

Bogotá D.C;

Doctor
ANDRES FELIPE BARNEY BERRIO
 Director Gestión Corporativa

INPEC 25-11-2023 14:27
 Al Ciudadano/ Ciudadana No: 2023IE0242241 Folio Anexo 2 F.A.0
 ORIGEN: 81002 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / DR. ANDRES FELIPE BARNEY BERRIO
 DESTINO: 8300 DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA / ANDRES FELIPE BARNEY BERRIO
 ASUNTO: ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO PQRSO DE MAYOR IMPACTO EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ENERO
 OBS: ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO PQRSO DE MAYOR IMPACTO EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ENERO
 AL 26 DE NOVIEMBRE DE 2023

2023IE0242241



Asunto: Análisis de comportamiento PQRSO de mayor impacto en el periodo comprendido de enero al 26 de noviembre de 2023.

Cordial Saludo,

De acuerdo con el informe presentado a la Dirección General por el Grupo de Atención al Ciudadano, con la información registrada en el aplicativo GESDOC - módulo PQRSO del periodo de enero al 26 de noviembre de 2023 del año en vigencia, el cual permite el seguimiento y control por las dependencias responsables, se pudo evidenciar a nivel nacional que en las direcciones regionales y sus Eron adscritos se refleja un alto índice PQRSO de mayor impacto relacionadas a sus procesos, así:

TEMA	Denuncia	Quejas	Reclamos	Solicitud	Total general
	0	280	192	777	1249
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL				431	431
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC				194	194
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON		27	145	3	175
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA		106			106
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ		72			72
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC				50	50
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO		29	8		37
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)				33	33
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES				32	32
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA		5	19		24
FALTA DE ENTREGA Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		17			17
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL				14	14
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL		10	1		11
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR				11	11
FALTA DE ENTREGA Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		4	6		10

CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD				8	8
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA		8			8
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON		1	7		8
FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO		1	6		7

Por lo anterior se hace necesario se tomen acciones de mejora con relación a la respuesta oportuna a los ciudadanos, cargue de a respuesta en el aplicativo GESDOC, trámite al respectivo radicado asignado a cada PQRSO y se genere socializaciones requeridas a los trámites que se consideren por cada dependencia.

Finalmente se requiere finalizar las quejas con las respuestas de fondo para el ciudadano, de acuerdo con la ley 1755 de 2015.

Atentamente,

Teniente Coronel **DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**
 Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

Revisó: Diana Marcela Rodríguez Núñez / Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
 Proyecto: Julieth García Triana / Auxiliar Administrativo
 Fecha de Elaboración: 28 de noviembre de 2023
 Archivo/ mis documentos / plan de acción 2023/ plan de acción 2023 OK/Mayor Impacto a Informe semestral de PQRSO