



USPEC Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC

Dirección Administrativa y Financiera
Grupo de Atención al Ciudadano

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

01 JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 2015



MINJUSTICIA



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, es una unidad administrativa especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho, tiene por objeto gestionar y operar el suministro de bienes y la prestación de los servicios, la infraestructura y brindar el apoyo logístico y administrativo requeridos para el adecuado funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC en virtud del Decreto 4150 del 3 de noviembre de 2011.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Unidad de Servicios penitenciarios y carcelarios como Entidad que forma parte de la Administración Nacional, y en virtud del artículo [23](#) de la Constitución Política, brinda espacios esenciales para la participación ciudadana en el desarrollo de sus Programas y servicios de atención, teniendo en cuenta que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta.

Que la Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en su artículo [78](#) establece que *Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.*

Que el Decreto 2232 de 1995, artículos [7o](#), [8o](#) y [9o](#), reglamentó la Ley 190 de 1995 en lo relativo al Sistema de Quejas y Reclamos.

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 comprendido entre julio a septiembre de 2015, donde se analiza y da a conocer a la ciudadanía la gestión adelantada por cada una de las dependencias en el trámite de PQRD's. Así mismo, se facilitan 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.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dando cumplimiento al artículo 31 de la Ley 1755 de 2015: **que señala...** *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”*

Igualmente la Unidad de Servicios Penitenciarios y carcelarios - USPEC, acorde con los lineamientos dados en el Plan de Gobierno en Línea, el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano, Plan de Acción, Modelo Integrado de Planeación Gestión, Ley 1712/15 viene fortaleciendo e incorporando múltiples elementos, a fin de 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 el que la ciudadanía encuentra de manera rápida y fácil información para :

- ❖ Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- ❖ Guía de manejo aplicativo PQRD
- ❖ 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
- ❖ Transparencia y Acceso a la Información Pública
- ❖ Portafolio de Servicios

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 de las PQRD's.

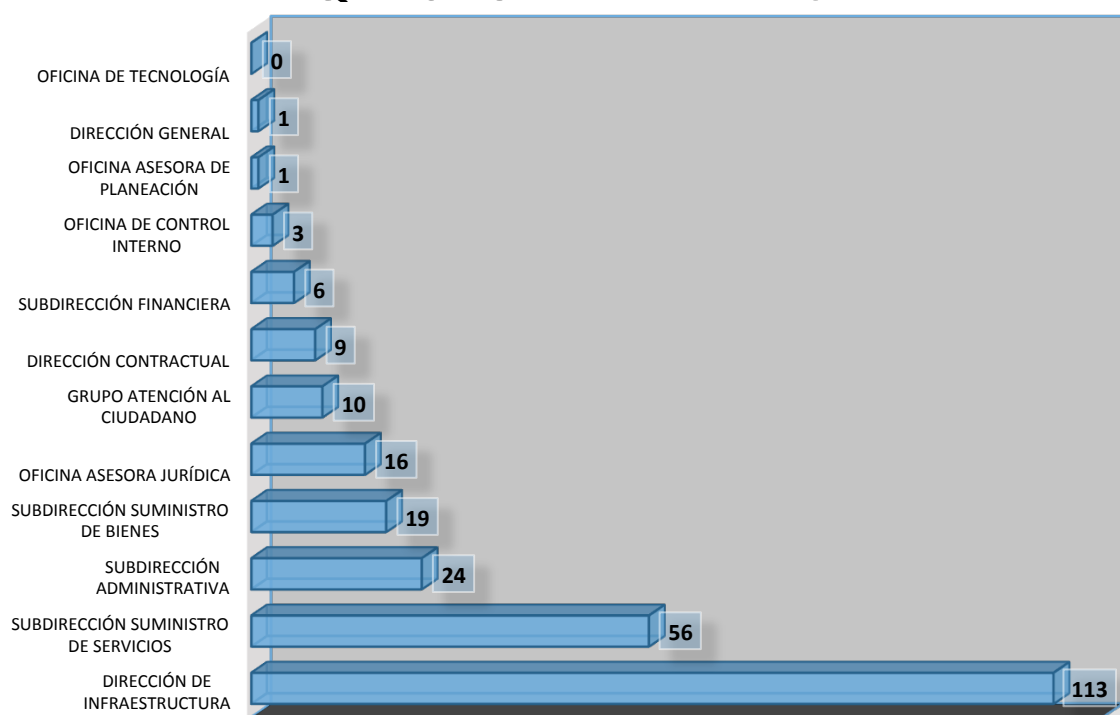
Es así como en el período de Julio a septiembre de 2015, se tramitaron en la USPEC, un total de 258 PQRD's, a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la entidad, como son: página web (aplicativo PQRD's¹), correo electrónico, correo postal, buzón de sugerencias, atención personalizada, chat, atención telefónica.

¹ La entidad cuenta en su pagina web con la guía del manejo del aplicativo PQRD's (demo virtual) , herramienta técnica con que cuenta la entidad para mejorar el servicio al usuario.

PQRD's POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRD's
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	113
SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS	56
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	24
SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES	19
OFICINA ASESORA JURÍDICA	16
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	9
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1
DIRECCIÓN GENERAL	1
OFICINA DE TECNOLOGÍA	0
TOTAL	258

PQRD's POR DEPENDENCIA



Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Período: 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2015

Durante el período comprendido entre julio y septiembre de 2015, ingresaron 258 PQRD's a la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC; de las cuales:

El 44% fueron remitidas a la Dirección de Infraestructura, el 22% a la Dirección Logística – Subdirección suministro de Servicios, el 9% a la Subdirección Administrativa, el 7% a la Dirección Logística – Subdirección suministro de Bienes, el 6% a la Oficina Asesora Jurídica, el 4% fueron atendidas por el grupo de Atención al Ciudadano, el 3% a la Dirección Contractual; el 2% a la Subdirección financiera, y el 3% restante a la Dirección General, Oficina de Control Interno y la oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.

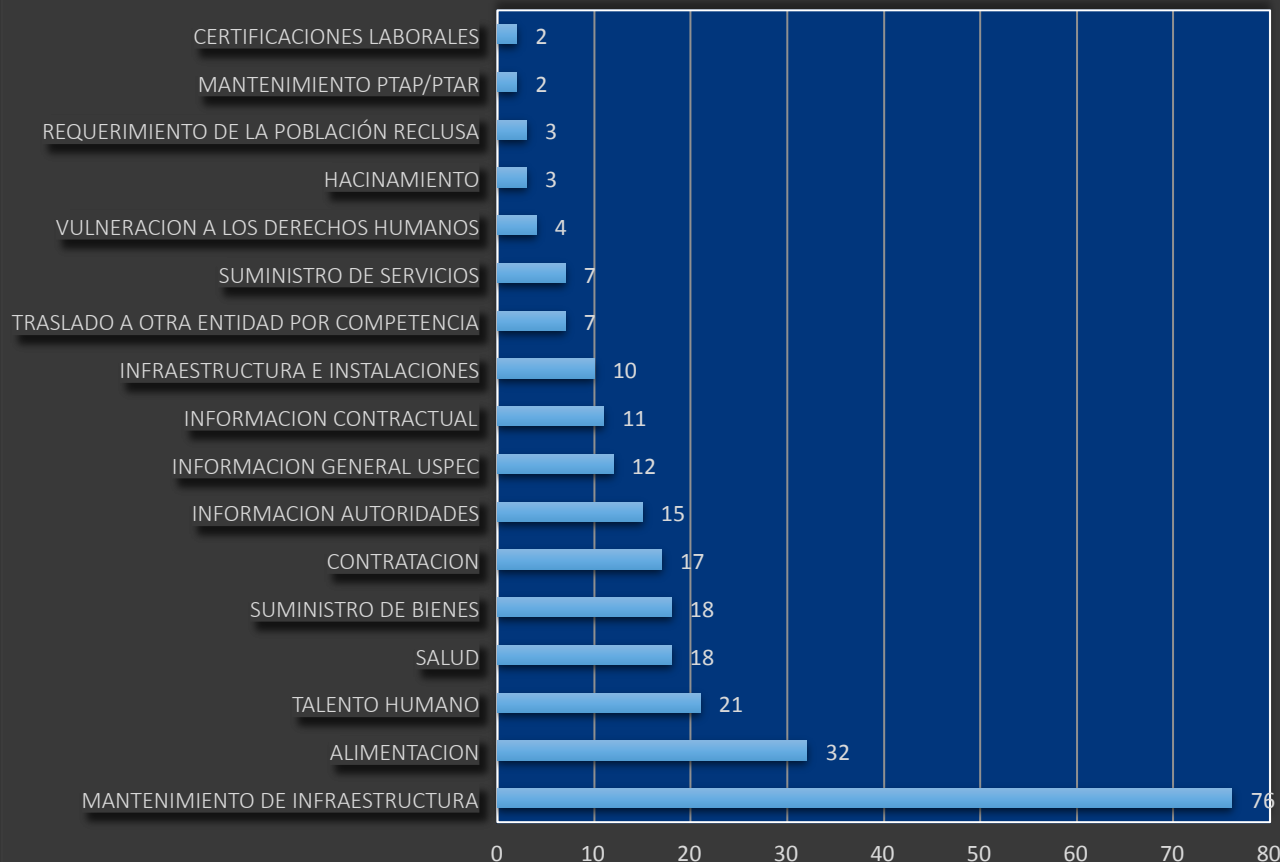
PQRD POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRD
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	76
ALIMENTACION	32
TALENTO HUMANO	21
SALUD	18
SUMINISTRO DE BIENES	18
CONTRATACION	17
INFORMACION AUTORIDADES	15
INFORMACION GENERAL USPEC	12
INFORMACION CONTRACTUAL	11
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	10
TRASLADO A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA	7
SUMINISTRO DE SERVICIOS	7
VULNERACION A LOS DERECHOS HUMANOS	4
HACINAMIENTO	3
REQUERIMIENTO DE LA POBLACIÓN RECLUSA	3
MANTENIMIENTO PTAP/PTAR	2
CERTIFICACIONES LABORALES	2
TOTAL	258

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Período: Del 1 de Julio al 30 de septiembre 2015

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD's DE ACUERDO AL TEMA DE AFECTACIÓN



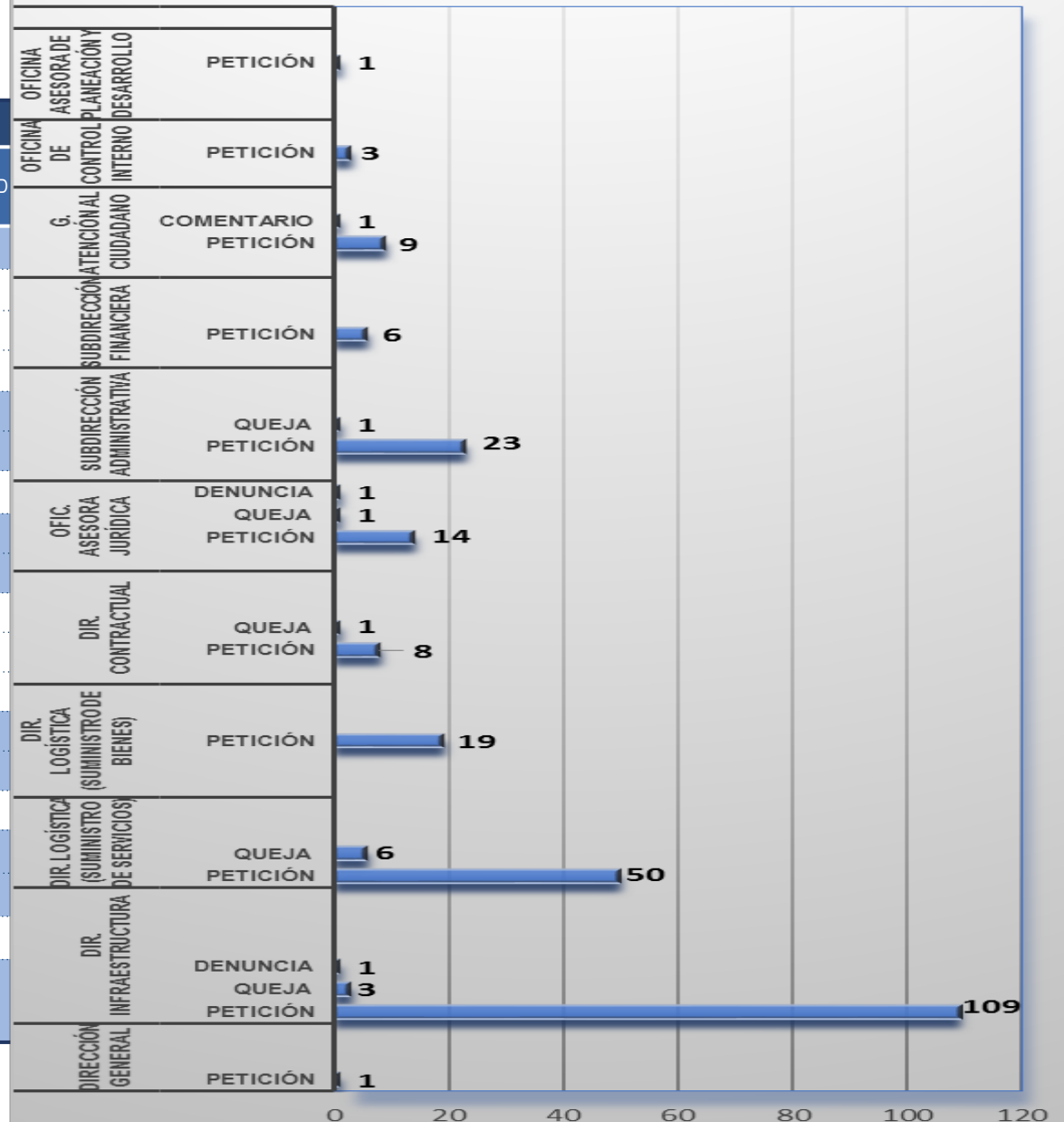
Analizado el total de las Peticiones recibidas por la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, se establece que el 29% se encuentran relacionadas con mantenimiento de infraestructura, el 12% con suministro de alimentación a la población privada de la libertad, 8% Talento Humano, 7% relacionado con la prestación del Servicio de salud a la población privada de la libertad, 7% con suministro de bienes a los establecimientos de reclusión del orden nacional del INPEC, 7% contratación, 6% información requerida por autoridades (Entes de control, Senado, Defensoría del Pueblo entre otros), 5% información general de la USPEC, 4% información contractual, 4% Infraestructura e Instalaciones, 3% se da traslado a otras entidades por competencia, 3% Suministro de Servicios, 2% vulneración a los DD.HH y el 3% restante corresponde a hacinamiento, requerimientos varios de la población reclusa, Mantenimiento de PTAR/PTAP entre otras.



PQRD POR DEPENDENCIA Y POR TIPO

Dependencia	Tipo	Cant. PQRD
DIRECCIÓN GENERAL	Petición	1
DIR. INFRAESTRUCTURA	Petición	109
	Queja	3
	Denuncia	1
DIR. LOGÍSTICA (Suministro de Servicios)	Petición	50
	Queja	6
DIR. LOGÍSTICA (Suministro de Bienes)	Petición	19
DIR. CONTRACTUAL	Petición	8
	Queja	1
OFIC. ASESORA JURÍDICA	Petición	14
	Queja	1
	Denuncia	1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Petición	23
	Queja	1
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Petición	6
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Petición	9
	Comentario	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Petición	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	Petición	1

PQRD POR DEPENDENCIA Y POR TIPO





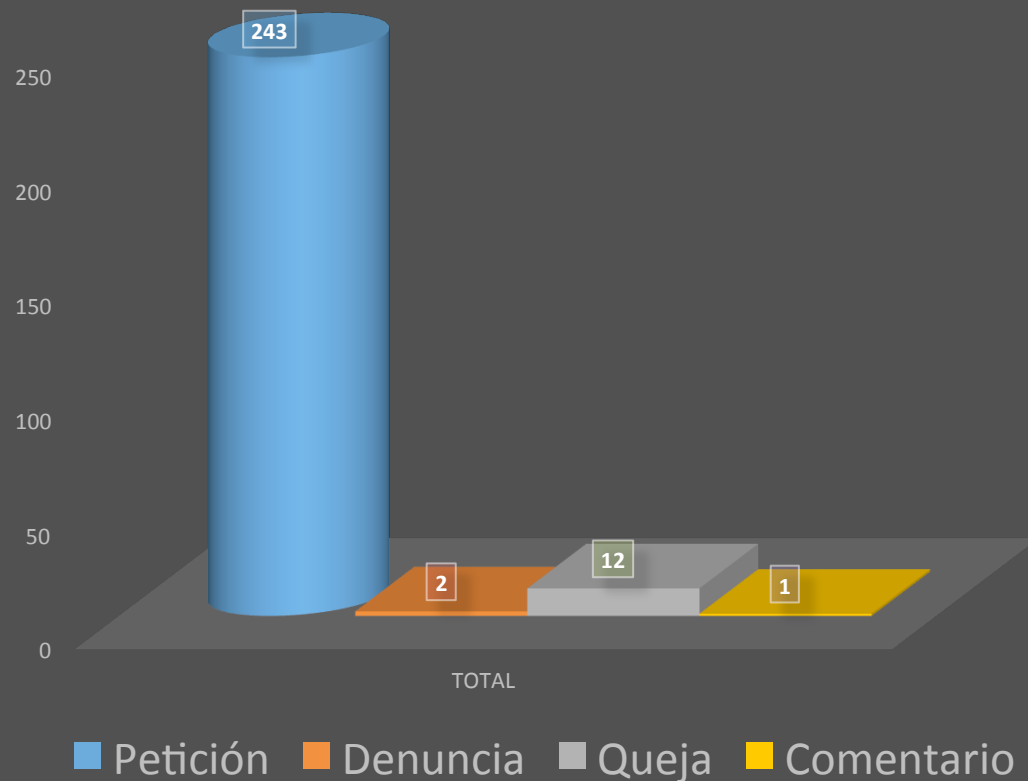
PQRD POR TIPO

TIPO	TOTAL
Petición	243
Denuncia	2
Queja	12
Comentario	1

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Periodo: Del 1 Julio al 30 de septiembre de 2015

PQRD'S POR TIPO



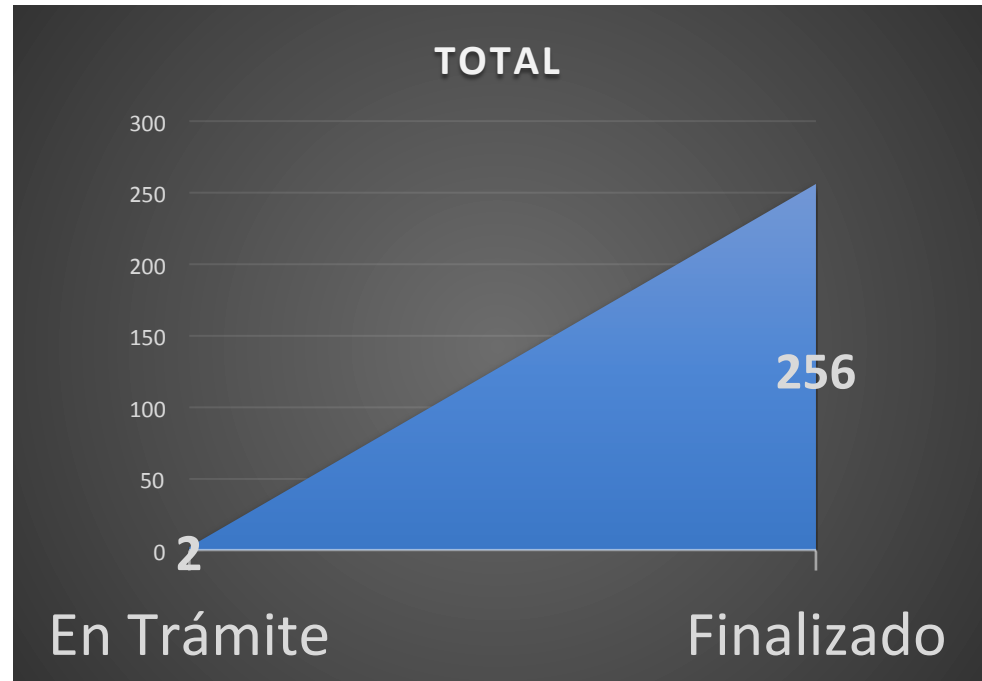
La gráfica indica el comportamiento de las PQRD's recibidas por las diferentes instancias o herramientas de participación ciudadana. En el período transcurrido entre julio a septiembre de 2015, se recibieron un total de 258 PQRD's; de las cuales 243 (94%) corresponden a peticiones, siendo este el ítem que recibe mayor número; 12 (4%) corresponde a quejas, 2 denuncias; 1 comentario.



ESTADO DE LAS PQRD	
Estado	TOTAL
En Trámite	2
Finalizado	256

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Periodo: Del 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2015



Del total de PQRD's recepcionadas en la entidad, el 99% fueron resueltas, sin embargo el 1% (2) se encuentra en estado de trámite.



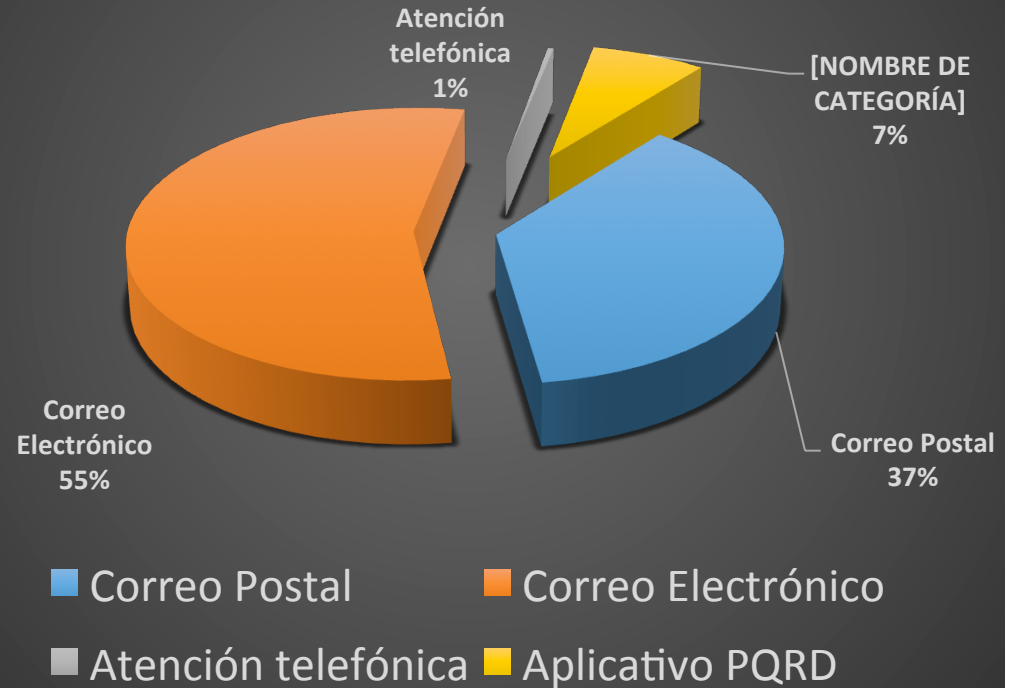
CANALES DE ATENCIÓN

	TOTAL
Correo Postal	96
Correo Electrónico	142
Atención telefónica	1
Aplicativo PQRD	19

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Período: Del 1 Julio al 30 de septiembre de 2015

PQRD POR CANALES DE ATENCIÓN



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 electrónico a aciudadano@uspec.gov.co (55%), seguido del correo postal (37%), el restante 7% corresponde al aplicativo PQRD's y atención telefónica.

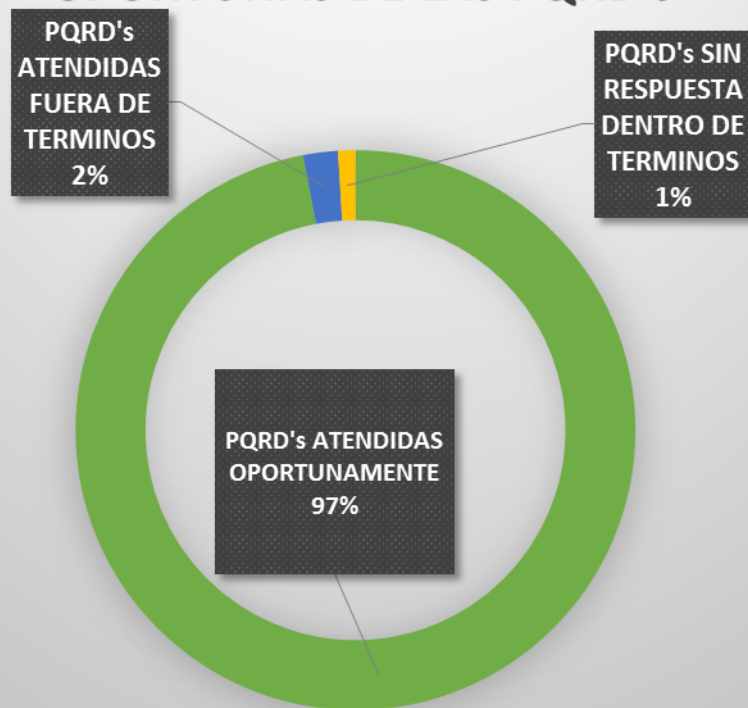
SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRD's

TOTAL PQRD's RECIBIDAS	258
PQRD's ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	252
PQRD's ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	4
SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	2

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Período: Del 1 Julio al 30 de septiembre de 2015

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRD's



La anterior clasificación hace referencia a la oportunidad de respuesta dada al peticionario que corresponde a un 97% (252), el 2% (4) corresponde a respuestas fuera de términos y 1% corresponde a PQRD's sin respuesta dentro de términos.

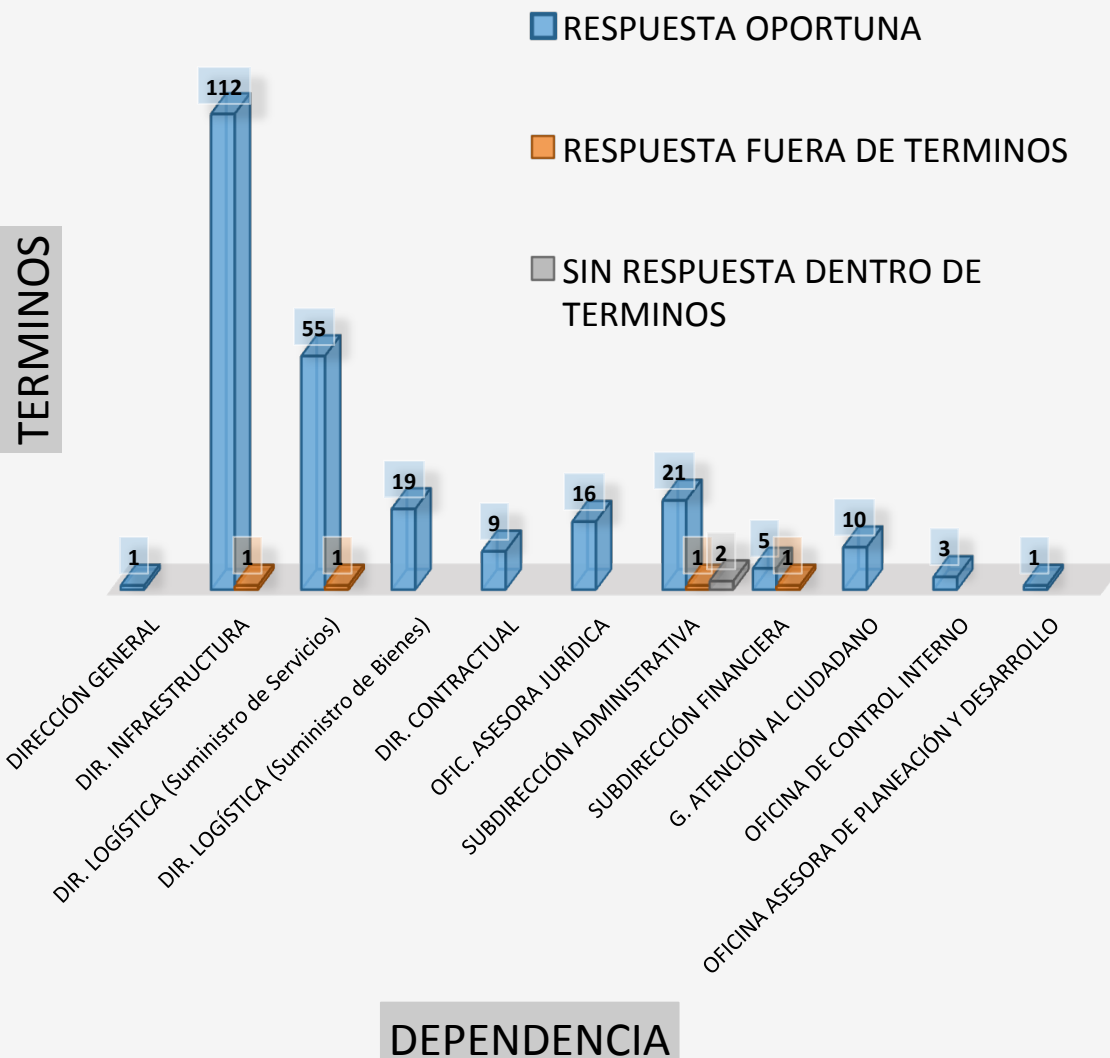
SEGUIMIENTO DE RESPUESTA AL CIUDADANO

DEPENDENCIA	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS
DIRECCIÓN GENERAL	1		
DIR. INFRAESTRUCTURA	112	1	
DIR. LOGÍSTICA (Suministro de Servicios)	55	1	
DIR. LOGÍSTICA (Suministro de Bienes)	19		
DIR. CONTRACTUAL	9		
OFIC. ASESORA JURÍDICA	16		
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	21	1	2
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	5	1	
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	10		
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3		
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	1		

Fuente: Aplicativo PQRD - USPEC

Periodo: Del 1 Julio al 30 Septiembre 2015

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA



CONCLUSIONES

Como se puede evidenciar, el uso de medios electrónicos, principalmente el Correo Electrónico Institucional aciudadano@uspec.gov.co, juega un papel importante 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.

Recomendaciones

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 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 1755/15.
- Crear conciencia en los funcionarios de la entidad frente a 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, para evitar 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.
- Es fundamental que para los casos en que no se pueda dar una respuesta de fondo y en los términos establecidos al ciudadano, se debe responder al peticionario indicando la fecha estimada de contestación, las razones por las cuales aún no se le puede dar una respuesta, y las acciones adelantadas por la entidad para responder la solicitud.

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.

Glosario de Términos

- **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.

Glosario de Términos

- **DD.HH:** “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.

Vo. Bo. Publicación página web de la USPEC

Dra. Maribel Córdoba Guerrero – Directora Administrativa y Financiera

[INFORME TRIMESTRAL PQRD DEL 1 DE JULIO AL 30 SEPTIEMBRE 2015 PAG WEB.pptx](#)