

Bogotá D.C,

Doctora
LUZ MIRYAM TIERRADENTRO CACHAYA
 Subdirectora de Talento Humano

INPEC 23-11-2023-1429
 Al Contestar Cta Este No. 2023IE0242249 Fol. 1 Anexo FACS
 ORIGEN 81002 GRUPO DE ATENCIONAL CIUDADANO (CUBRA MARQUELA RODRIGUEZ NUNEZ)
 DESTINO 8510 SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO SUJAN TIERRADENTRO CACHAYA
 ASUNTO ANALISIS DE COMPORTAMIENTO PQRSO DE MAYOR IMPACTO EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE ENERO
 OBJ ANALISIS DE COMPORTAMIENTO PQRSO DE MAYOR IMPACTO EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE ENERO
 AL 26 DE NOVIEMBRE DE 2023

2023IE0242249



Asunto: Análisis de comportamiento PQRSO de mayor impacto en el período 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 período enero a 26 de noviembre, 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
	8	235	18	1770	2033
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS				325	325
SOLICITUD A FUNCIONARIOS				298	298
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR				213	213
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL				188	188
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES				165	165
SOLICITUD AMPLIACION INFORMACION DE CONVOCATORIAS				118	118
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES				95	95
TRAMITE SOBRE NOMINA A FUNCIONARIOS				88	88
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS		61	1		62
EMBARGO DE SUELDOS				61	61
NOTIFICACION A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS				45	45
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS				45	45
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS		35			35
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES				34	34
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA		30	2		32
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES		29			29
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS				26	26
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS				25	25
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS		22			22

INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES		17	1		18
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS				18	18
AUSENTISMO LABORAL		17			17
SOLICITUD INFORMACION REMISIONES DML A FUNCIONARIOS				14	14
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS		12	1		13
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	8				8
BRINDAR CAPACITACION A FUNCIONARIOS EXTERNOS				8	8
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACION POR PRESTACIONES SOCIALES		1	4		5
NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES			5		5
FALTA DE ESTIMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS		4			4
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PUBLICOS		4			4
NO ACATAR ORDENES DE SUS SUPERIORES		4			4
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS				4	4
NO DAR TRAMITE A LOS INCENTIVOS PARA LOS FUNCIONARIOS			3		3

Por lo anterior se hace necesario se tomen acciones de mejora con relación a la respuesta oportuna al ciudadano, cargue de la respuesta al aplicativo GESDOC, trámite al respectivo radicado asignado a cada PQRSD y se genere socialización a los trámites que se consideren por la 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 RJAS**
 Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

Revisó: Diana Marcela Rodríguez Nuñez / Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
 Proyecto: Julietth García Triana / Auxiliar Administrativo
 Fecha de Elaboración: 28 de noviembre de 2023
 Archivo/ mis documentos / plan de acción 2023/ plan de acción 2023 OK/Mayo- Impacto e informe semestral de PQRSD