

180-1-1-GATC-10065

MEMORANDO

PARA: DIRECCIÓN GENERAL, OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, OFICINA ASESORA JURÍDICA, OFICINA CONTROL INTERNO, OFICINA DE TECNOLOGÍA, DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA, DIRECCIÓN LOGÍSTICA, DIRECCIÓN CONTRACTUAL. SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES, SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS, SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, SUBDIRECCIÓN FINANCIERA.

DE: Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe correspondiente al mes de mayo PQRD's por dependencia

FECHA: Bogotá D.C., 01 de junio de 2015

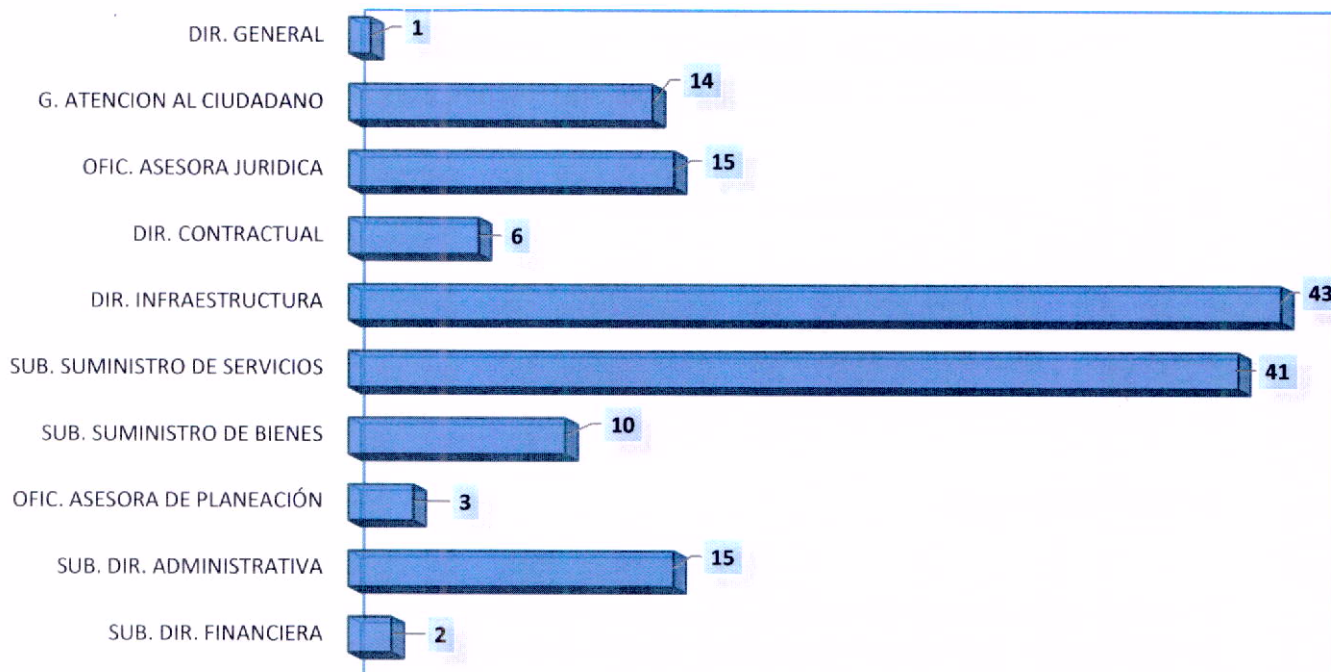
Reciba un cordial saludo,

De manera atenta me permito remitir informe correspondiente al mes de mayo de 2015, en relación a la ejecución del plan de acción para la presente vigencia, donde una de las actividades es generar el reporte mensual de las PQRD's que se finalizaron dentro de los términos legales vigentes así como las que no se les dio respuesta oportuna por cada una de las dependencias de la entidad.

Lo anterior con el propósito de que se realicen acciones de mejora, con el fin de dar respuesta dentro de los términos legales vigentes a las PQRD's elevadas ante la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, dando cumplimiento a los artículos 5, 7 y 9 de la Ley 1437 de 2014, toda vez que de conformidad con el artículo 7 del **Decreto 01 de 1984 (norma que entra en vigencia a raíz de la reviviscencia declarada por el Consejo de estado mediante radicación interna 2243 del 28 de enero de 2015 en virtud de la inexequibilidad de algunos artículos de la ley 1437 de 2014) manifiesta:** "La falta de atención a las peticiones de que trata este capítulo, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3º y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes."

GRÁFICA 1

TOTAL PQRD POR DEPENDENCIA DEL MES DE MAYO 2015



PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo por la USPEC

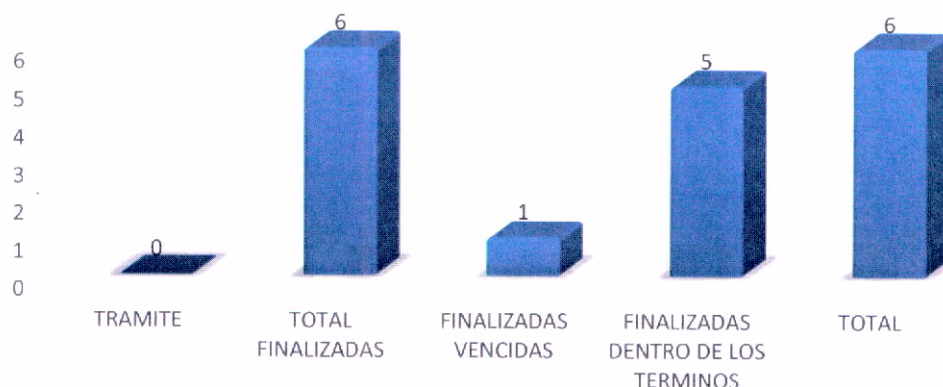
Fuente: aplicativo PQRD

Durante el mes de mayo de 2015, se registraron 150 PQRD's allegadas a la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, de las cuales el 28.67% fueron remitidas a la Dirección de Infraestructura, el 27.33% a la Subdirección Suministro de Servicios, el 10% a la Oficina Asesora Jurídica, el 10% a la Subdirección Administrativa, el 9,33% fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, el 6.67% a la Subdirección Suministro de Bienes, el 4% a la Dirección Contractual entre otros.



GRÁFICA 2

DIRECCIÓN CONTRACTUAL



PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo/15 Dirección Contractual
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 2. Se puede evidenciar que la Dirección Contractual registró un total de 6 PQRD's allegadas en el mes de mayo de 2015, de las cuales el 83.3% fueron finalizadas de manera oportuna, sin embargo el 16,6% no se les dio respuesta dentro de los términos legales vigentes.

GRÁFICA 3

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo/15 en la Subdirección Administrativa.
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica 3. Se evidencia que en la Subdirección Administrativa, se registraron un total de 15 PQRD's, de las cuales el 66.6% fueron finalizadas con los términos vencidos, mientras que el 33.3% fueron finalizadas de manera oportuna, cabe anotar que el 6.6% restante se encuentra en estado de trámite.

GRÁFICA 4 SUBDIRECCIÓN FINANCIERA



PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo/15 en la Subdirección Financiera.
Fuente: aplicativo PQRD.

De igual manera se indica que la Subdirección Financiera registró un total de 2 PQRD finalizadas dentro de los términos, por tal motivo contestó el 100% de sus PQRD's dentro de los términos establecidos.

GRÁFICA 5 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA



PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo/15 Dirección de Infraestructura
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 5. Se evidencia que la Dirección de Infraestructura registro un total de 43 PQRD's de las cuales el 98% se finalizaron dentro de los términos y tan solo el 2% se finalizaron fuera de términos.

Cabe anotar que en el mes de abril solo el 53% se finalizaron dentro de términos siendo así una mejora del 44% en la contestación oportuna de las PQRD.

GRÁFICA 6

SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS



PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo/15 Subdirección Suministro de Servicios.
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 6. Se evidencia que la Subdirección de servicios registró un total de 41 PQRD's, de las cuales el 7.3% fueron finalizadas con los términos vencidos, mientras que el 92.7% fueron finalizadas de manera oportuna.

GRÁFICA 7

SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES



PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo/15 Subdirección Suministro de Servicios.
Fuente: aplicativo PQRD

De igual manera se indica que la Subdirección de Bienes registró un total de 2 PQRD finalizadas dentro de los términos, por tal motivo contestó el 100% de sus PQRD's dentro de los términos establecidos.

GRÁFICA 8

OFICINA ASESORA JURIDICA



PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo/15 Oficina Asesora Jurídica.
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 8. Se evidencia que la Oficina Asesora Jurídica registró un total de 15 PQRD, de las cuales el 93.3% fueron finalizadas de manera oportuna, sin embargo el otro 6.7% no se les dio respuesta dentro de los términos legales vigentes.

Cabe anotar que la oficina jurídica mostro un progreso del 43% entre el mes de abril y mayo en la contestación oportuna de sus PQRD.

GRÁFICA 9

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

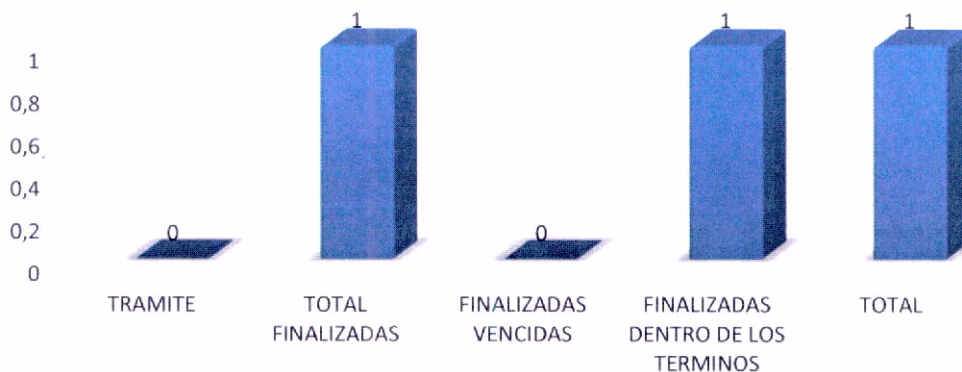


PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo/15 Grupo de Atención al Ciudadano
Fuente: aplicativo PQRD

De acuerdo a la gráfica no.9 cabe anotar que el 100% de las PQRD elevadas ante esta dependencia fueron finalizadas de manera oportuna.

GRÁFICA 10

DIRECCIÓN GENERAL

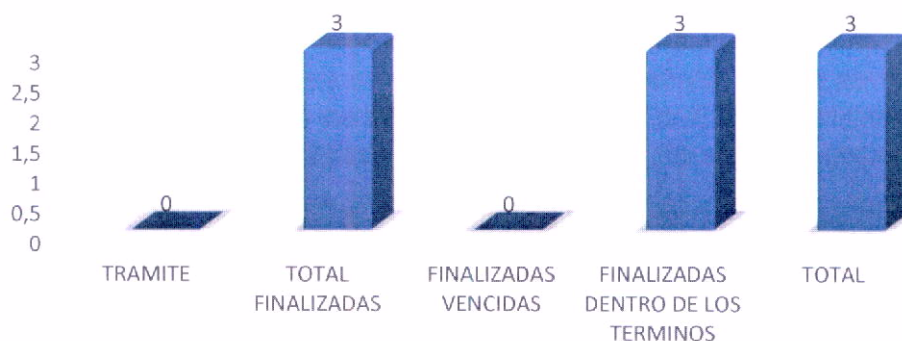


PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo/15 Dirección General
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 10. Se evidencia que la Dirección General registró un total de 1 PQRD, de las cuales el 100% fueron finalizadas de manera oportuna.

GRÁFICA 11

OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

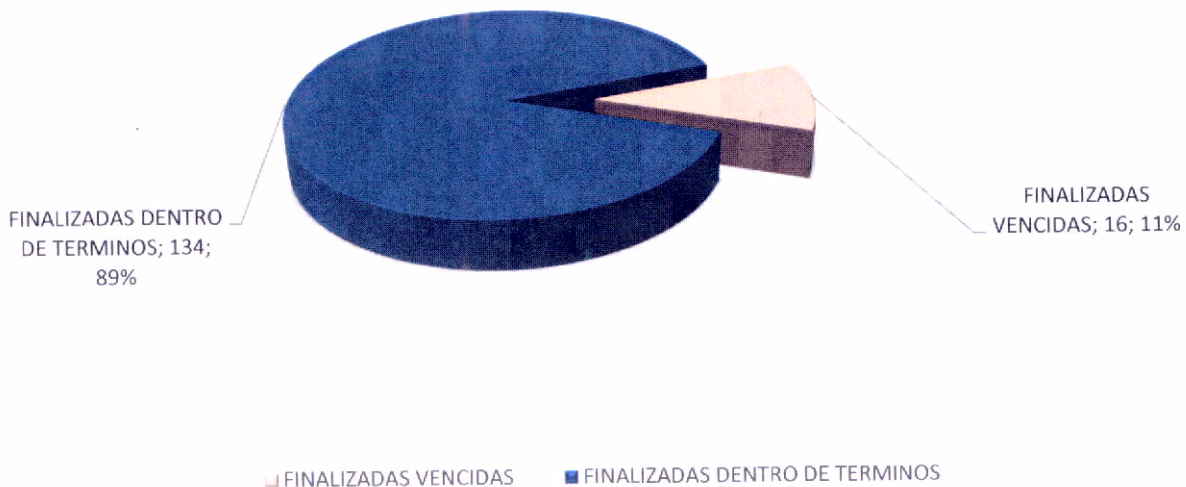


PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo/15 Oficina de Planeación y Desarrollo
Fuente: aplicativo PQRD

De acuerdo a la gráfica no.11 cabe anotar que el 100% de las PQRD elevadas ante esta dependencia fueron finalizadas de manera oportuna.

GRÁFICA 12

TOTAL PQRD'S FINALIZADAS MAYO/15



Gráfica No. 12 total PQRD'S mes de mayo de 2015
Fuente: aplicativo PQRD

En conclusión de las 150 PQRD allegadas a la USPEC correspondientes al mes de mayo el 89.3% fueron finalizadas de manera oportuna mientras que 10.7% se finalizaron fuera de términos.

Por lo anterior cabe anotar que la mayor parte de las dependencias de la entidad mostraron un progreso significativo ante el mes de abril, donde de las 74 PQRD que se elevaron ante la USPEC el 40% fueron finalizadas fuera de términos y el 56% se les dio respuesta de manera oportuna, mientras que el 4% restante se encontraron en estado de trámite con los términos legales vigentes vencidos.



180-1-1-GATC-10065

INDICADORES

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

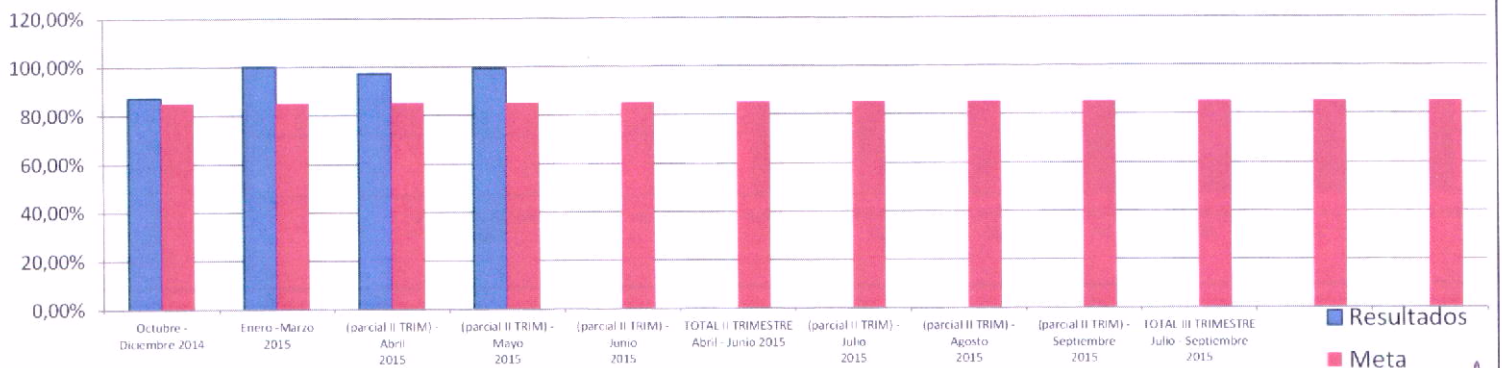
Proceso :	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Origen del Indicador:	Caracterización de Proceso
Subproceso:	SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Responsable del Proceso	Maribel Córdoba Guerrero	Nombre del Indicador	PQRD atendidas
Responsable de la Medición	Hilda Graciela Robayo Baracaldo	Descripción del Indicador	Mide las PQRD atendidas desde su recepción hasta su finalización.

Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo de Indicador:	Periodicidad:	Fuente de Información
$\frac{\text{No. PQRD atendidas}}{\text{Total de PQRD recibidas}} \times 100$	%	Eficacia	Trimestral	Aplicativo PQRD
Rango de Gestión	Alto Medio Bajo	>85% 70%-85% <70%		Fecha de Reporte : 01/06/2015

II. RESULTADOS

Registro de Resultados

Periodo	Octubre - Diciembre 2014	Enero - Marzo 2015	(parcial II TRIM) - Abril 2015	(parcial II TRIM) - Mayo 2015	(parcial II TRIM) - Junio 2015	TOTAL II TRIMESTRE Abril - Junio 2015	(parcial II TRIM) - Julio 2015	(parcial II TRIM) - Agosto 2015	(parcial II TRIM) - Septiembre 2015	TOTAL III TRIMESTRE Julio - Septiembre 2015			TOTAL PERIODO
Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	
Variable 1	156	206	72	149									
Variable 2	179	206	74	150									
Resultados	87,15%	100,00%	97,30%	99,33%									



I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

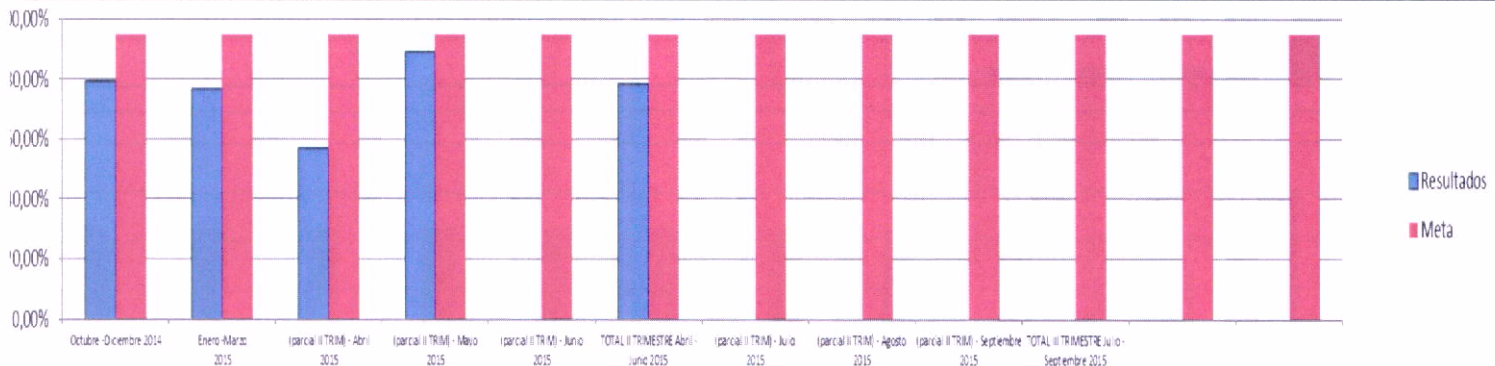
Proceso :	GESTIÓN ADMINISTRATIVA_Y_FINANCIERA	Origen del Indicador:	Caracterización de Proceso
Subproceso:	SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Responsable del Proceso	Maribel Córdoba Guerrero	Nombre del Indicador	Cumplimiento de los tiempos de respuesta a PQRD
Responsable de la Medición	Hilda Graciela Robayo Baracaldo	Descripción del Indicador	Mide la oportunidad en la respuesta a requerimientos en los tiempos establecidos

Fórmula de Cálculo			Unidad de Medida	Tipo de Indicador:	Periodicidad:	Fuente de Información		
No. de PQRD contestadas en los tiempos establecidos *100 Total de PQRD registradas en el aplicativo			%	Eficiencia	Trimestral	Aplicativo PQRD		
Rango de Gestión	Alto	>95%					Fecha de Reporte :	01/06/2015
	Medio	85%-95						
	Bajo	<85%						

II. RESULTADOS

Registro de Resultados

Periodo	Octubre - Diciembre 2014	Enero - Marzo 2015	(parcial II TRIM) - Abril 2015	(parcial II TRIM) - Mayo 2015	(parcial II TRIM) - Junio 2015	TOTAL II TRIMESTRE Abril - Junio 2015	(parcial II TRIM) - Julio 2015	(parcial II TRIM) - Agosto 2015	(parcial II TRIM) - Septiembre 2015	TOTAL III TRIMESTRE Julio - Septiembre 2015			TOTAL PERIODO
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	
Variable 1	124	158	42	134		176							
Variable 2	156	206	74	150		224							
Resultados	79,49%	76,70%	56,76%	89,33%		78,57%							



Variable 1 = $\frac{\text{No. de PQRD contestadas en los tiempos establecidos} \times 100}{\text{Total de PQRD registradas en el aplicativo}}$
Variable 2 =

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia
Teléfono: (57) (1) 4864130
www.uspec.gov.co

Código: G1-S1-FO-04
Versión: 07

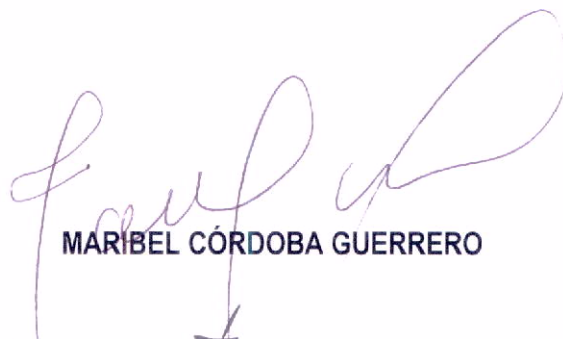
Vigencia: 23/02/2015

Página: 10 de 11

180-1-1-GATC-10065

Para el informe correspondiente al mes de abril de 2015 se discutió con los líderes de cada una de las dependencias los objetivos a alcanzar para el mes de mayo; es así como cada uno de ellos formuló propuestas que se vieron reflejadas mejorando la gestión en comparación con el mes anterior, logrando que de las PQRD'S allegadas a la entidad se contestarán dentro de los términos establecidos en un 89.33%.

Cordialmente,


MARIBEL CÓRDOBA GUERRERO

Elaboró: Maria Angelica Villamizar Lopez – Auxiliar Administrativo

Yuly Nayibe Bareño Pardo – Auxiliar Administrativo

Revisó: Hilda Graciela Robayo Baracaldo – Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Ruta: \\192.168.70.20\Maria Villamizar\Desktop\FORMATOS, INFORMES, MAPAS\INFORME PQRD MES DE MAYO 2015.docx

Ubicación archivo físico: Informes