



MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero

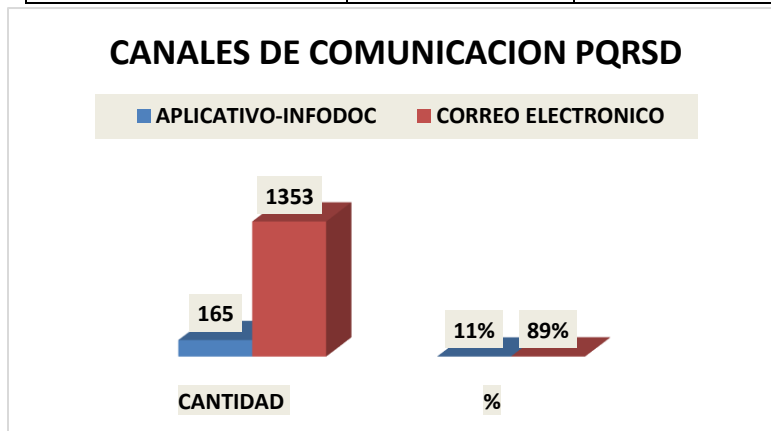
ASUNTO: Informe Trimestral de Peticiones (PQRSD) Quejas, Reclamos, Solicitud de Información, Denuncias del 01 de abril al 30 de junio de 2024

FECHA: Bogotá D.C., 09 de julio de 2024

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 abril al 30 de junio 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.

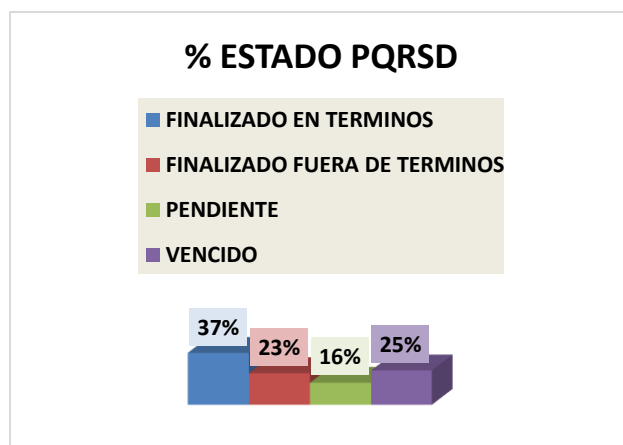
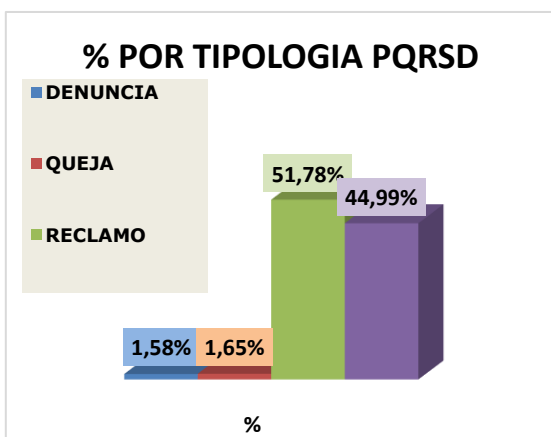
Se recibieron y registraron mil quinientos dieciocho (1518) peticiones por los siguientes canales de atención o comunicación:

CANAL	CANTIDAD	%
APLICATIVO-INFODOC	165	11%
CORREO ELECTRONICO	1.353	89%



Del periodo señalado entre el 01 de abril al 30 de junio de 2024, de los mil quinientos dieciocho, (1518) 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

TEMAS	FINALIZADO	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL	%
DENUNCIA	15	1	8	24	1,58%
QUEJA	10	10	5	25	1,65%
RECLAMO	446	136	204	786	51,78%
SOLICITUD INFORMACIÓN Y COPIAS	435	92	156	683	44,99%
TOTAL GENERAL	906	239	373	1518	100%

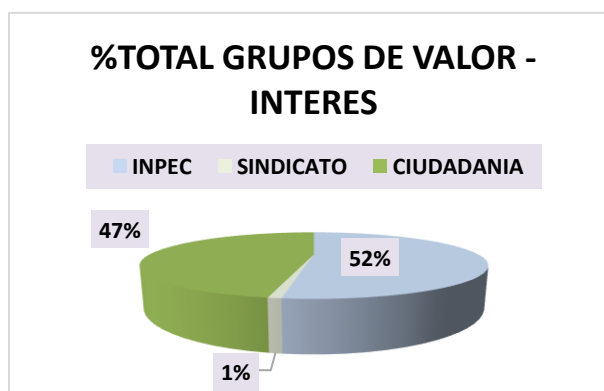


PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

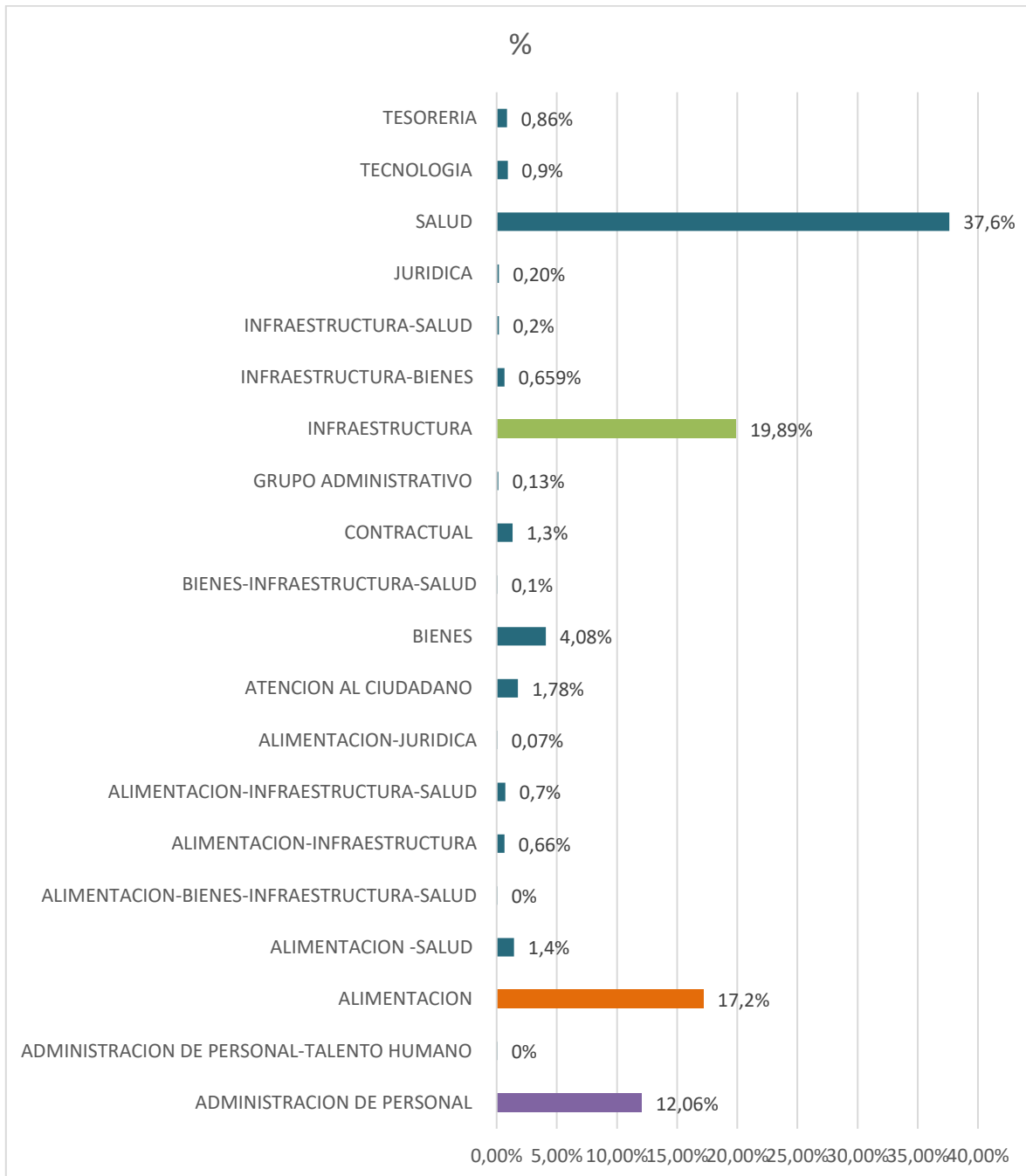
Los Grupos de Valor de la USPEC, se encuentran consignados en el Portafolio de Atención al Ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

- INPEC - PPL
- Grupos Sindicales
- Ciudadanía

GRUPOS DE VALOR	CANTIDAD	%
INPEC	791	52%
SINDICATO	14	1%
CIUDADANIA	713	47%



El porcentaje total de las dependencias asignadas para responder fueron las siguientes:



Del periodo señalado entre el 01 de abril al 30 de junio de 2024, de los mil quinientos dieciocho (1518) requerimientos, se presenta 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	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ADMINISTRACION DE PERSONAL	72	54	22	35	183
ADMINISTRACION DE PERSONAL-TALENTO HUMANO	1				1

- **Alimentación**

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ALIMENTACION	54	55	38	114	261
ALIMENTACION -SALUD	10	5	5	2	22
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD		1			1
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA		5	1	4	10
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA-SALUD	2	5	2	2	11
ALIMENTACION-JURIDICA			1		1

- **Atención al Ciudadano**

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	27				27

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 documentos de PPL entre otros temas.



- **Bienes**

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
BIENES	22	8	8	24	62
BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD	1				1
BIENES- INFRAESTRUCTURA	2	3		5	10

- **Contractual**

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
CONTRACTUAL	13	3	3	1	20

- **Grupo Administrativo**

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
GRUPO ADMINISTRATIVO				2	2

- **Infraestructura**

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
INFRAESTRUCTURA	61	90	33	118	302
INFRAESTRUCTURA-SALUD			2	1	3

- **Jurídica**

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

- **Salud**

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	Total general
SALUD	281	105	123	62	571

- **Tecnología**

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
TECNOLOGIA	4	6	1	3	14

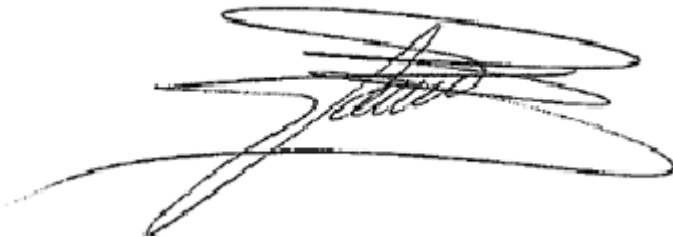
- **Tesorería**

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
TESORERIA	11	2			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 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.

Cordialmente,



FIRMA

JUAN CARLOS BARRAGÁN SUAREZ



Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

PROYECTO	JHOAN MILLER RODRIGUEZ FRANCO TÉCNICO ADMINISTRATIVO	7/10/2024 2:31:38 PM	
REVISOR	RUTH LILIANA CUBILLOS LEON COORDINADOR(A)	7/10/2024 3:08:41 PM	
FIRMO	JUAN CARLOS BARRAGAN SUAREZ DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	7/11/2024 8:54:57 AM	