



Bogotá D.C,

Ingeniera

ADRIANA CETINA HERNÁNDEZ

Jefe Oficina Sistemas de la Información.

Asunto: Análisis de comportamiento PQRSO de mayor impacto de enero al 26 de noviembre del 2023.

Cordial Saludo,

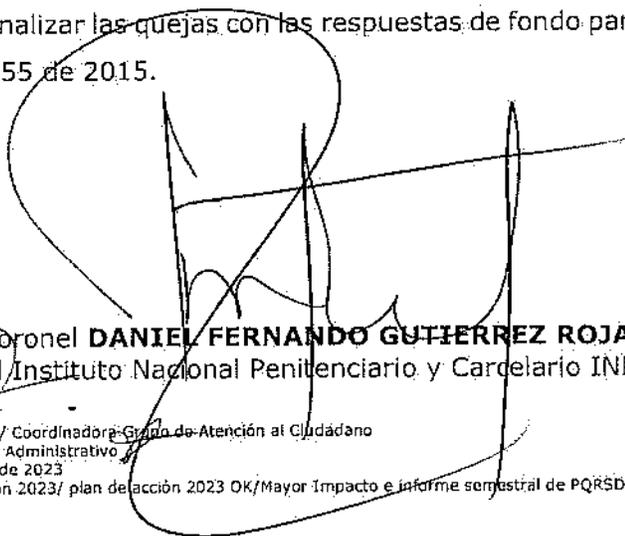
De acuerdo con el informe presentado a la Dirección General por el Grupo de Atención al Ciudadano, con la información registrada en el aplicativo GESDOC – módulo PQRSO del periodo enero al 26 de noviembre del año en vigencia, el cual permite el seguimiento y control por las dependencias responsables, 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
		91	27	521	639
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL				216	216
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL				198	198
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)				76	76
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR		34			34
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITE		32			32
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB				31	31
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL		15	12		27
IRREGULARIDADES VISITOR		5	4		9
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB		2	4		6
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO			4		4
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL		3			3
FALTA DE TRAMITE PARA LA RECARGA DE PIN TELEFONICO			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 en el aplicativo GESDOC, trámite al respectivo radicado asignado a cada PQRSD y se genere socialización requerida 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 ROJAS**
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

Revisó: Diana Marcela Rodríguez Nuñez / Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Proyecto: Julieth Garcia 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 e informe semestral de PQRSD