

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS USPEC

Dirección Administrativa y Financiera

**INFORME TRIMESTRAL Y ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, DENUNCIAS (PQRD's) RECIBIDAS POR EL GRUPO
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ENERO 1 AL 31 DE MARZO DE 2015



MINJUSTICIA



USPEC Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 4150 de 2011, Capítulo II, Art. 24, num. 10 “Coordinar el sistema de atención al ciudadano y de respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la entidad”, se presenta el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRD's, correspondiente al período enero – febrero – marzo de 2015; esto con el fin de revisar, analizar y dar a conocer a la ciudadanía la gestión adelantada por cada una de las dependencias en el trámite de PQRD's. Así mismo, se busca facilitar a través de datos estadísticos los resultados sobre el cumplimiento en el trámite y resolución de las PQRD's recibidas a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad.

La USPEC, acorde con los lineamientos dados en el Plan de Gobierno en Línea, el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano, viene fortaleciéndose e incorporando múltiples elementos, con la finalidad que los planes estratégicos relacionados con el ciudadano puedan materializarse de manera efectiva, siendo objeto constante de seguimiento, medición, evaluación y mejora continua.

El Servicio al Ciudadano en el portal de la página WEB, es un espacio en que la ciudadanía encuentra de manera rápida y fácil la información para :

- ❖ Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- ❖ Conocer la información relacionada con los mecanismos de Participación Ciudadana dispuestos por la Unidad.
- ❖ Transparencia y Acceso a la Información Pública
- ❖ Los informes sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, registrados como Gestión de Atención al Ciudadano.
- ❖ Protocolo de Atención al Ciudadano
- ❖ Carta Trato Digno al Ciudadano

Derivado de lo anterior, se están realizando diversas acciones de socialización que buscan impactar positivamente la actitud de servicio y compromiso de los servidores públicos y por ende mejorar la gestión a las PQRD's.

Es así como en el período enero a marzo de 2015, se tramitaron en la USPEC, un total de 206 PQRD's, a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la entidad, como son: página web (aplicativo PQRD's¹), correo electrónico, correo postal, buzón de sugerencias, atención personalizada, chat, atención telefónica y redes sociales.

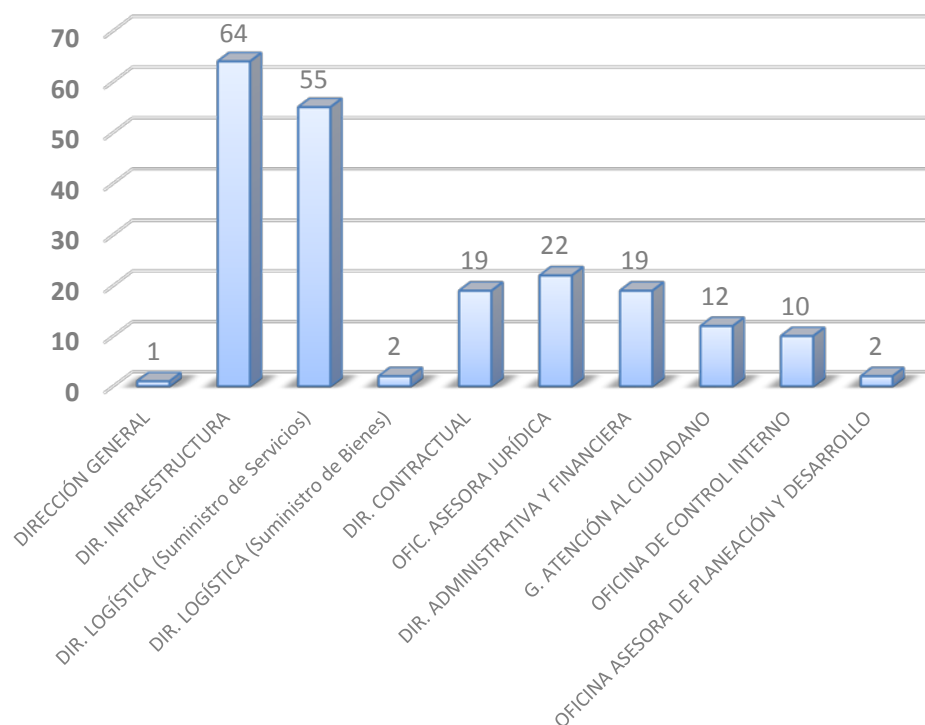
¹ En enero de 2014, vía correo electrónico, el Grupo de Atención al Ciudadano de la USPEC, remitió demo virtual sobre el aplicativo PQRD, herramienta técnica con que cuenta la entidad para mejorar el servicio al usuario.

PQRD's POR DEPENDENCIA	
Dependencia	CANTIDAD PQRD's
DIRECCIÓN GENERAL	1
DIR. INFRAESTRUCTURA	64
DIR. LOGÍSTICA (Suministro de Servicios)	55
DIR. LOGÍSTICA (Suministro de Bienes)	2
DIR. CONTRACTUAL	19
OFIC. ASESORA JURÍDICA	22
DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	2
TOTAL	206

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Período: Del 1 de Enero al 31 de marzo de 2015

PQRD's POR DEPENDENCIA



Durante el período comprendido entre enero y marzo de 2015, ingresaron 206 peticiones a la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC; de las cuales el 31% fueron remitidas a la Dirección de infraestructura, el 28% a la Dirección Logística, 12% a la Oficina Asesora Jurídica, 9% a la Dirección Administrativa y Financiera, 9% a la Dirección contractual, 6% al Grupo de Atención al Ciudadano, 5% a la Oficina de Control Interno, entre otros menos representativos.

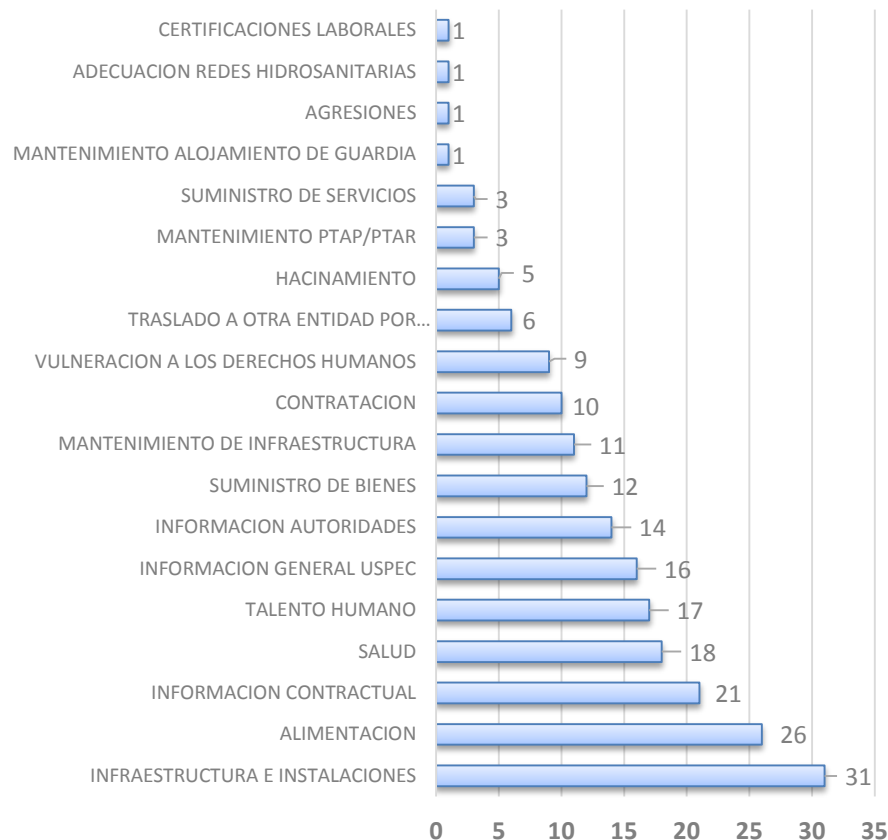
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD's

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRD
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	31
ALIMENTACION	26
INFORMACION CONTRACTUAL	21
SALUD	18
TALENTO HUMANO	17
INFORMACION GENERAL USPEC	16
INFORMACION AUTORIDADES	14
SUMINISTRO DE BIENES	12
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	11
CONTRATACION	10
VULNERACION A LOS DERECHOS HUMANOS	9
TRASLADO A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA	6
HACINAMIENTO	5
MANTENIMIENTO PTAP/PTAR	3
SUMINISTRO DE SERVICIOS	3
MANTENIMIENTO ALOJAMIENTO DE GUARDIA	1
AGRESIONES	1
ADECUACION REDES HIDROSANITARIAS	1
CERTIFICACIONES LABORALES	1

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Período: Del 1 de Enero al 31 de marzo de 2015

CLASIFICACIÓN PQRD's

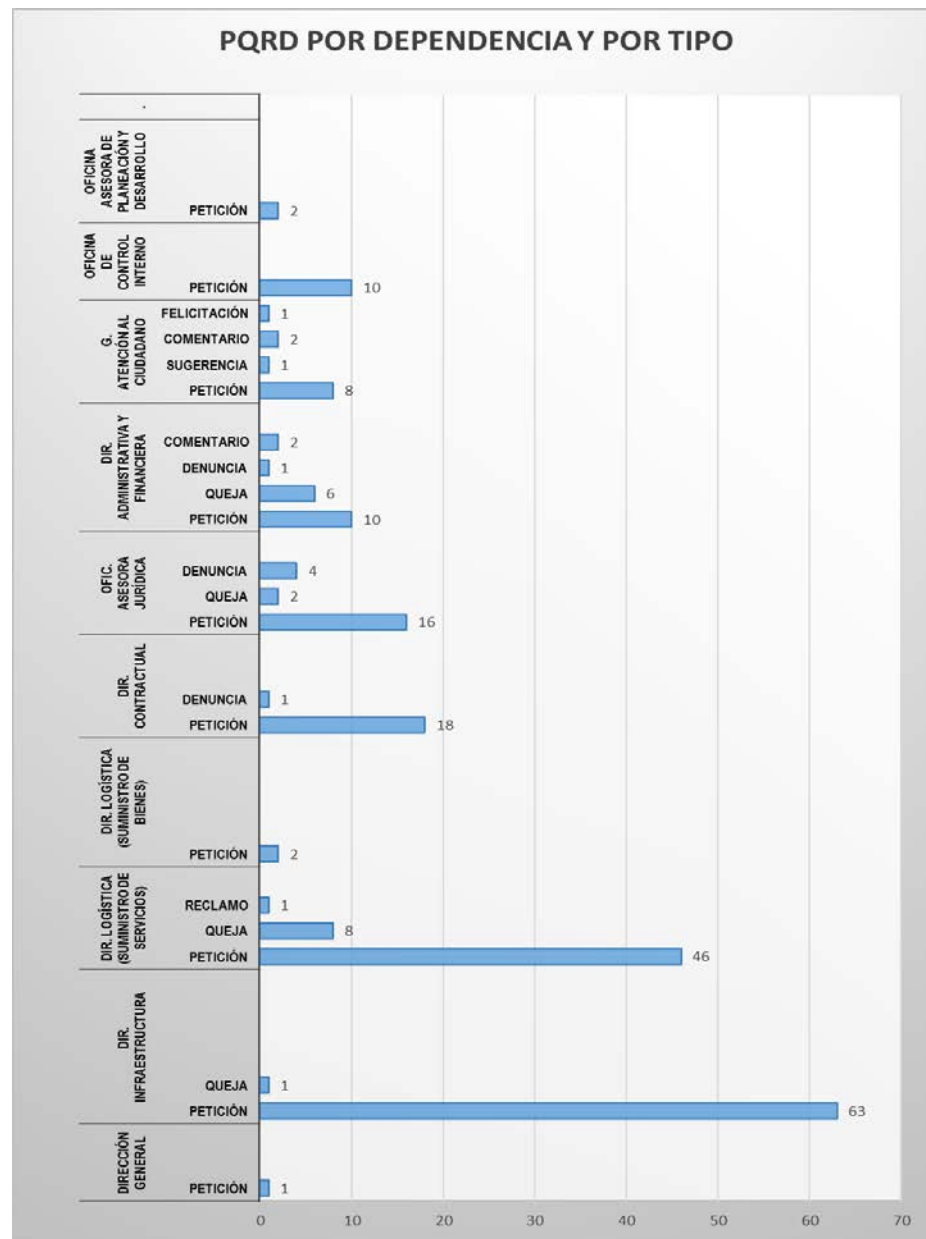


Analizado el total de las Peticiones recibidas por la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, se establece que el 15% se encuentran relacionadas con infraestructura e instalaciones en los ERON, el 12,6% con suministro de alimentación a la población privada de la libertad, 10,2% información contractual, 8,7% con la prestación de los servicios de salud a la población privada de la libertad, 8,3% Talento Humano, 7,8% con información general de la entidad, 6,8% información requerida por autoridades (Entes de control, Senado, Defensoría del Pueblo entre otros), 5,8% con suministro de bienes al INPEC, 5,3% con mantenimiento a la infraestructura carcelaria, 4,9% con contratación, 4,4% vulneración a los DDHH, 2,9% traslado a otras entidades por competencia, 2,4% hacinamiento, 1,5% mantenimiento PTAP/PTAR, 1,5% suministro de servicios, por mencionar los mas sobresalientes.

PQRD POR DEPENDENCIA Y POR TIPO		
Dependencia	Tipo	Cant. PQRD
DIRECCIÓN GENERAL	Petición	1
DIR. INFRAESTRUCTURA	Petición	63
	Queja	1
DIR. LOGÍSTICA (Suministro de Servicios)	Petición	46
	Queja	8
	Reclamo	1
DIR. LOGÍSTICA (Suministro de Bienes)	Petición	2
DIR. CONTRACTUAL	Petición	18
	Denuncia	1
OFIC. ASESORA JURÍDICA	Petición	16
	Queja	2
	Denuncia	4
DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Petición	10
	Queja	6
	Denuncia	1
	Comentario	2
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Petición	8
	Sugerencia	1
	Comentario	2
	Felicitación	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Petición	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	Petición	2

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Período: Del 1 de Enero al 31 de marzo de 2015

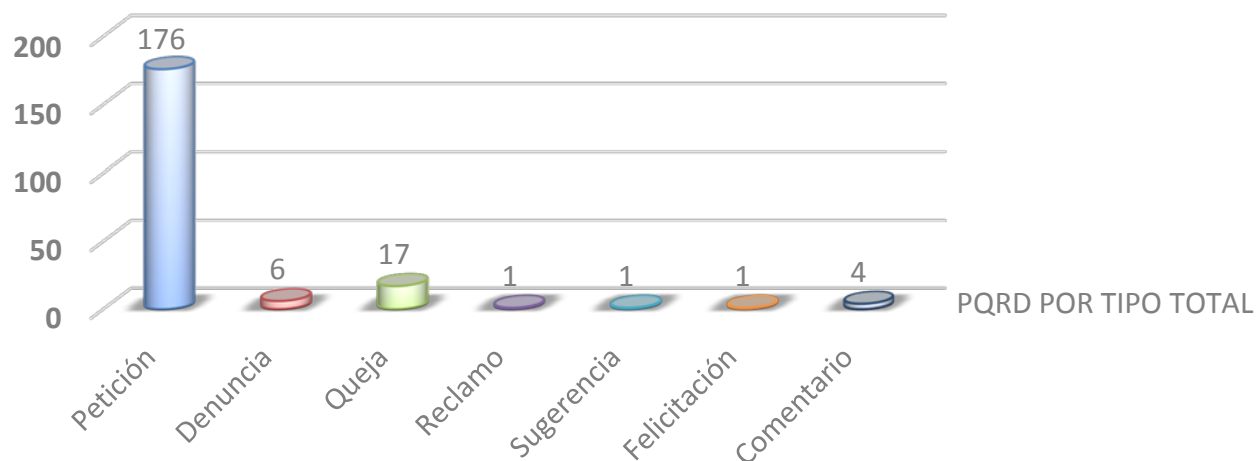


PQRD's POR TIPO

PQRD's POR TIPO	
TIPO	TOTAL
Petición	176
Denuncia	6
Queja	17
Reclamo	1
Sugerencia	1
Felicitación	1
Comentario	4

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Período: Del 1 de Enero al 31 de marzo de 2015



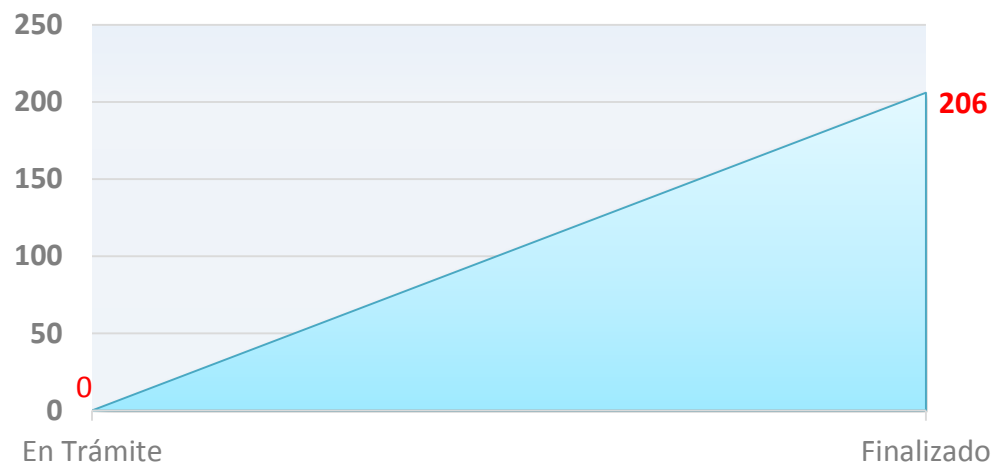
La gráfica indica el comportamiento de las PQRD's recibidas por las diferentes instancias o herramientas de participación ciudadana. En el período transcurrido entre enero y marzo de la presente vigencia, donde se recibió un total de 206 PQRD's; de las cuales 176 (85,4%) corresponde a peticiones, siendo este el ítem que recibe mayor número; 6 (2,9%) corresponde a denuncias, 17 (8,3%) corresponde a quejas; 1 (0,5%) reclamo; 1 (0,5%) sugerencia; 1 (0,5%) felicitación; 4 (1,9%) corresponde a comentarios.

ESTADO DE LAS PQRD's	
Estado	TOTAL
En Trámite	0
Finalizado	206

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Período: Del 1 de Enero al 31 de marzo de 2015

ESTADO DE LAS PQRD's TOTAL



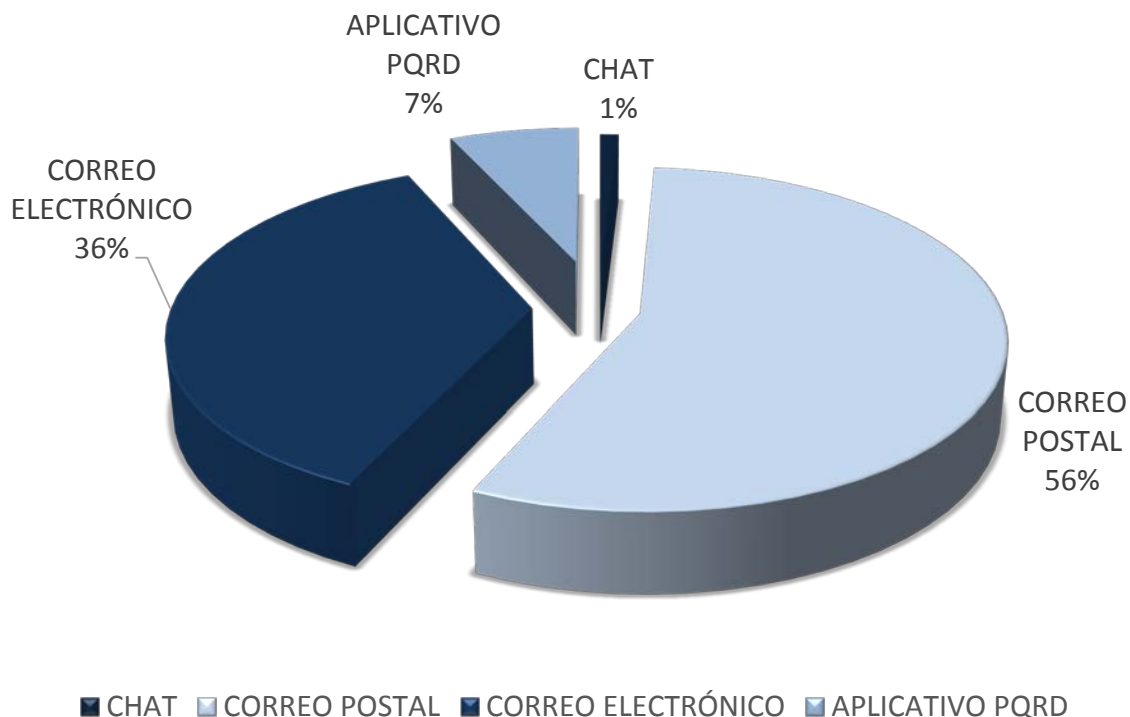
Del total de PQRD's recepcionadas en la entidad, el 100% fueron resueltas a satisfacción.

PQRD's POR CANAL DE COMUNICACIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	
	TOTAL
CHAT	2
CORREO POSTAL	115
CORREO ELECTRÓNICO	75
APLICATIVO PQRD	14

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Período: Del 1 de Enero al 31 de marzo de 2015



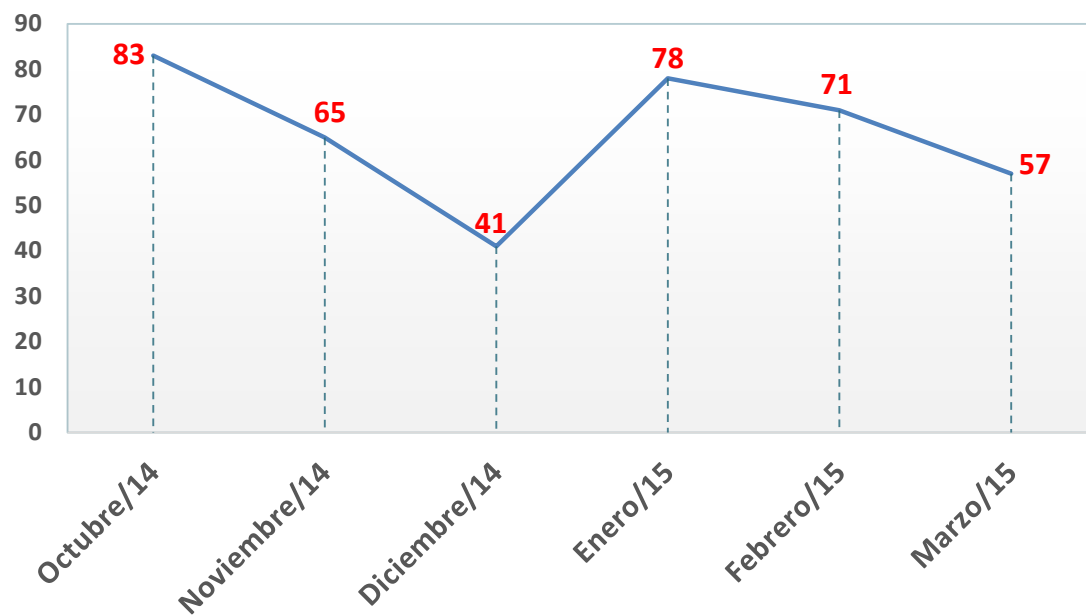
La anterior clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, Comentarios, Felicitaciones y demás, es importante mencionar que el ciudadano muestra preferencia por su envío vía correo postal, seguido del correo electrónico a ciudadano@uspec.gov.co.

PQRD's POR TIPO	
MES	TOTAL
Octubre 2014	83
Noviembre 2014	65
Diciembre 2014	41
Enero 2015	78
Febrero 2015	71
Marzo 2015	57

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Período: Del 1 de Enero al 31 de marzo de 2015

PQRD 's POR PERÍODO



CONCLUSIONES

Como se puede evidenciar, el uso de medios electrónicos, principalmente el Correo Electrónico Institucional aciudadano@uspec.gov.co, juega un papel clave en la Atención al Ciudadano, que se refleja en condiciones relevantes de accesibilidad para nuestros usuarios. Así, se hace necesario continuar la articulación del servicio al ciudadano con las tecnologías de la información y las comunicaciones en la USPEC, que potencializan la efectividad en la Gestión.

Como Política Institucional, se promueven jornadas de sensibilización en los Servidores Públicos y contratistas como mecanismos para mejorar los términos de respuesta al ciudadano.

En consideración a la expedición de Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, (Ley 1712 de Marzo 6 de 2014 y Decreto 103 de 2015) y las capacitaciones generadas al interior de la entidad, se reafirma el compromiso de atender de forma oportuna, eficaz y eficiente a nuestros usuarios.

ACCIONES DE MEJORA

Con base en los resultados presentados anteriormente, el grupo de Atención al Ciudadano presenta las siguientes recomendaciones:

- Concientizar a los líderes por dependencia sobre la cultura del ingreso oportuno de la respuesta en el aplicativo PQRD's.
- Establecer controles al interior de cada dependencia, con el fin de cumplir los términos establecidos por la Ley. Aunque se prohirieron respuestas a los ciudadanos, se debe insistir a los funcionarios en la ejecución oportuna de las mismas conforme a la ley.
- Enviar alarmas a cada uno de los líderes de las PQRD's por dependencia por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.
- Crear conciencia en los funcionarios de la importancia de responder oportunamente, de fondo, de forma clara, precisa y transparente y de manera congruente con lo solicitado por los ciudadanos y ciudadanas.
- Se recomienda que al interior de las dependencias, se registren acciones de mejoramiento, a fin que se establezcan actividades que no permitan el vencimiento en el trámite y cierre de PQRD's.
- Igualmente generar acciones al interior de las dependencias en lo referente al tema y tipo de afectaciones registradas por PQRD's reiterativas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **USPEC**: Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios
- **PQRD's**: Es el derecho que tiene toda persona en presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y demás como, Comentarios, Felicitaciones, entre otros, de manera respetuosa a la entidad por motivo de interés general o particular y a obtener una respuesta oportuna.
- **La petición o derechos de petición**: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- **Queja**: Cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere de una respuesta.
- **Reclamo**: Cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- **ERON:** Establecimiento de Reclusión del Orden Nacional
- **Entes de Control:** El cumplimiento de la gestión pública debe ser controlado con el fin de garantizar que los servicios a cargo del estado, prestados a través de sus entidades, cumplan con los objetivos y funciones asignadas. Para realizar este control, el Estado cuenta con las siguientes entidades: Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Contaduría General de la Nación.
- **DDHH:** “derechos humanos” (también citada como DD.HH.) Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

- **PTAR**: Es una planta de tratamiento de agua residual. Es una instalación donde se hace tratamiento a las Aguas Residuales retirando los contaminantes mediante procesos físicos, químicos y biológicos para minimizar riesgos a la salud y/o medio ambiente al disponerla en un cuerpo receptor natural (mar, ríos o lagos) o por su reuso en otras actividades cotidianas con excepción del consumo humano (no para ingerir o aseo personal).
- **PTAP**: Se denomina Planta de Tratamiento de Agua Potable al conjunto de estructuras en las que se trata el agua de manera que se vuelva apta para el consumo humano. Existen diferentes tecnologías para potabilizar el agua.