



I-2024-001980

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero

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

FECHA: Bogotá D.C., 12 de Junio de 2024

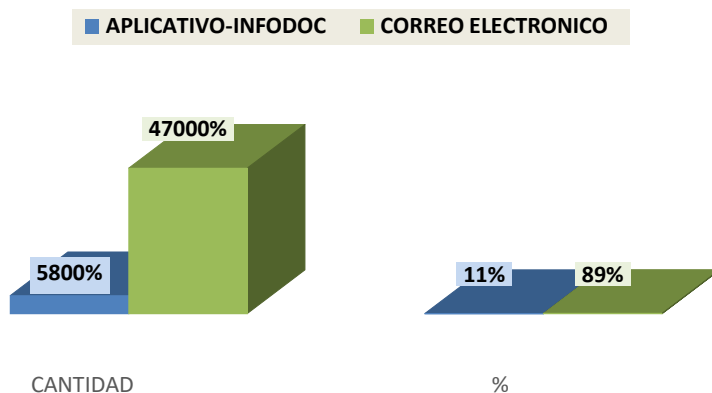
Cordial Saludo:

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 31 de mayo 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 quinientos veintiocho (528) peticiones, por los siguientes canales de atención o comunicación:

CANAL	CANTIDAD	%
APLICATIVO-INFODOC	58	11%
CORREO ELECTRONICO	470	89%

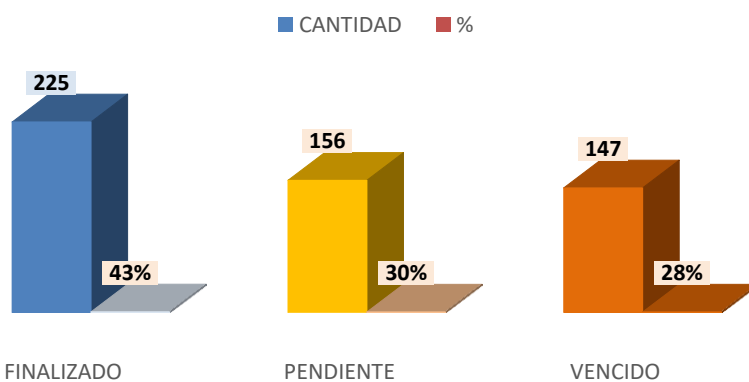
PQRS D POR CANALES DE RECEPCION



Del periodo señalado entre el 01 de mayo al 31 de mayo 2024, de las quinientas veintiocho (528) PQRS D, se presenta el estado general totalizado y por tipología (Queja, Reclamo, Solicitud de información y Denuncia) de acuerdo a su trámite.

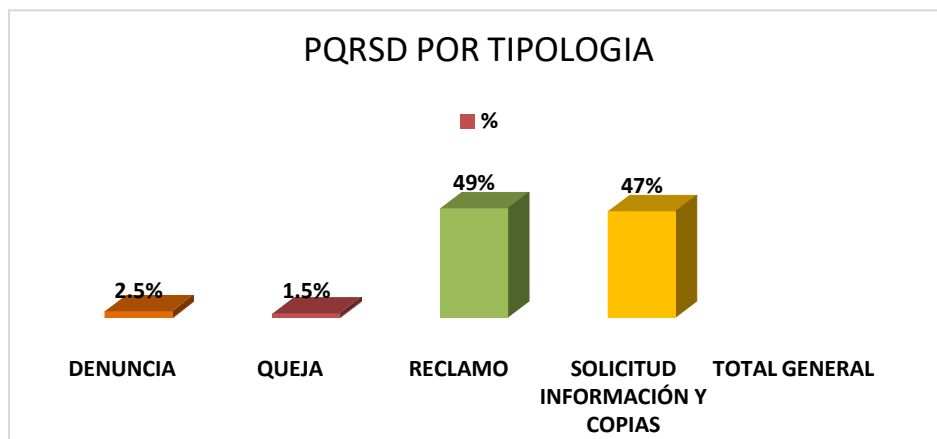
ESTADO	CANTIDAD	%
FINALIZADO	225	43%
PENDIENTE	156	30%
VENCIDO	147	28%
TOTAL GENERAL	528	100%

ESTADO PQRS D



TIPOLOGIA	%
DENUNCIA	2,5%
QUEJA	1,5%
RECLAMO	49%

SOLICITUD INFORMACIÓN Y COPIAS	47%
--------------------------------	-----



Las Dependencias asignadas para responder fueron las siguientes:

Del periodo señalado entre el 01 de mayo al 31 de mayo de 2024, de las quinientas veintiocho (528) 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	47	5	12	8	72

- Alimentación

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ALIMENTACION	31	8	35	36	110
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA			3	2	5
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA - SALUD	1		1	2	4
ALIMENTACION-SALUD	2	1		1	4

- Atención Al Ciudadano

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3				3

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.

- Bienes

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
BIENES	13	1	6	9	29

- Grupo Administrativo

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

- Contractual

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
CONTRACTUAL	3		1	1	5

- Infraestructura

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
INFRAESTRUCTURA	24	10	49	47	130
INFRAESTRUCTURA-			2	1	3

BIENES					
INFRAESTRUCTURA - SALUD			1		1

- Jurídica

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
JURIDICA			1		1

- Salud

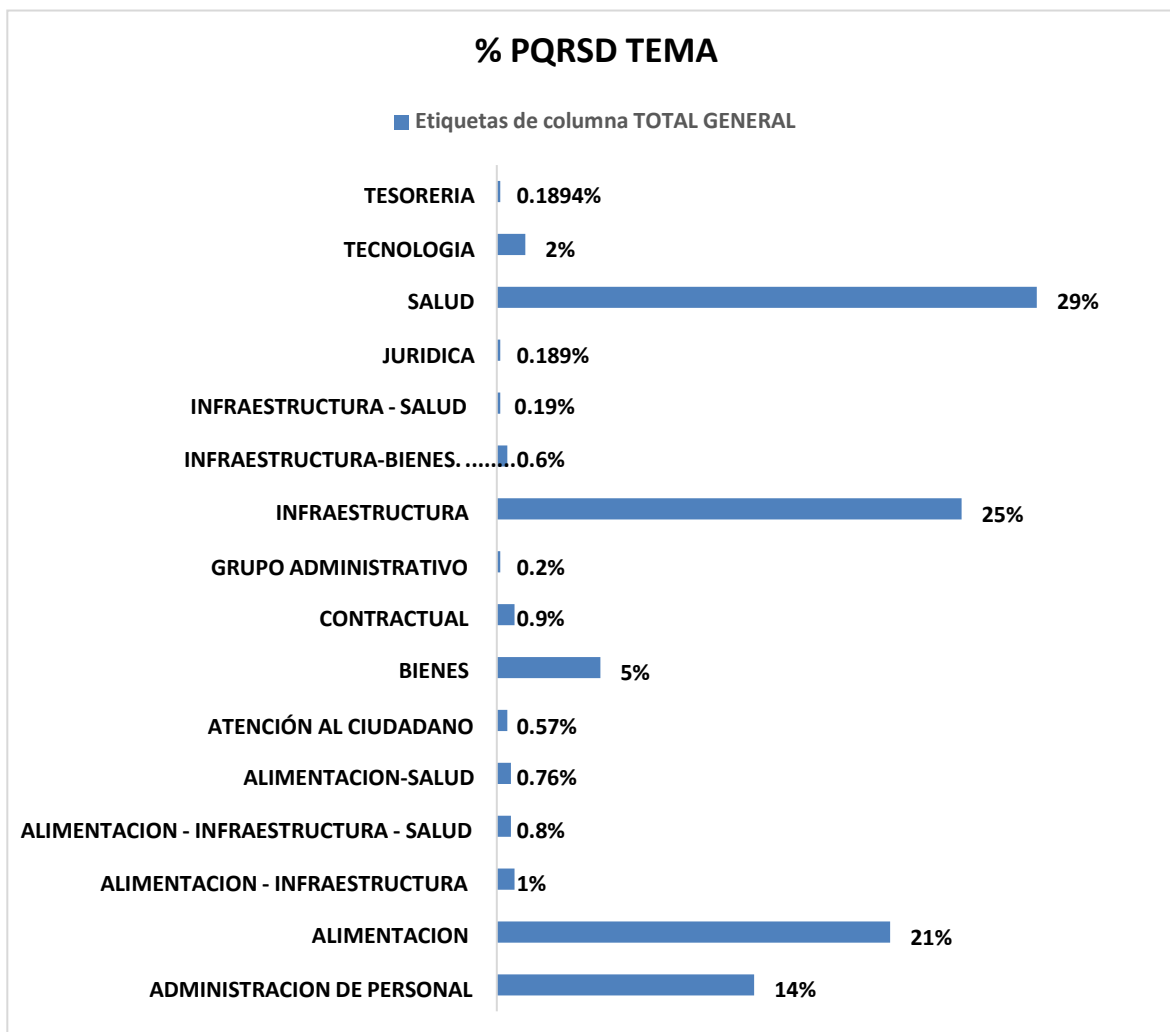
TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
SALUD	59	9	44	39	151

- Tecnología

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
TECNOLOGIA	2	6			8

- Tesorería

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



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:

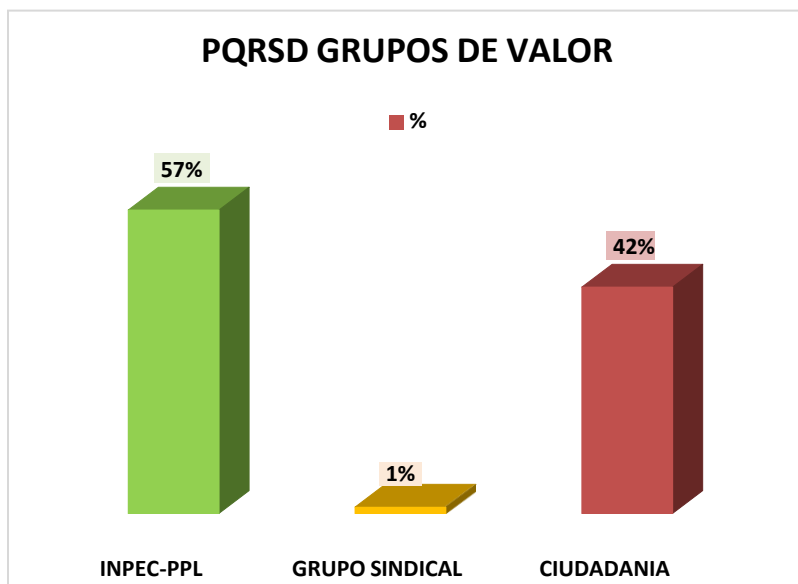
GRUPOS DE VALOR

- 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	299	57%
GRUPO SINDICAL	6	1%
CIUDADANIA	223	42%



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 a la Entidad.
- 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 Junio.

ACCIÓN DE MEJORA

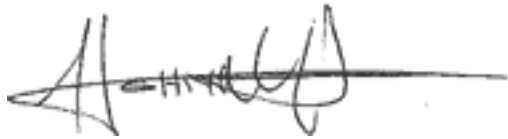
- Realizar brigadas de cierre PQRSD asignadas, con especial énfasis al personal que va siendo notificado, para su gestión y cierre.

Cordialmente,



FIRMA

JUAN CARLOS BARRAGAN SUAREZ

PROYE CTO	JHOAN MILLER RODRIGUEZ FRANCO TÉCNICO ADMINISTRA TIVO	6/12/2 024 10:55: 55 AM	
REVISO	RUTH LILIANA CUBILLOS LEON COORDINAD OR(A)	6/12/2 024 2:09:5 3 PM	
FIRMO	JUAN CARLOS BARRAGAN SUAREZ DIRECTOR ADMINISTRA TIVO Y FINANCIERO	6/12/2 024 4:22:0 5 PM	