

180-1-1-GATC-22590

MEMORANDO

PARA: DIRECCIÓN GENERAL, OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO, OFICINA ASESORA JURÍDICA, OFICINA DE CONTROL INTERNO, OFICINA DE TECNOLOGÍA, DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA, DIRECCIÓN LOGÍSTICA, DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL, SUBDIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA, SUBDIRECCIÓN DE SUMINISTRO DE BIENES, SUBDIRECCIÓN DE SUMINISTRO DE SERVICIOS, SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LOS ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSIÓN, SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, SUBDIRECCIÓN FINANCIERA.

DE: Directora Administrativa y Financiera

ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD's) por dependencia correspondiente al mes de noviembre de 2015

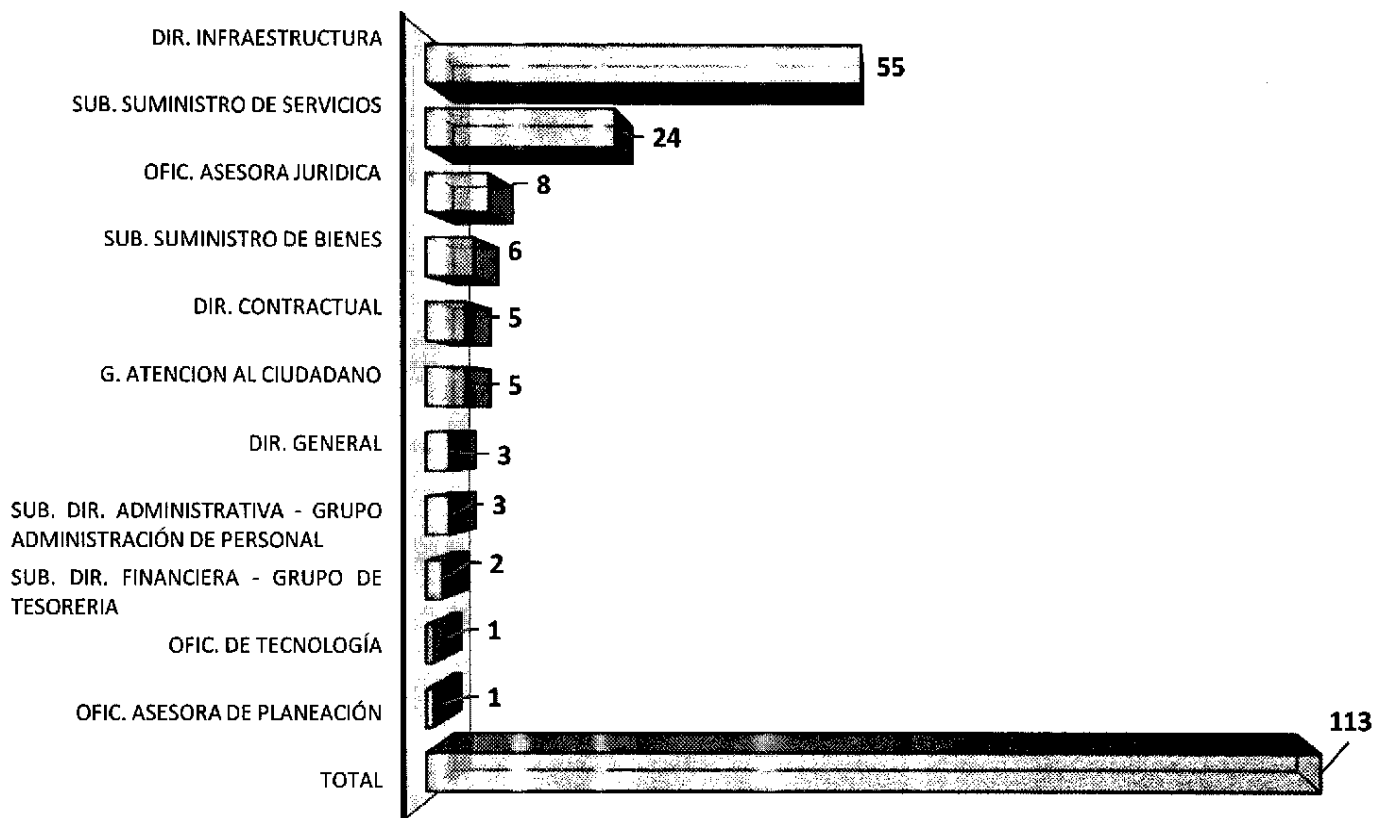
FECHA: Bogotá D.C., 11 de diciembre de 2015

Cordial saludo,

De manera atenta me permito remitir informe correspondiente al mes de noviembre 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 seguimiento a las PQRD's que se finalizaron dentro de los términos legales vigentes, así como aquellas a las que no se les dio respuesta oportuna por cada una de las dependencias de la entidad.

Lo anterior con el fin que se realicen acciones de mejora, para dar respuesta dentro de los términos y formalidades legales vigentes a las PQRD's elevadas ante la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, dando cumplimiento al contenido de la Ley 1755 de 2015 (por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición) evitando incurrir en falta disciplinaria, de conformidad con el artículo 31 de la mencionada Ley 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."

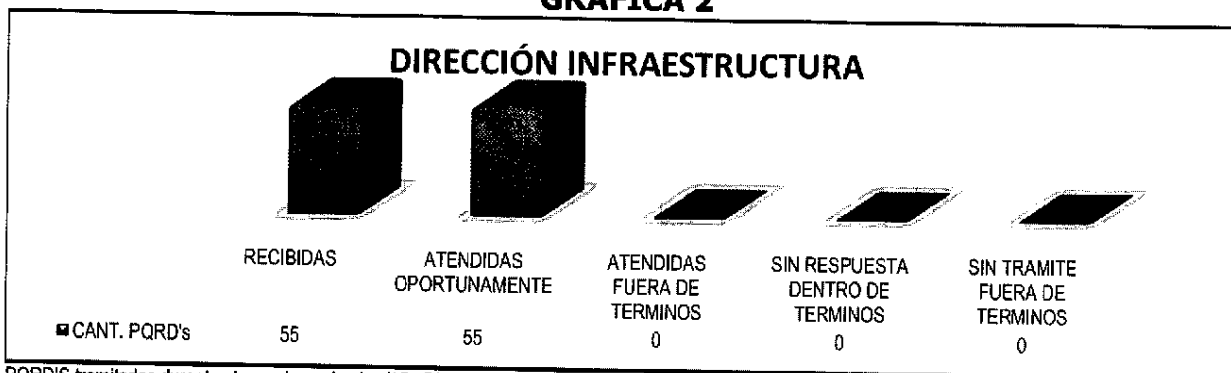
TOTAL PQRD POR DEPENDENCIA DEL MES DE NOVIEMBRE 2015



PQRD'S tramitadas durante el mes de noviembre/15 - USPEC
Fuente: aplicativo PQRD

Durante el mes de noviembre de 2015 en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 113 PQRD's, de las cuales el 49% fueron remitidas a la Dirección de Infraestructura, el 21% a la Subdirección de Suministro de Servicios, el 7% a la Oficina Asesora Jurídica, un 5% fueron remitidas a la Subdirección Suministro de Bienes, un 4% remitidas a la Dirección Contractual, el 4% fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, un 3% remitido a la Dirección General, un 3% a la Subdirección Administrativa, el 2% fueron atendidas por la Subdirección Financiera, el 1% fueron atendidas por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo y el 1% restante se direcciono a la Oficina de tecnología.

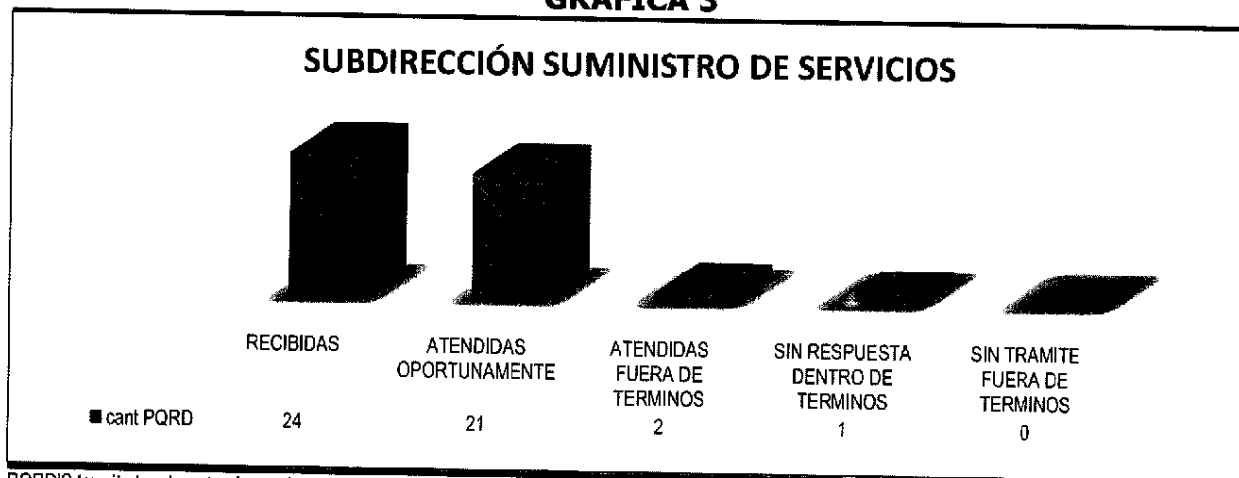
GRÁFICA 2



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

En la gráfica 2. Se evidencia que la Dirección de Infraestructura registro un total de 55 PQRD's de las cuales el 100% se finalizaron dentro de los términos legales.

GRÁFICA 3



PQRD'S tramitadas durante el mes de noviembre/15 Subdirección Suministro de Servicios - Dirección Logística
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 3. Se evidencia que la Subdirección Suministro de Servicios de la Dirección Logística, registró un total de 24 PQRD's, de las cuales el 88% (21) se atendieron con oportunidad, el 8% (2) no fueron finalizadas dentro de términos legales, y un 4% (1) PQRD se encuentra en trámite y dentro de términos para responder al ciudadano.

180-1-1-GATC-22590

GRÁFICA 4



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

En la gráfica 4. Se evidencia que en la Subdirección Administrativa – Grupo Administración de Personal, se registraron un total de 3 PQRD's, de las cuales 2 se atendieron con oportunidad y una (1) fue finalizada fuera de términos legales.

GRÁFICA 5



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

En la gráfica 5. Se evidencia que el grupo de Atención al Ciudadano, registró un total de cinco (5) PQRD, de las cuales el 100% se dio traslado por competencia dentro de los términos legales.

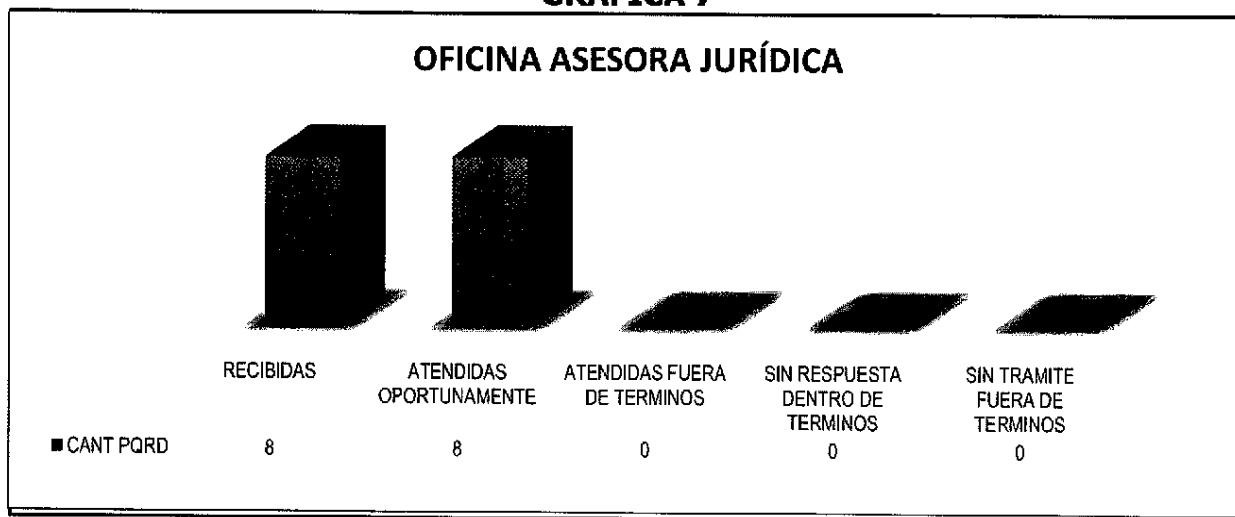
GRÁFICA 6



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

En la gráfica 6. Se evidencia que la Dirección Contractual registró un total de cinco (5) PQRD's, de las cuales el 100% se finalizaron dentro de los términos legales.

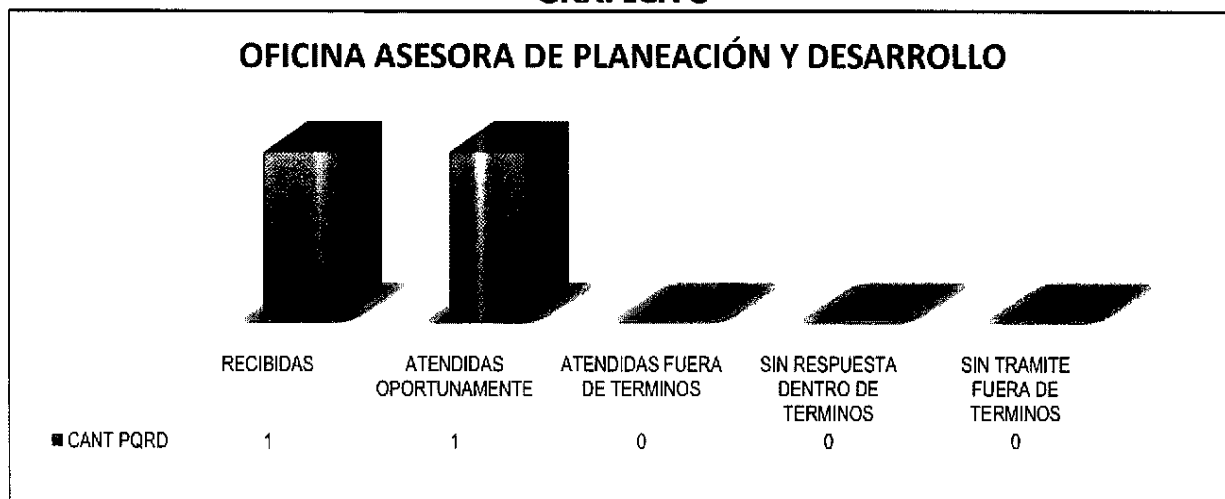
GRÁFICA 7



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

En la gráfica 7. Se evidencia que la Oficina Asesora Jurídica, registró un total de ocho (8) PQRD, de las cuales el 100% fueron finalizadas dentro de los términos legales.

GRÁFICA 8



PQRD'S tramitadas durante el mes de noviembre/15 Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.

Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 8. Se evidencia que la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, registró una (1) PQRD, de las cual se finalizó dentro de los términos legales.

GRÁFICA 9



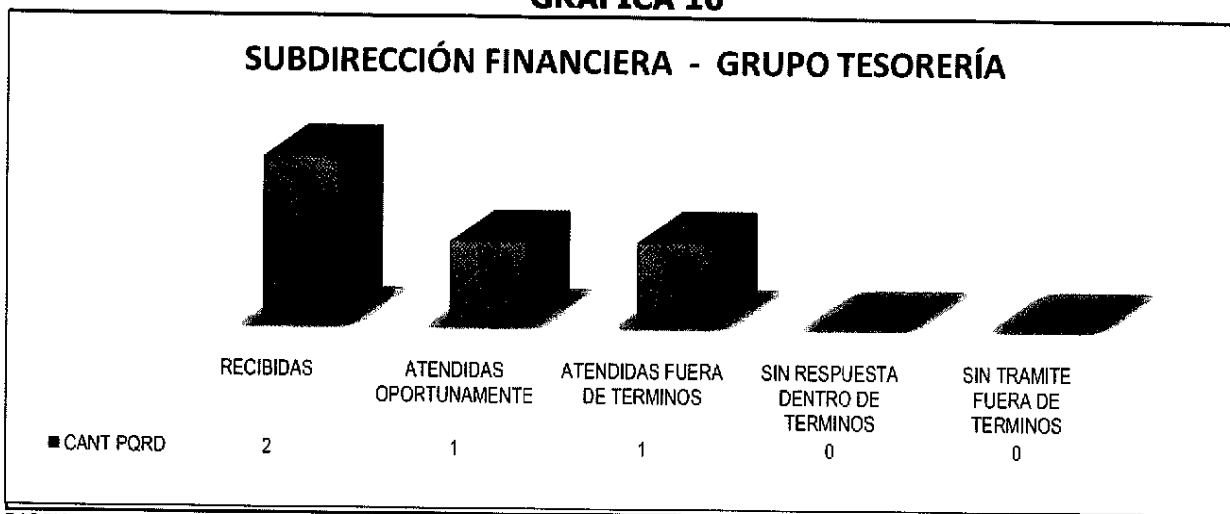
PQRD'S tramitadas durante el mes de noviembre/15 Subdirección Suministro de Bienes – Dirección Logística

Fuente: aplicativo PQRD

La grafica 9. Demuestra que la Subdirección de Suministro de Bienes de la Dirección Logística, registró un total de seis (6) PQRD, de las cuales el 100% se atendieron con oportunidad.

180-1-1-GATC-22590

GRÁFICA 10



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

En la gráfica 10. Se indica que la Subdirección Financiera – Grupo de Tesorería recibió dos (2) PQRD, de las cuales una (1) se atendió con oportunidad y una (1) fue finalizada fuera de términos legales.

GRÁFICA 11



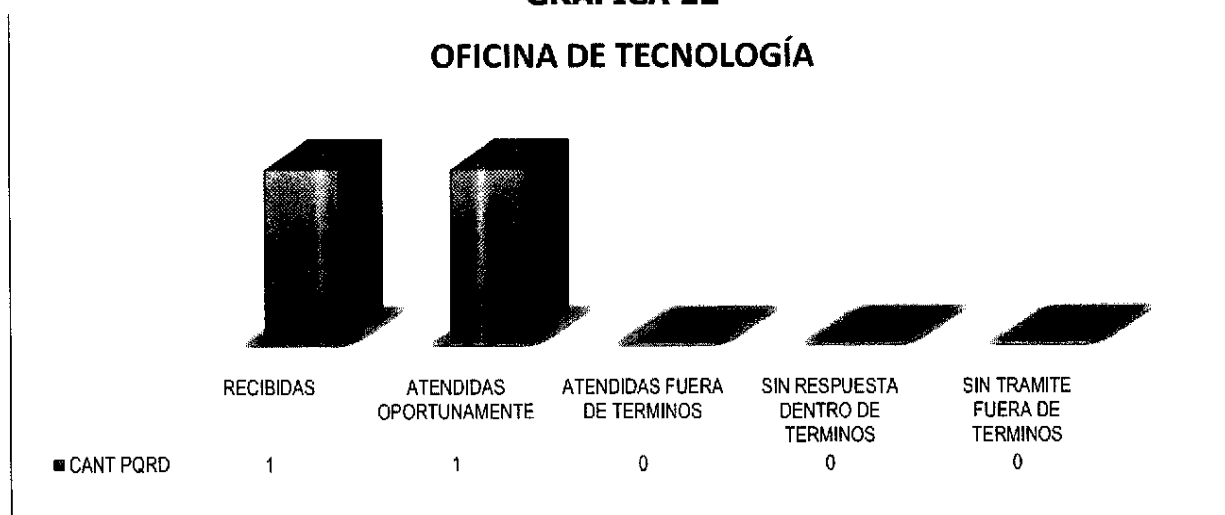
PQRD'S tramitadas durante el mes de noviembre/15 Dirección General
Fuente: aplicativo PQRD.

De acuerdo a la gráfica No. 11 La Dirección General atendió tres (3) PQRD, de las cuales el 100% fueron finalizadas dentro de los términos legales.

180-1-1-GATC-22590

GRÁFICA 12

OFICINA DE TECNOLOGÍA

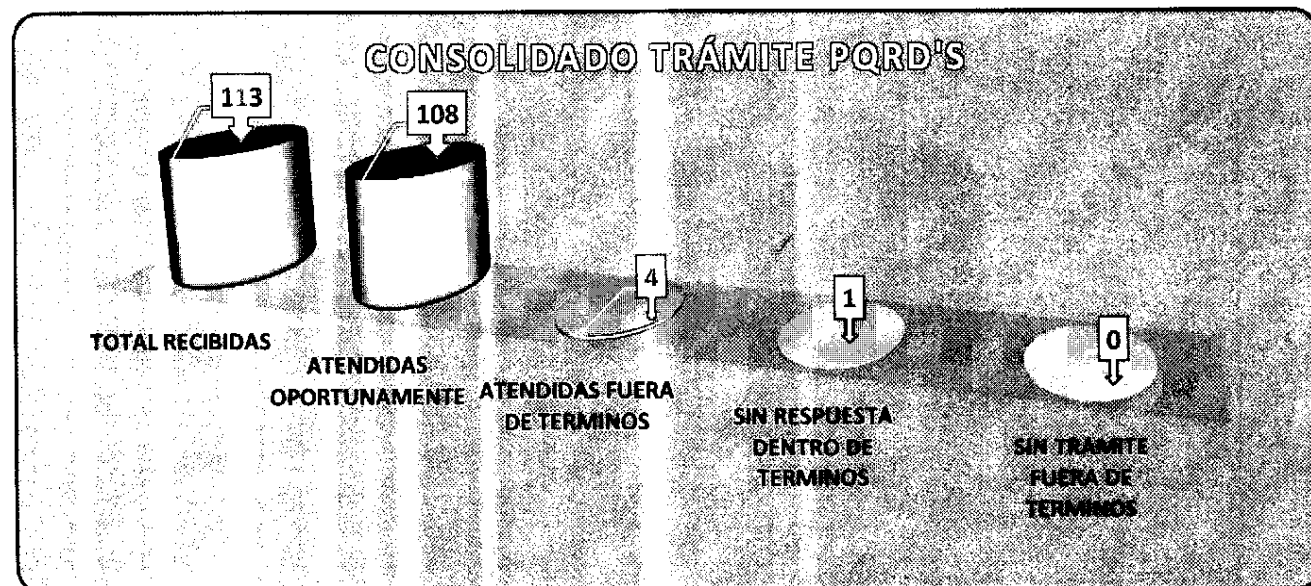


PQRD'S tramitadas durante el mes de noviembre/15 – Oficina de tecnología
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica 12. Se indica que la Oficina de tecnología recibió una (1) PQRD que fue finalizada dentro de los términos legales.

GRÁFICA 13

CONSOLIDADO TRÁMITE PQRD'S



PQRD'S tramitadas durante el mes de noviembre 2015
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica 13. Se indica que del total de las PQRD's recibidas en la entidad, el 95% fueron finalizadas dentro de términos legales establecidos.

180-1-1-GATC-22590

Conclusiones y recomendaciones

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de noviembre/15, el 95% (108) fueron finalizadas de manera oportuna, el 4% (4) fueron atendidas fuera de términos legales, el 1% (1) se encuentra pendiente de respuesta dentro términos legales.

Es importante resaltar, que es obligatorio dar cumplimiento a la normatividad en cuanto al tiempo establecido para dar trámite y respuesta a las peticiones de los ciudadanos y ciudadanas. De la misma manera, el hecho de no dar respuesta oportuna al peticionario, puede incidir negativamente en su nivel de satisfacción.

Se deben establecer compromisos con los coordinadores, subdirectores, directores o jefes de oficina según sea el caso con respecto al tratamiento y respuesta de las peticiones.

Para los casos en que no se pueda dar respuesta al ciudadano (a) durante el plazo establecido, 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. El documento (debe contener el radicado de ventanilla única del grupo de Gestión Documental) o correo electrónico debe adjuntarse en el aplicativo PQRD con el fin de prorrogar el plazo.

Para aquellos casos en que la respuesta se suministre vía correo electrónico o telefónicamente, se debe indicar la fecha al grupo de Atención al ciudadano, con el fin de realizar el respectivo seguimiento y conservar la trazabilidad del proceso.

Es importante reiterar a los servidores públicos (líderes PQRD por dependencia), que deben adjuntar el documento de respuesta que se le dio al ciudadano en el aplicativo PQRD, el número y fecha de radicado registrado por la ventanilla única del Grupo de Gestión documental debe ser legible ya que este dato se registra en los informes con destino a la Oficina de Control Interno.

La respuesta a las peticiones de la ciudadanía debe cumplir con los siguientes requisitos:

Oportunidad (dentro de los términos legales), debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, y se debe poner en conocimiento del peticionario, en caso de no cumplir con estos requisitos se incurre en una vulneración al derecho constitucional fundamental de petición y por ende constituye una falta disciplinaria que deberá conocer y tramitar el Grupo de Control Interno Disciplinario de la Oficina Asesora Jurídica de la USPEC.

Cordialmente,


MARIBEL CÓRDOBA GUERRERO

Elaboró: Hilda Graciela Robayo Baracaldo – Profesional Universitario

Revisó: Dra. Johanna Elvira Saavedra Rojas - Asesora Contratista de la Dirección Administrativa y Financiera

Ruta: \\192.168.70.20\Hilda Robayo\Documents\MEMORANDOS GATC\180-1-1-GATC-22590 DEL 11 DIC 15 INFORME PQRD POR DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DE 2015 PLAN DE ACCION.docx

Ubicación archivo físico: Informes

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

 **MINJUSTICIA**

Página: 9 de 9

