



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 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2016



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.

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.*

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Que el Decreto 2232 de 1995, artículos [7°](#), [8°](#) y [9°](#), reglamentó la Ley 190 de 1995 en lo relativo al sistema de quejas y reclamos.

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 octubre a diciembre de 2016, 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.

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 Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Ley 1712/15 viene fortaleciendo e incorporando múltiples elementos, a fin que los Planes Estratégicos relacionados con el ciudadano puedan materializarse de manera efectiva, siendo objeto constante de seguimiento, medición, evaluación y mejora continua.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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
- ❖ Portafolio de Servicios

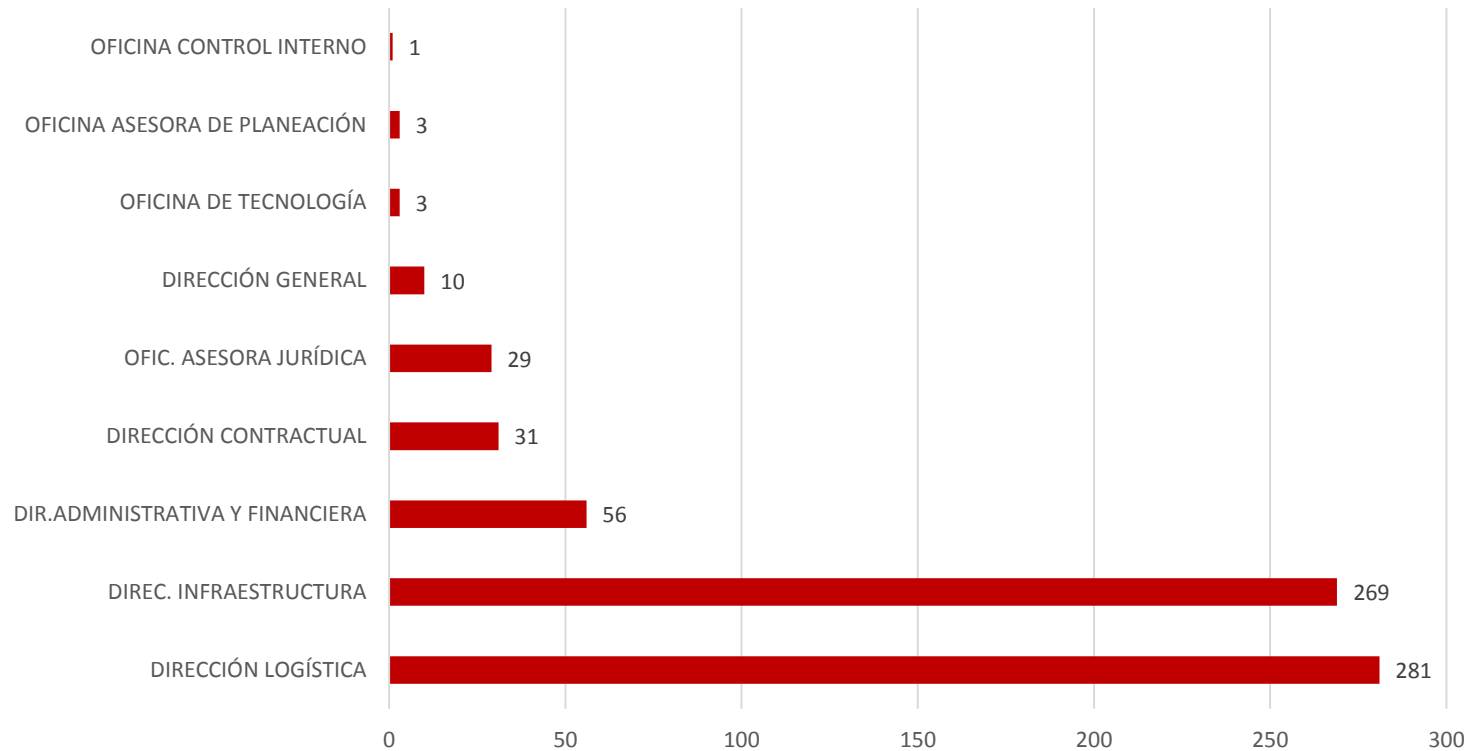
Derivado de lo anterior, se realizan diversas acciones de socialización que buscan impactar positivamente la actitud de servicio y compromiso de los servidores públicos y por ende mejorar la gestión de las PQRD's.

Es así como en el período de octubre a diciembre de 2016, se tramitaron en la USPEC, un total de 683 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.

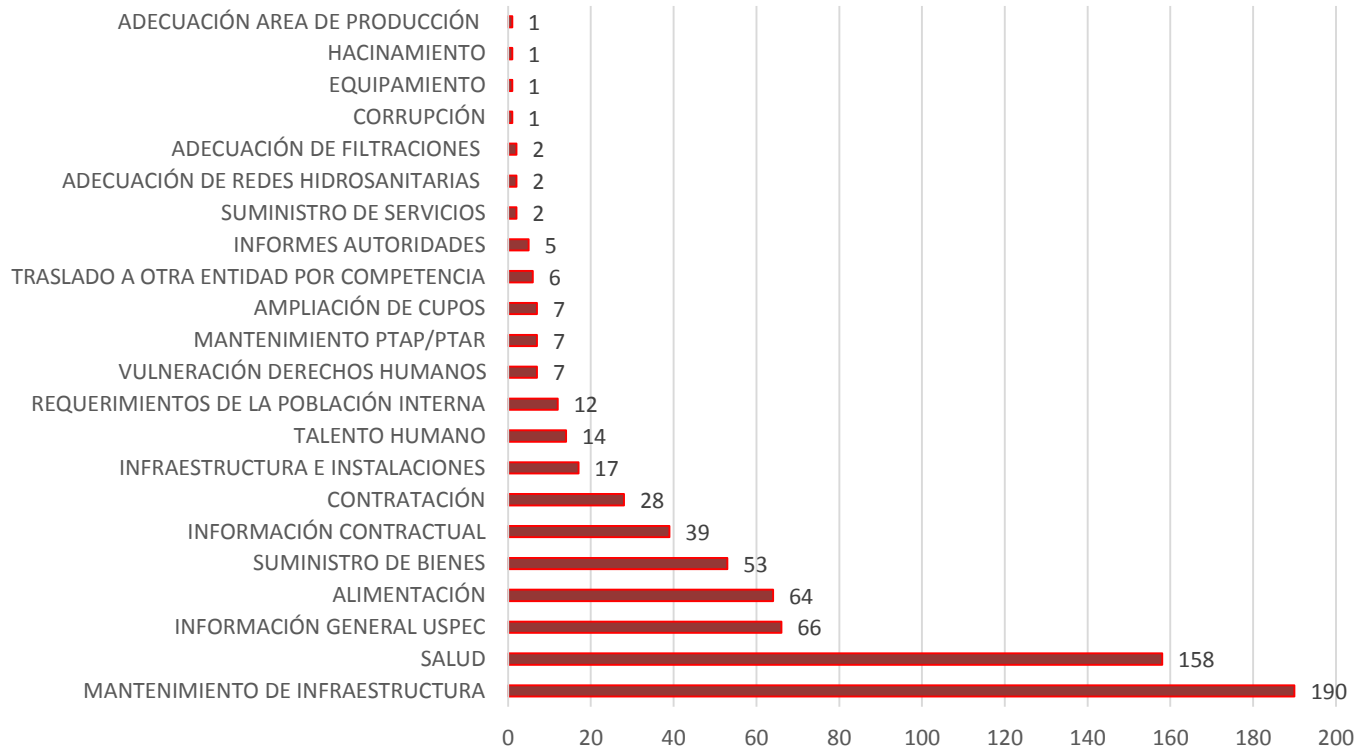


PQRD's POR DEPENDENCIA



Durante el período comprendido entre octubre y diciembre de 2016, ingresaron 683 PQRD's a la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC de las cuales: 41.14% remitidas a la Dirección Logística, 39.38% a la Dirección de Infraestructura, 8.19% a la Dirección Administrativa y Financiera, 4.53% a la Dirección Contractual, 4.24% Oficina Asesora Jurídica, 1.46% a la Dirección General, 0.43 % a la Oficina de Tecnología, 0.43 % a la Oficina Asesora de Planeación y 0.14% a la Oficina de Control Interno.

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 28% se encuentran relacionadas con el Mantenimiento de Infraestructura a los Establecimientos de Reclusión del orden Nacional (ERON), 23% a la prestación del servicio de salud para la población privada de la libertad, 10% Información General de la USPEC, 9% con Suministro de Alimentación a la PPL, 8% con Suministro de Bienes a los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional del INPEC, 6% Información Contractual, 4% contratación, 2% corresponde a infraestructura e instalaciones, 2% Talento Humano, 2% requerimientos de la población interna, 1% Vulneración a los DD.HH, 1% Mantenimiento de PTAR/PTAP, 1% Ampliación de cupos, 1% traslado a otras entidades por competencia, 1% Información requerida por autoridades (Procuraduría, Defensoría del Pueblo, Contraloría, entidades publicas), 0.29% suministro de servicios, 0.29% Adecuaciones Redes Hidrosanitarias, 0.29% Adecuación filtraciones, 0.14 % corrupción, 0.14 equipamiento, 0.14% hacinamiento y 0.14% Adecuación áreas de Producción.

PQRD POR TIPO	
TIPO	TOTAL
Petición	645
Queja	28
Denuncia	6
Reclamo	3
Sugerencia	1

Fuente: Aplicativo PQRD – USPEC
 Periodo: Del 1 de Octubre a 31 de diciembre de 2016



La gráfica indica el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias recibidas por las diferentes instancias o herramientas de participación ciudadana. En el período transcurrido entre octubre y diciembre de 2016, se recibieron un total de 683 PQRD's; de las cuales 645 (94%) corresponden a peticiones, siendo este el ítem del cual se recibe mayor número.

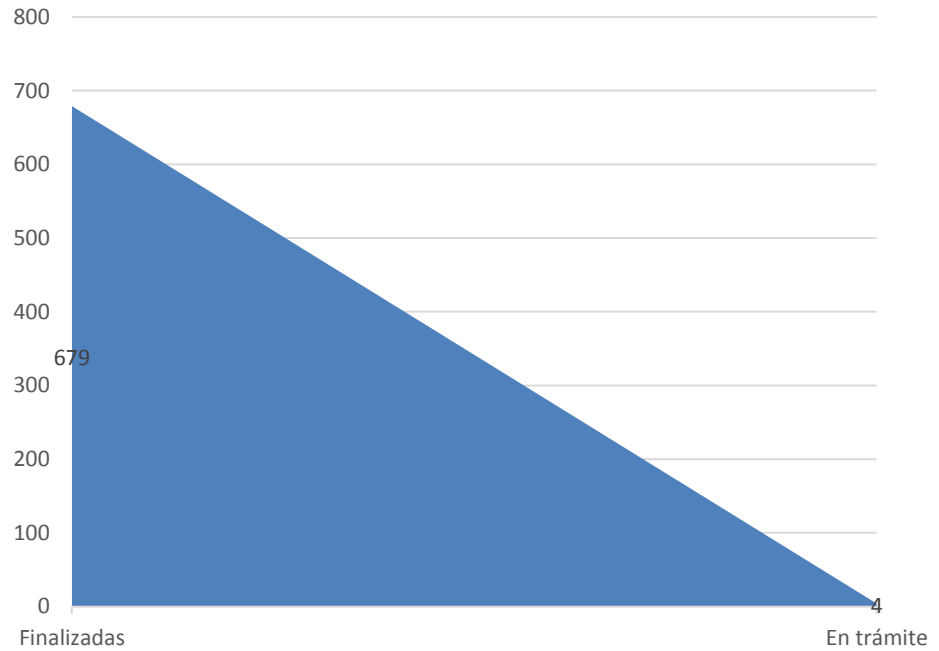


ESTADO DE LAS PQRD's

ESTADO	TOTAL
Finalizadas	679
En trámite	4

Fuente: Aplicativo PQRD – USPEC
Período: del 1 de Octubre a 31 diciembre de 2016

ESTADO DE LAS PQRD



Del total de PQRD's recepcionadas en la entidad, el 99.4% fueron resueltas.



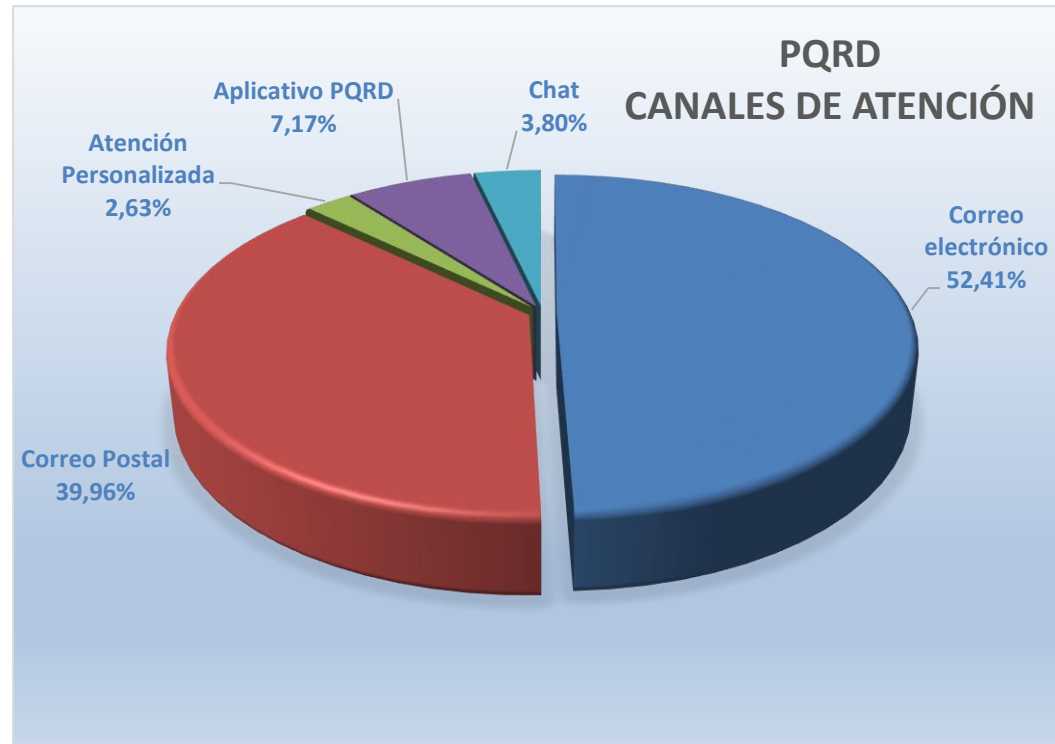
CANALES DE ATENCIÓN

TOTAL

CORREO ELECTRÓNICO	358
CORREO POSTAL	232
APLICATIVO PQRD	49
CHAT	26
ATENCIÓN PERSONALIZADA	18

Fuente: Aplicativo PQRD – USPEC

Periodo: Del 1 de Octubre al 31 de diciembre de 2016



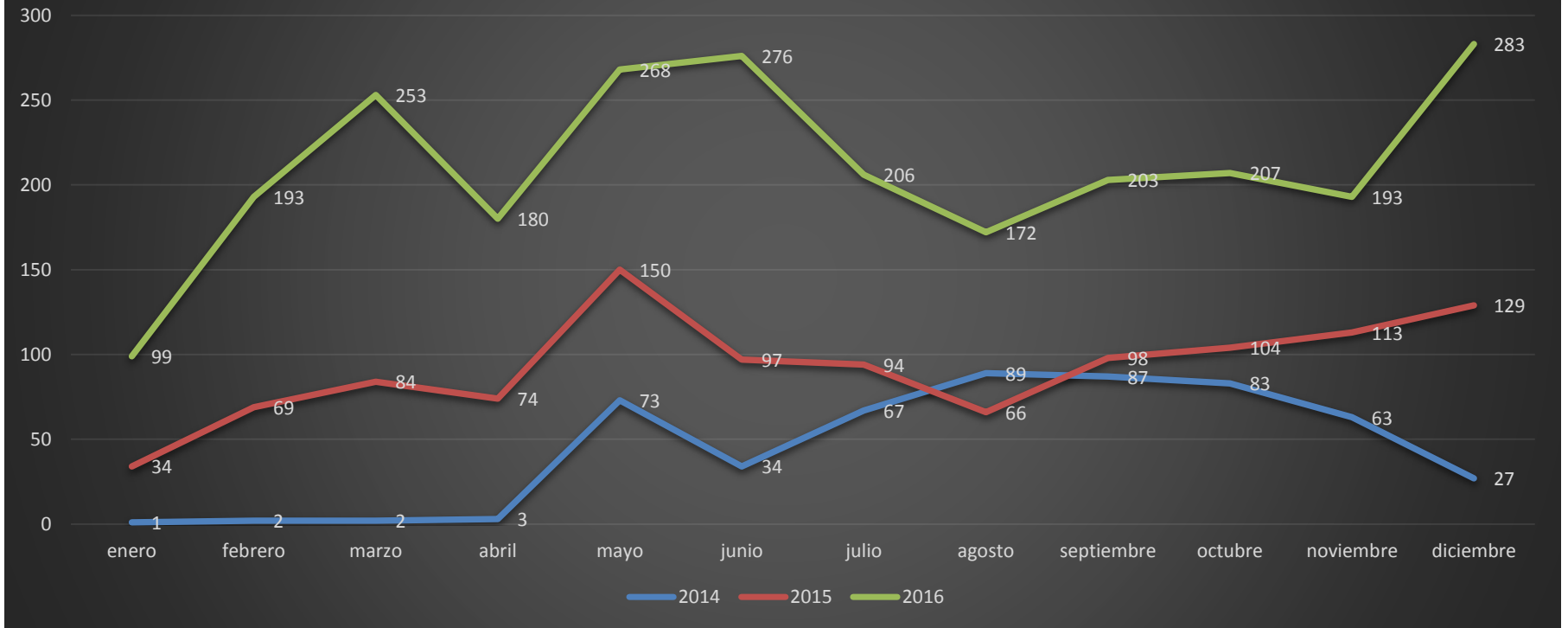
La anterior clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, comentarios, felicitaciones y demás, es importante mencionar que el ciudadano muestra preferencia por su envío vía correo electrónico ciudadano@uspec.gov.co (52,41%), seguido del Correo Postal (39,96%).

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRD's	
RESPUESTAS DENTRO DE TÉRMINOS	664
RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS	19
Fuente: Aplicativo PQRD – USPEC Período: Del 1 de Octubre al 31 de diciembre de 2016	



La anterior clasificación hace referencia a la oportunidad de respuesta dada al peticionario que corresponde a un 97,21% (664), el 2,78% (19) corresponde a respuestas fuera de términos.

COMPORTAMIENTO HISTÓRICO PQRD's



Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2016, la USPEC mostró aumento de las PQRD's debido a que los ciudadanos y entidades conocen las competencias de la USPEC en la prestación de bienes, servicios e infraestructura para el adecuado funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC, según Decreto No. 4150 de 2011.

CONCLUSIONES

Como se puede evidenciar, el uso de medios electrónicos, principalmente el correo electrónico institucional [aciudadano@uspec.gov.co](mailto:ciudadano@uspec.gov.co), juega un papel importante en la Atención al Ciudadano, reflejada 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.

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 No.103 de 2015), se reafirma el compromiso de atender de forma oportuna, eficaz y eficiente a nuestros usuarios.

SEGUIMIENTO A LAS PQRD's

Es importante destacar que la USPEC cuenta con un sistema transaccional para el registro, clasificación y asignación a la dependencia competente para el trámite oportuno; igualmente el ciudadano al contar con esta herramienta puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias (PQRD's), de fácil acceso, búsqueda y usabilidad. Lo que significa, que la herramienta permite aplicar la política No. 2 que hace referencia a "Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano", contando con un funcionario del área de tecnología que presta soporte técnico.

El chat disponible en la página web de la USPEC, se convierte en una herramienta dispuesta para la ciudadanía de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, sin embargo la aplicación puede ser usada de las 24 horas del día. Al quedar registrada la solicitud, será atendida por un funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano, quien se encargará de responder dentro de los términos establecidos; el objetivo primordial es mejorar la efectividad, eficacia y las capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Es pertinente señalar que la Unidad cuenta con un líder de enlace, en cada una de las dependencias, a lo cual una vez recibida la solicitud, petición, queja y/o reclamo, se asigna y se está en continua comunicación con el fin de recordar el vencimiento de los términos, basados en las normas jurídicas, realizando monitores, alarmas con el propósito de dar solución a las PQRD's, dentro de los términos de Ley.

Es importante señalar, que el Grupo de Atención al Ciudadano recibe permanente asesoría por parte de la Oficina Asesora Jurídica, lo que implica, que las distintas PQRD que ingresan al aplicativo son consultadas, y resueltas dentro de los términos, reduciendo en un mínimo de errores en su trámite. orientó a los ciudadanos participantes los mecanismos y escenarios de participación ciudadana, tipo de solicitudes, quejas, denuncias y el medio para interponerlas. Así mismo, se indica a la ciudadanía la participación en la rendición de cuentas y que el conformar veedurías ciudadanas pueden ejercer control y vigilancia sobre nuestra gestión.

FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Por medio de esta estrategia continuamos acercando la entidad a la ciudadanía, para dar a conocer el portafolio de servicios y orientar al colombiano con una asistencia clara, oportuna y de calidad, donde la Unidad esté presente en las diferentes regiones del país. Es así, que durante este trimestre asistimos a las siguientes FNCS:

1. Since – Córdoba (26 de noviembre)

2. II Feria Sectorial de Servicios Población Privada de la Libertad (Complejo Metropolitano de Bogotá COMEB La Picota (13 de diciembre).

Espacios donde al visitante se le reitera, la participación de manera pedagógica a través de nuestros diferentes canales dispuestos por la entidad como son: presencial, telefónico y virtuales como el chat, aplicativo PQRD, que se encuentran en la pagina web de la entidad www.uspec.gov.co y el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co realizando solicitudes, formulando inquietudes, conformando veedurías para vigilar la gestión de la Unidad.

Nuestro deber, dar respuesta oportuna y objetiva a las inquietudes y solicitudes garantizando los derechos consagrados en la Constitución Política, así como también la orientación a los ciudadanos participantes, los mecanismos y escenarios de participación ciudadana, tipo de solicitudes, quejas, denuncias y el medio para interponerlas. Así mismo, se les indicó la participación en la rendición de cuentas y que el conformar veedurías ciudadanas pueden ejercer control y vigilancia sobre nuestra gestión.

Adicionalmente, tenemos la oportunidad de ofrecer a los visitantes de los stand de la USPEC en el marco de las Ferias Nacionales material institucional como agendas, esferos y el portafolio de servicios herramientas que nos permiten posicionar a la Unidad.

Recomendaciones

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

- Concientizar a los líderes de cada dependencia sobre la cultura del ingreso de la respuesta en el aplicativo PQRD's
- Optimizar los controles al interior de cada dependencia, con el fin de cumplir los términos establecidos por la Ley. Aunque se proferieron respuestas a los ciudadanos con alto porcentaje de oportunidad, se debe insistir a los funcionarios en la ejecución oportuna de las mismas conforme a la ley 1755/15.
- Mantener la 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.
- Como consecuencia del incumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia que ampara como derecho fundamental el derecho de petición, puede ser instaurada una acción de tutela por el peticionario exigiendo respuesta en los términos legales e investigaciones por los entes de control y vigilancia del estado colombiano.

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:** 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.

Glosario de Términos

- 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, Defensoría del Pueblo.
- 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 reúso 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

Dr. John Alexander Borrero Salazar – Director Administrativo y Financiero (e)

<\\192.168.70.20\Leonor Silva\ATENCIÓNALCIUDADANO\INFORMESTRIMESTRALES.docx>