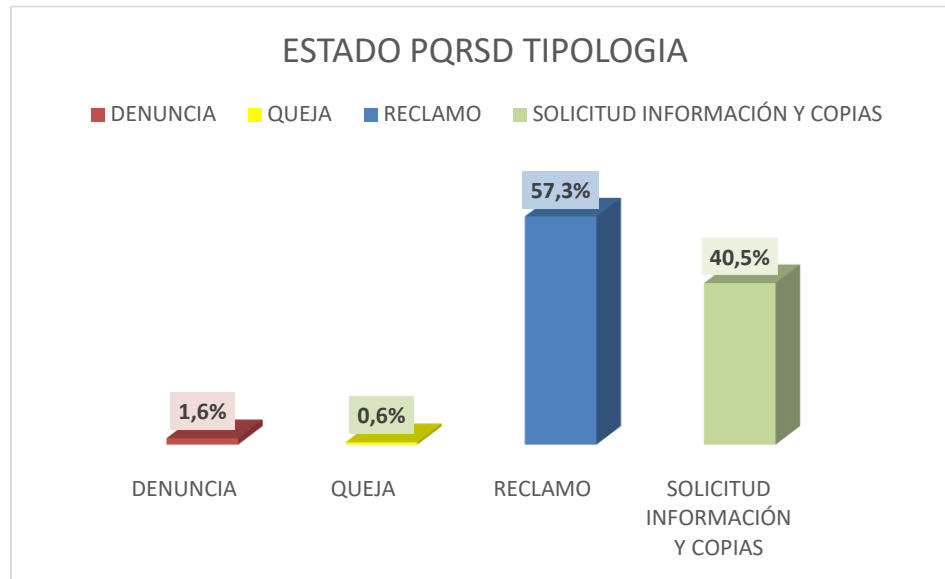


Del periodo señalado entre el 01 de abril al 30 de abril 2024, de las cuatrocientas noventa y seis (496) PQRSD, se presenta el estado general totalizado y por tipología (Queja, Reclamo, Solicitud de información y Denuncia) de acuerdo a su trámite.

ESTADO	CANTIDAD	%
FINALIZADO	183	36,9%
PENDIENTE	226	45,6%
VENCIDO	87	17,5%
TOTAL GENERAL	496	100%



TIPOLOGIA	%
DENUNCIA	1,6%
QUEJA	0,6%
RECLAMO	57,3%
SOLICITUD INFORMACIÓN Y COPIAS	40,5%



Las Dependencias asignadas para responder fueron las siguientes:

Del periodo señalado entre el 01 de abril al 30 de abril de 2024, de las cuatrocientas noventa y seis (496) peticiones se presenta cuadro informativo de acuerdo a las competencias por área o grupo y temas compartidos de acuerdo a su trámite:

- **Administración de Personal**

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ADMINISTRACION DE PERSONAL	1	1	45	18	65
ADMINISTRACION DE PERSONAL-TALENTO HUMANO	1				1

- **Alimentación**

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ALIMENTACION	13	2	44	28	87
ALIMENTACION - SALUD	4		3	2	9
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD			1		1
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA			3	1	4
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA-SALUD			3		3

- Bienes

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
BIENES	7		9	3	19
BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD	1				1

- Contractual

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
CONTRACTUAL	4	1	2	1	8

- Grupo Administrativo

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
GRUPO ADMINISTRATIVO				1	1

- Infraestructura

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
INFRAESTRUCTURA	15	4	67	29	115
INFRAESTRUCTURA-BIENES			6	1	7

- Jurídica

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
JURIDICA			2		2

- Salud

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
SALUD	89	21	39		149

- Tecnología

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
TECNOLOGIA			1	2	3

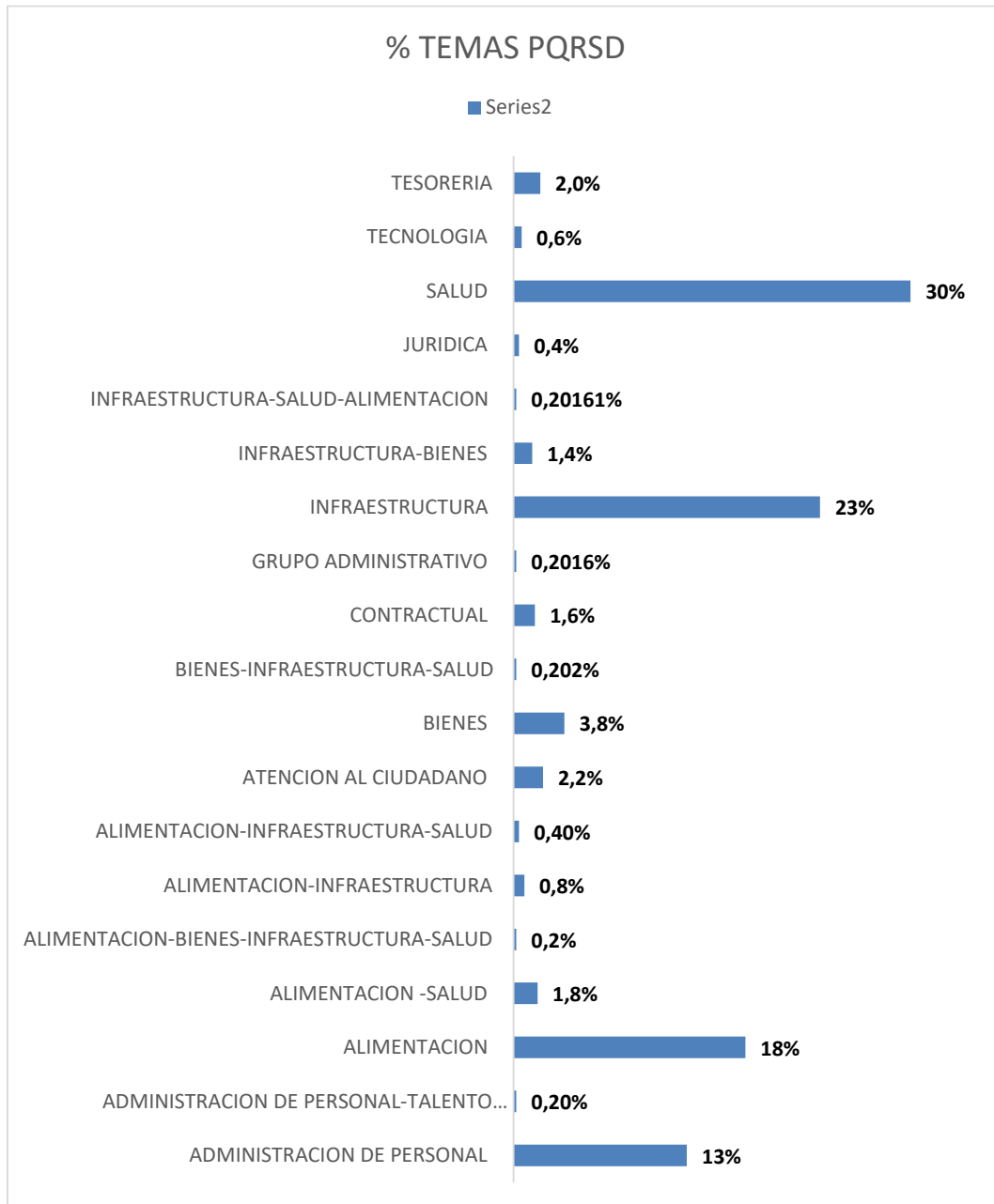
- Tesorería

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
TESORERIA	8		1	1	10

- Atención al Ciudadano

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	11				11

Dentro de los requerimientos tramitados por el Grupo de Atención al Ciudadano estos mismos, no eran competencia de la USPEC y fueron trasladados a otras entidades por competencia, además de ser notificados los peticionarios del trámite realizado por esta entidad, 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.



PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR Y DE INTERES

Los Grupos de Valor y de Interés de la USPEC, se encuentran consignados en la caracterización de usuarios del Grupo de Atención al Ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

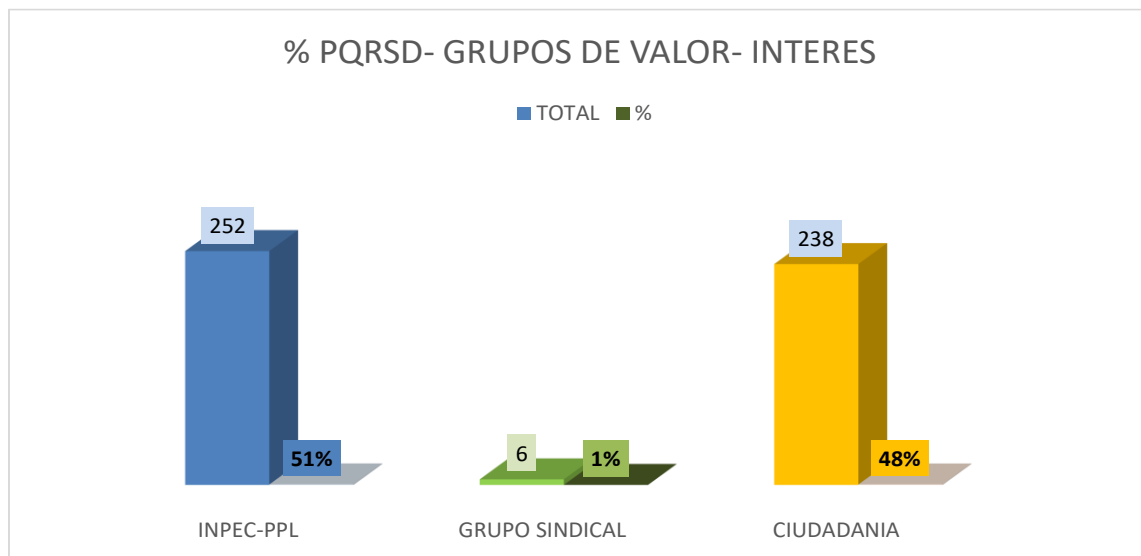
GRUPOS DE VALOR

- EL Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario-INPEC, al cual se le presta el servicio de Salud, Servicio de Alimentación, Servicio de Bienes y Servicio de Infraestructura.
- La Población Privada de la Libertad quien también realiza requerimientos de los servicios anteriormente nombrados.

GRUPOS INTERES

- Son requerimientos que se hacen por los servicios prestados al INPEC, pero que por derechos humanos quieren saber el seguimiento dentro de estos grupos tenemos a los Sindicatos, ONGS, Fundaciones, Entes de control, Entidades Publica, Policía

GRUPO DE VALOR-INTERES	TOTAL	%
INPEC-PPL	252	51%
GRUPO SINDICAL	6	1%
CIUDADANIA	238	48%



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 WhatsApp de respuesta rápida dejó de estar en línea cuando la aplicación se cerró por sí misma, se solicitó la asignación de una línea corporativa para la implementación del chat institucional a través de la aplicación de WhatsApp, para que la Oficina de Tecnología habilite el link de acceso que permita la comunicación oportuna y en tiempo real con la Ciudadanía, Grupos de Valor y de Interés.
- Es preciso indicar que de acuerdo a este informe de registro de PQRSD se tomaron los requerimientos que su vencimiento estaba dentro del mismo mes, ya que existe un parámetro de peticiones que estarían contemplados para el mes de Mayo.
- Se adjunta la Matriz Abril con todas las peticiones, con el ánimo que sirvan de consulta y nos colocamos a su entera disposición, para cualquier aclaración o ampliación que consideren procedente.

ACCIÓN DE MEJORA

- ✓ Realizar brigadas de cierre PQRSD asignadas, con especial énfasis al personal que va siendo notificado, para su gestión y cierre

Cordialmente,



FIRMA

JUAN CARLOS BARRAGAN SUAREZ

PROYECTO	JHOAN MILLER RODRIGUEZ FRANCO TÉCNICO ADMINISTRATIVO	5/10/2024 10:05:42 AM	
REVISOR	JHOAN MILLER RODRIGUEZ FRANCO TÉCNICO ADMINISTRATIVO	5/10/2024 10:19:40 AM	
REVISOR	RUTH LILIANA CUBILLOS LEON COORDINADOR(A)	5/10/2024 11:05:58 AM	
FIRMA	JUAN CARLOS BARRAGAN SUAREZ DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	5/14/2024 10:42:14 AM	