

180-1-GATC-8394

MEMORANDO

PARA: DIRECCION GENERAL, OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, OFICINA ASESORA JURÍDICA, OFICINA CONTROL INTERNO, OFICINA DE TECNOLOGÍA, DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA, DIRECCIÓN LOGÍSTICA, DIRECCIÓN CONTRACTUAL.

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

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

FECHA: Bogotá D.C., 08 de mayo de 2015

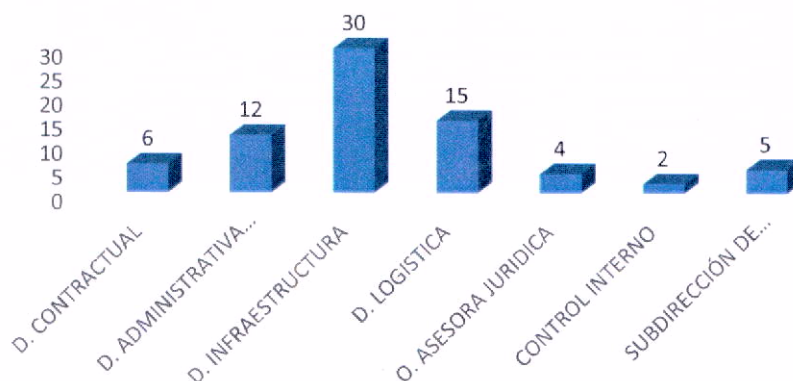
Reciba un cordial saludo,

De manera atenta me permito remitir informe correspondiente al mes de abril 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, toda vez que en el artículo 7 del **Decreto 01 de 1984 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

CANTIDAD PQRD POR DEPENDENCIA ABRIL 2015



PQRD'S tramitadas durante el mes de abril por la USPEC
Fuente: aplicativo PQRD

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

MINJUSTICIA

180-1-GATC-8394

Durante el mes de abril/15, se registraron 74 PQRD's a la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, de las cuales el 40.5% fueron remitidas a la Dirección de Infraestructura, el 20.2% a la Dirección logística, EL 16.2% a la Dirección Administrativa y Financiera, el 8.1% a la Dirección Contractual, el 6.7% a la Subdirección de Bienes, el 5.4% a la Oficina Asesora Jurídica entre otros.

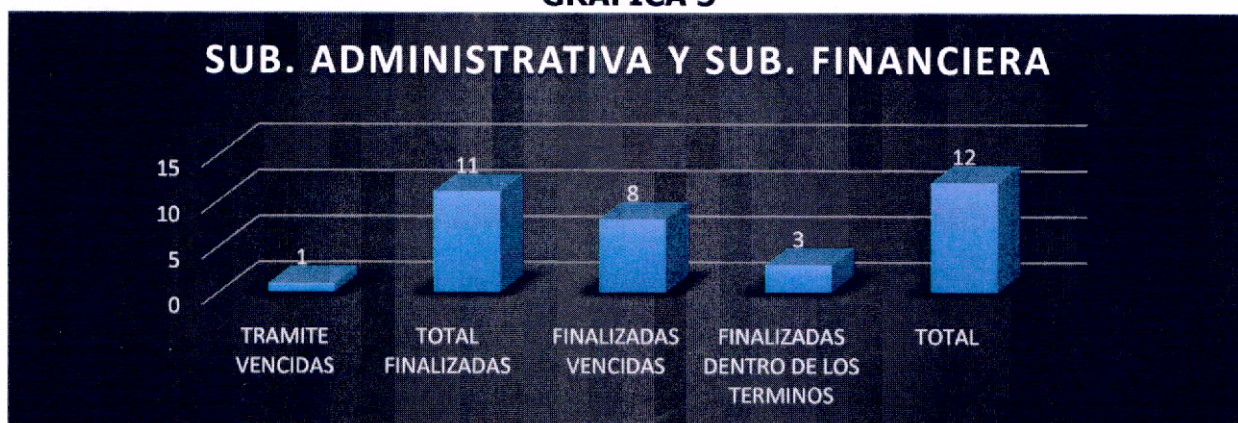
GRÁFICA 2



PQRD'S tramitadas durante el mes de abril/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 abril/15, de las cuales el 66.6% fueron finalizadas de manera oportuna, sin embargo el 33,3% no se les dio respuesta dentro de los términos legales vigentes.

GRÁFICA 3



PQRD's tramitadas durante el mes de abril/15 en las Subdirecciones Administrativa y Financiera.
Fuente: aplicativo PQRD.

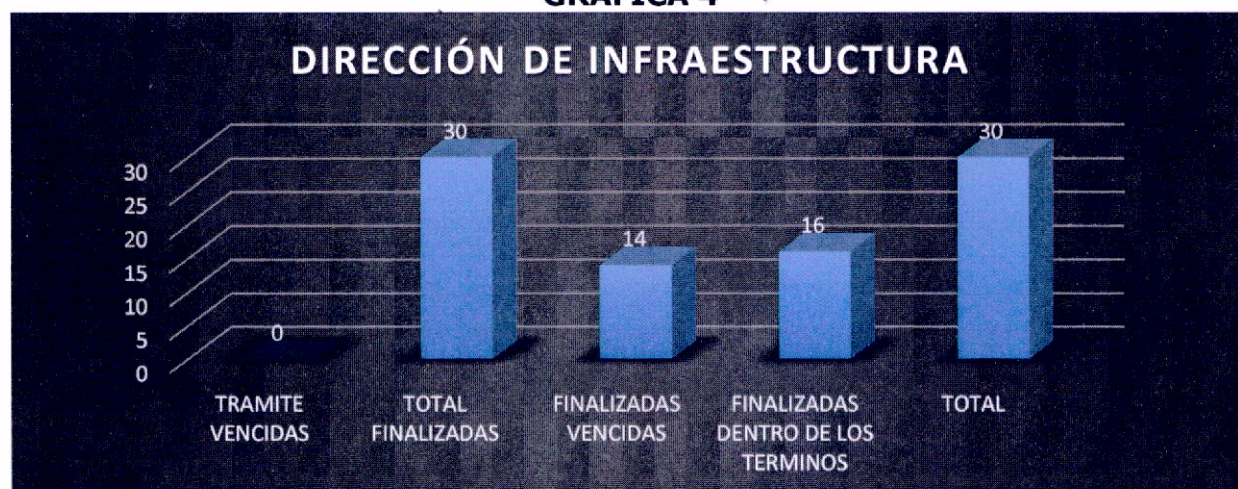
En la gráfica 3. Se evidencia que en la Subdirección Administrativa y en la Subdirección Financiera, se registraron un total de 12 PQRD's, de las cuales el 6% fueron finalizadas con los términos vencidos, mientras que el 25% fueron finalizadas de manera oportuna, cabe anotar que el 8,3% restante se encuentra en estado de trámite.

180-1-GATC-8394

De igual manera se indica que la Sub. Administrativa registró un total de 7 PQRD finalizadas vencidas mientras que la Sub. Financiera registró 1.

En conclusión la Sub Administrativa contestó el 27% de sus PQRD's dentro de los términos establecidos y el 63% fuera de términos, y la Sub. Financiera presenta una (1) PQRD en trámite con los términos vencidos.

GRÁFICA 4



PQRD's tramitadas durante el mes de abril/15 Dirección de Infraestructura
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 4. Se evidencia que la Dirección de Infraestructura registro un total de 30 PQRD's de las cuales el 46,6% se finalizaron con términos vencidos y el 53,3% se finalizaron dentro de términos.

GRÁFICA 5

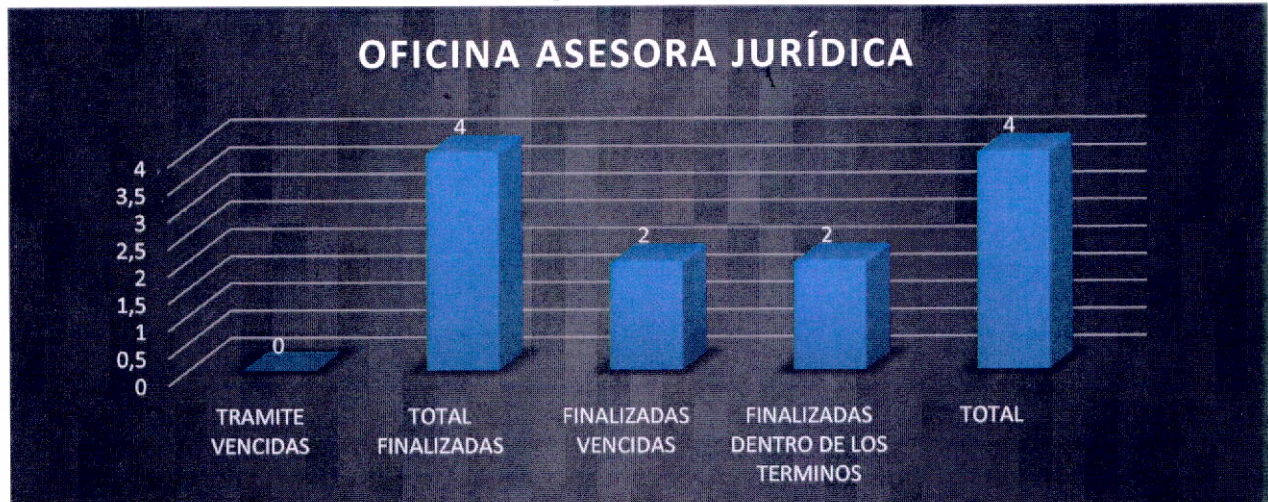


PQRD'S tramitadas durante el mes de abril/15l Dirección Logística.
Fuente: aplicativo PQRD

180-1-GATC-8394

En la gráfica 5. Se evidencia que la Dirección Logística registró un total de 15 PQRD's, de las cuales el 20% fueron finalizadas con los términos vencidos, mientras que el 80% fueron finalizadas de manera oportuna.

GRÁFICA 6



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

En la gráfica 6. Se evidencia que la Oficina Asesora Jurídica registró un total de 4 PQRD, de las cuales el 50% fueron finalizadas de manera oportuna, sin embargo el otro 50% no se les dio respuesta dentro de los términos legales vigentes

GRÁFICA 7



PQRD'S tramitadas durante el mes de abril/15 Oficina Control Interno
Fuente: aplicativo PQRD

180-1-GATC-8394

Se reportan en el aplicativo dos (2) PQRD's como estado finalizado, cuyas respuestas fueron emitidas por la Oficina de Control Interno que no las considera como PQRD.

GRÁFICA 8

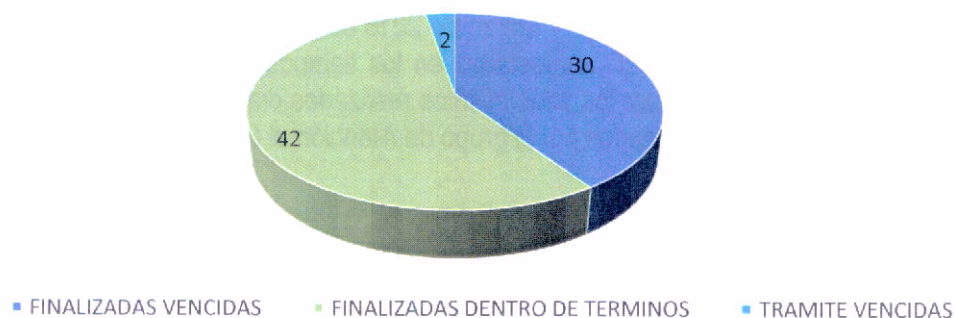


Grafica No. 8 PQRD'S tramitadas durante el mes de abril/15 Subdirección de Bienes
Fuente: aplicativo PQRD

De acuerdo a la gráfica no.8 las PQRD allegadas a esta dependencia cabe anotar que el 20% de las PQRD elevadas ante esta dependencia fueron finalizadas con los términos vencidos, mientras que el 60% fueron finalizadas de manera oportuna, cabe anotar que el 20% restante se encuentra en estado de trámite y con los términos legales vencidos.

GRÁFICA 9

TOTAL PQRD FINALIZADAS ABRIL

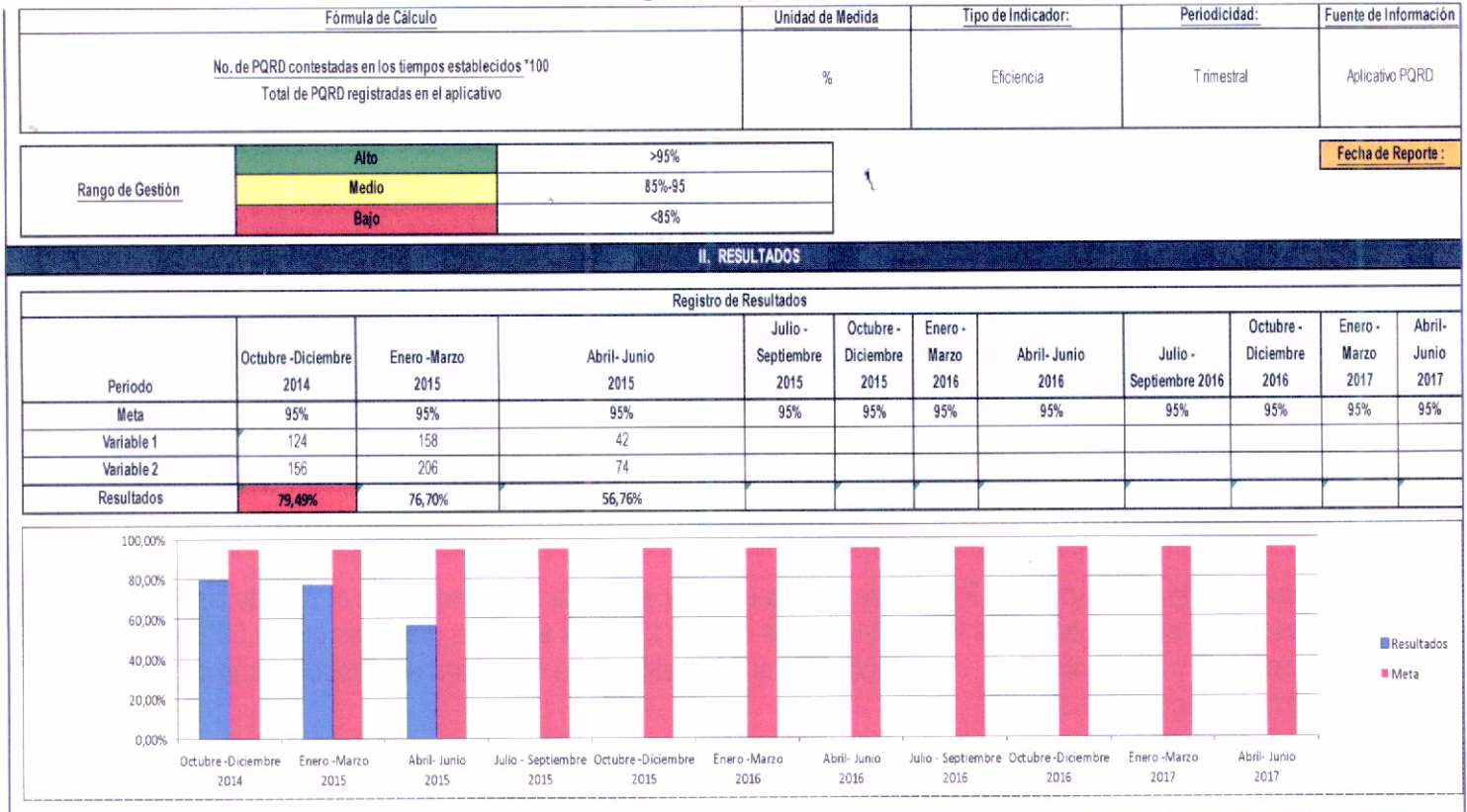


Grafica No. 9 total PQRD'S mes de abril de 2015
Fuente: aplicativo PQRD

En conclusión de las 74 PQRD allegadas a la USPEC correspondientes al mes de abril el 40% fueron finalizadas fuera de términos y el 56% se les dio respuesta de manera oportuna, mientras que el 4% restante se encuentran en estado de trámite con los términos legales vigentes vencidos.

180-1-GATC-8394

GRÁFICA 10



Gráfica No. 10 Indicadores de gestión

Para el trimestre comprendido entre Enero y Marzo de 2015 del total de PQRD recibidas (206) registradas en el aplicativo y el número de PQRD contestadas en los tiempos establecidos (158) para un total de eficiencia del 76,70%, se sustenta por los seguimientos realizados diariamente a las respuestas, así como las jornadas de sensibilización realizadas por el grupo de Atención al Ciudadano (conferencia realizada por la CGR).

Para el parcial del segundo trimestre (abril/15), se evidencia un cumplimiento del 56.76% de las PQRD's contestadas dentro de los términos legales, se recomienda a cada una de las dependencias realizar el respectivo seguimiento para dar respuesta dentro de los términos legales a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas por la entidad.

[Firma]
MARIBEL CORDOBA GUERRERO

Elaboró: Maria Angelica Villamizar Lopez – 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\MEMO INFORME PQRD ABRIL 2015.docx
Ubicación archivo físico: Informes