

180-1-1-GATC-7140

MEMORANDO

PARA: DIRECCIÓN GENERAL, DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA,
COORDINADORES Y FUNCIONARIOS

DE: Directora Administrativa y Financiera

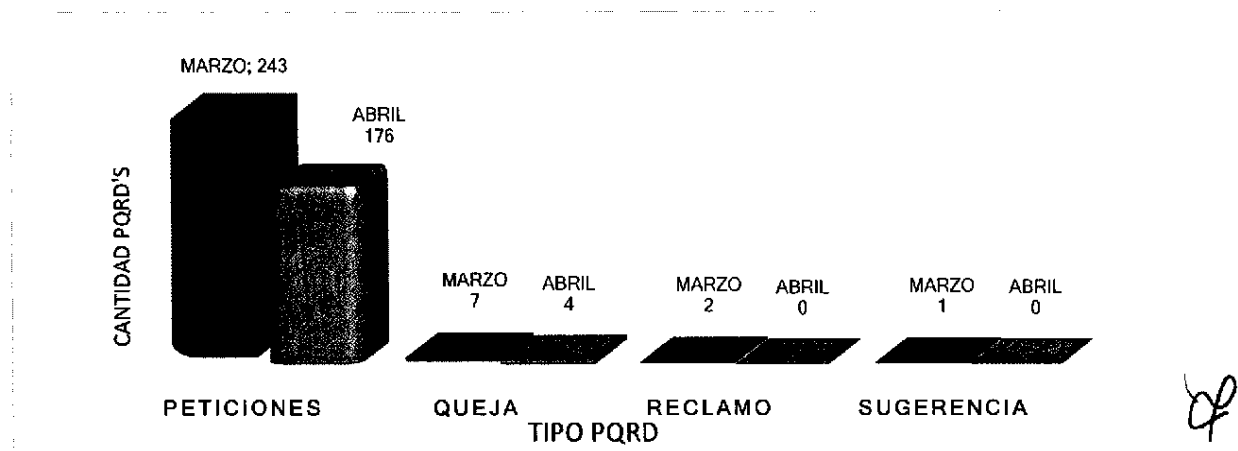
ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD's) por dependencia
correspondiente al mes de abril de 2016

FECHA: Bogotá D.C., 2 de mayo de 2016

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo PQRD de la entidad. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 al 30 de abril de 2016 y recopila el proceso de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás que son recibidas por los diferentes medios de comunicación de acceso a la entidad, los cuales son: personalizada, telefónico, correo electrónico institucional, correo postal, chat, buzón de sugerencias y aplicativo PQRD. La información es registrada y clasificada en el aplicativo para posteriormente ser asignadas a las diferentes dependencias por competencia funcional. Aquellas solicitudes que no son competencia de esta entidad son remitidas a las respectivas entidades públicas y/o privadas para su respectivo trámite por medio de traslados, realizados por el Grupo de Atención al Ciudadano u otras dependencias.

Lo anterior, 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".

Gráfica 1. Comparación de PQRD's allegadas a la entidad durante marzo y abril de 2016



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

 **MINJUSTICIA**

Código: G1-S1-FO-04
Versión: 07

Vigencia: 23/ 02 /2015

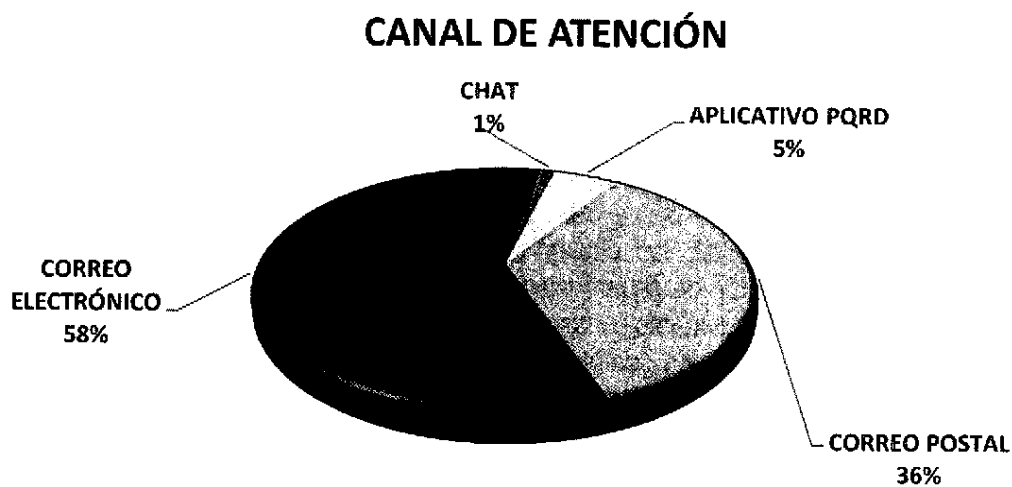
Página: 1 de 7

180-1-1-GATC-7140

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril de 2016, la USPEC, a través del grupo de Atención al Ciudadano, recepcionó ciento ochenta (180) solicitudes, cifra que comparada con el mes de marzo de 2016 disminuyó en setenta y tres (73) PQRD, lo que representa un 29%.

ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

Grafica 2. Canales utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



Fuente: Aplicativo PQRD

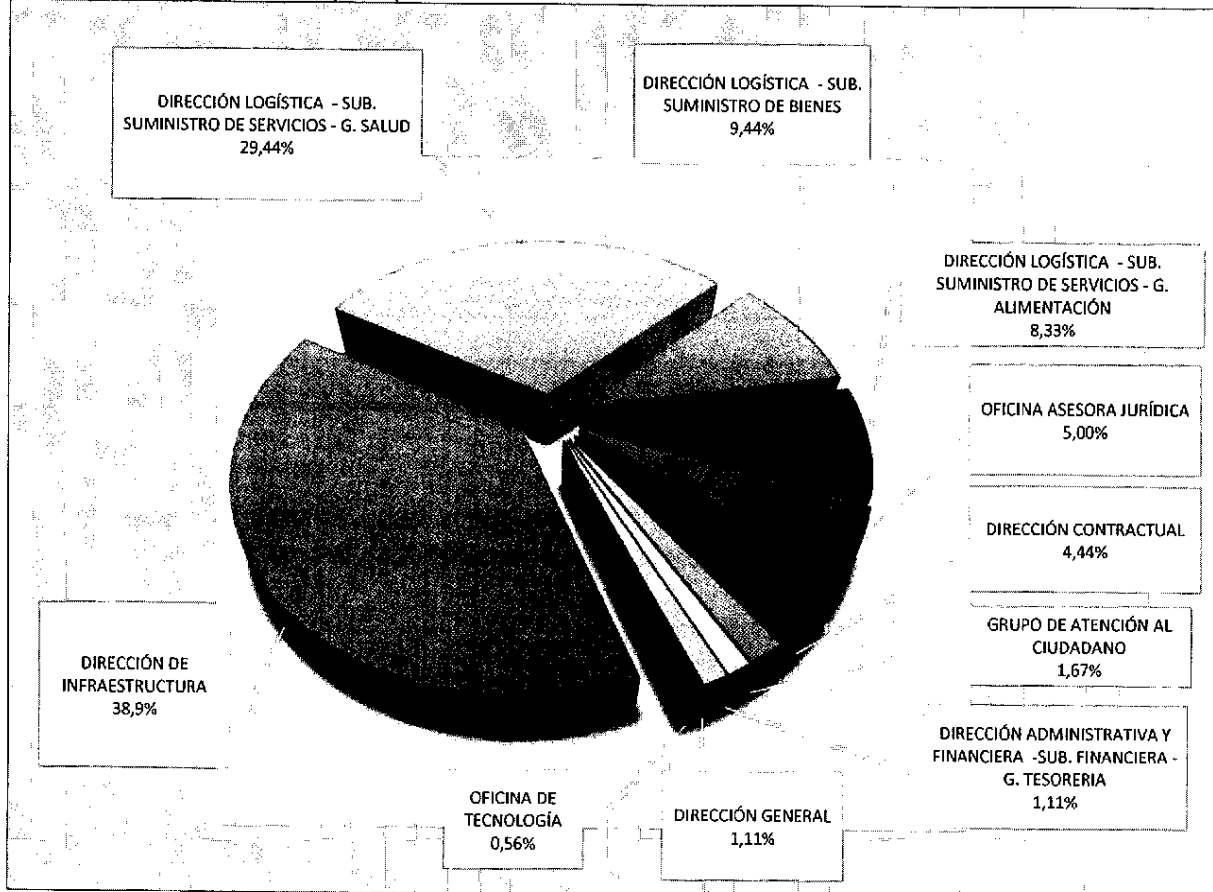
Tabla 1.
Cantidad de PQRD's recibidas por la entidad por los diferentes canales de comunicación con que cuenta la entidad.

TIPO	CANTIDAD
CHAT	2
APLICATIVO PQRD	9
CORREO POSTAL	64
CORREO ELECTRÓNICO	105
TOTAL	180

Del total de las manifestaciones de los usuarios allegadas a la entidad a través de los diferentes canales de atención, en la gráfica 2 podemos observar que el canal más usado es el correo electrónico institucional aciudadano@uspec.gov.co con 105 requerimiento que representa el 58%.

A continuación se observa la asignación por dependencia encargada de dar respuesta al peticionario.

Gráfica No. 3 total pqr's recibidas por dependencia



PQR'S tramitadas durante el mes de abril/16 - USPEC
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 3. Podemos observar la asignación por dependencia encargada de dar respuesta al peticionario, es así como durante el mes de abril de 2016, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 180 PQRD's de las cuales un 38.9% (70) se direccionaron a la Dirección de Infraestructura, el 29.44% (53) a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (Grupo salud), el 9.44% (17) a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Bienes, el 8.33% (15) a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (Grupo Alimentación), el 5% a la Oficina Asesora Jurídica, el 4.44% a la Dirección Contractual, el 1.67% al grupo de Atención al Ciudadano, el 1.11% a la Dirección Administrativa y Financiera – Subdirección Financiera (Grupo Tesorería), el 1.11% al Dirección General y el 0.56% a la oficina de Tecnología.

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

MINJUSTICIA

180-1-1-GATC-7140

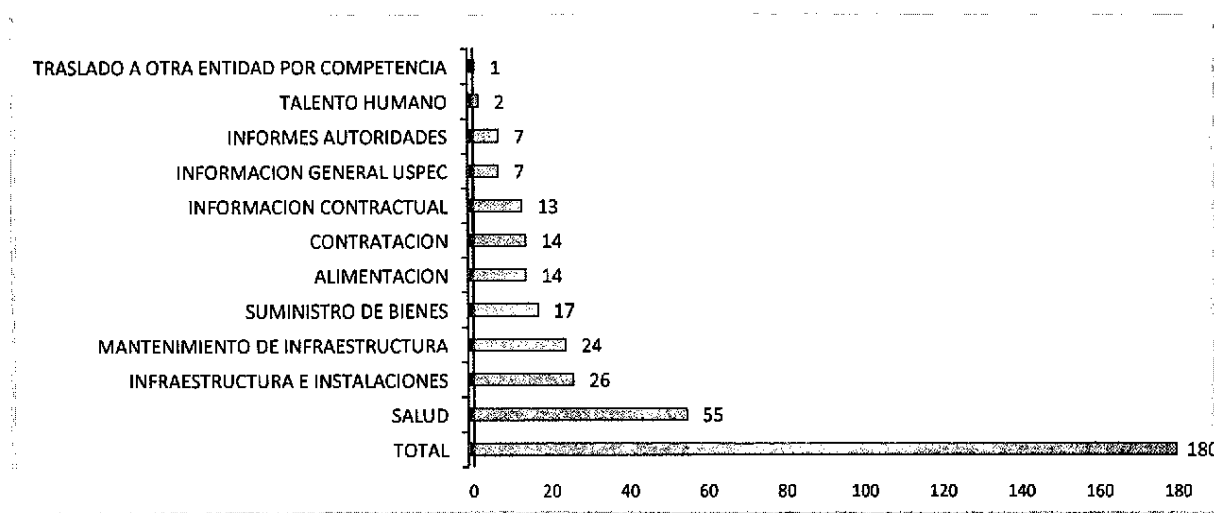
Tabla No. 2.

PQRD ATENDIDAS POR TÉRMINOS - DEPENDENCIAS ABRIL 2016	
DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	70
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. SALUD	53
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES	17
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. ALIMENTACIÓN	15
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	8
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA -SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - GRUPO TESORERÍA	2
DIRECCIÓN GENERAL	2
OFICINA DE TECNOLOGÍA	1

PQRD'S atendidas por términos-dependencias abril/16
Fuente: aplicativo PQRD.

Teniendo en cuenta el cuadro anterior se puede evidenciar que la mayor afluencia de requerimientos se tramitó por parte de la Dirección de Infraestructura, seguido de la Dirección de Logística.

Grafica 4. Clasificación de las PQRD's de acuerdo al tema



De acuerdo a la gráfica No. 4 se contempla que el mayor número de PQRD's son relacionados con la prestación del servicio de salud a la población privada de libertad en los diferentes establecimientos del orden nacional y corresponde a un 31%, seguido de infraestructura e instalaciones que corresponde a un 14,4%.

Seguimiento al trámite de las PQRD's

Tabla No. 3

TIPO	MARZO	ABRIL
PETICIONES	243	176
QUEJA	7	4
RECLAMO	2	0
SUGERENCIA	1	0

El grupo de Atención al ciudadano ha realizado el seguimiento a cada uno de los requerimientos, asignados por competencia a las dependencias encargadas del trámite y finalización. Esta actividad se realiza conforme a lo registrado en el aplicativo PQRD,

De acuerdo a la tabla No. 3 se evidencia la disminución en forma importante del número de vencimientos por dependencia. Lo anterior obedece a las estrategias implementadas por el grupo de Atención al Ciudadano para el seguimiento a la respuesta oportuna, especialmente a las alarmas realizadas mediante correo electrónico. Así mismo, se ha venido fortaleciendo el equipo encargado de hacer seguimiento a las PQRS's, obteniendo así para el presente seguimiento el 100% de respuestas a los PQRD's asignados dentro de los términos legales establecidos.

De la información anteriormente expuesta, nos permitimos comunicar que el Grupo de Atención al ciudadano durante el mes de abril de 2016, realizó seguimiento a las PQRD's basándose en las normas jurídicas y parámetros establecidos en el procedimiento del grupo.

Es pertinente señalar que cada dependencia cuenta con un funcionario de enlace, con el fin de atender y gestionar las PQRD's asignadas; adicionalmente los integrantes de este grupo, en cada una de las dependencias, estuvieron en continua comunicación con los líderes de cada área con el fin de recordar el vencimiento de los términos de las mismas.

Los funcionarios del grupo de Atención al Ciudadano una vez recibida la solicitud, petición, queja y/o reclamo, realizan el registro de manera inmediata en el aplicativo PQRD, se asigna y comunica al jefe y líder por dependencia, asimismo realizan monitoreo y se generan alarmas y avisos a los funcionarios de cada área con el fin de que se establezcan actividades necesarias para la solución de una PQRD's dentro de los términos de ley.



180-1-1-GATC-7140

A cada lider por dependencia se le remitió alertas de la siguiente manera, a fin de que se efectúe el correspondiente seguimiento.

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO MEDIANTE	FECHA (S)
DIRECCIÓN GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	18/04/2016 21/04/2016
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	01/04/2016 04/04/2016 06/04/2016 07/04/2016 11/04/2016 12/04/2016 18/04/2016 21/04/2016
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	04/04/2016 05/04/2016 11/04/2016 13/04/2016 15/04/2016 18/04/2016 19/04/2016 20/04/2016 21/04/2016 22/04/2016 25/04/2016 26/04/2016
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	11/04/2016 13/04/2016 14/04/2016 19/04/2016 20/04/2016 25/04/2016 26/04/2016 29/04/2016
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	05/04/2016 11/04/2016 12/04/2016 13/04/2016 14/04/2016 22/04/2016 25/04/2016

La Dirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano realizó monitoreo permanente sobre los controles mediante correos electrónicos a los jefes y líderes por dependencia, que permitieron mejorar los tiempos de respuesta, es así como **durante el mes de abril de 2016 devela un 100% de cumplimiento de las solicitudes atendidas.**

Así mismo y en aras de buscar la excelencia en la atención del ciudadano y reforzar el saber ser y el saber hacer, se realizó capacitación sobre el manejo del aplicativo PQRD a los líderes asignados a la Dirección de Infraestructura Doctora Amparo Beltrán y el Señor Mario Andrés Castillo. Dicha capacitación quedo consignada en acta número 402 del 27/04/2016.

Lo anterior con el fin de agilizar la respuesta oportuna dentro de los términos legales al ciudadano (a).

180-1-1-GATC-7140

Conclusiones y recomendaciones

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de abril de 2016, el 100% (180) fueron tramitadas y contestadas dentro de los 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 establecieron compromisos con los Coordinadores, Subdirectores, Directores, Jefes de Oficina y Servidores Públicos, según el caso con respecto al tratamiento y respuesta de las peticiones, es así que el grupo de Atención al Ciudadano realiza seguimiento, monitoreo y trazabilidad que le permite a saber a la entidad cuales son las respuestas por cual medio, su radicado de salida de acuerdo a la actividad realizada por la ventanilla única de gestión documental y la oportunidad según los términos de ley.

Para los casos en que no se consiguió dar respuesta al ciudadano (a) durante el plazo establecido, se le respondió al peticionario, indicando la fecha estimada de contestación y las razones por las cuales no se logró dar una respuesta, y las acciones adelantadas por la entidad para responder la solicitud. El documento y/o correo electrónico se encuentra en cada una de las dependencias con el ánimo de revalidar dicha información

Es importante advertir, que la respuesta a las peticiones de la ciudadanía deben 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.

En cumplimiento de la misión de nuestra entidad cada Director, Jefe de Oficina, Subdirector y Coordinador debe garantizar y asegurar que se responda en el menor tiempo posible los requerimientos que sean presentados, sin que se excedan los términos de ley.

En los anteriores términos, la Dirección Administrativa y Financiera ha dado cumplimiento a lo señalado en el Decreto 4150 de 2011, la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,


MARIBEL CÓRDOBA GUERRERO

Elaboró: Hilda Graciela Robayo Baracaldo – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano - Profesional Universitario

Revisó: Dra. Carmen Luz Consuegra Peña - Asesora Dirección Administrativa y Financiera

Ruta: \\192.168.70.20\Hilda Robayo\Documents\MEMORANDOS GATC\180-1-1-GATC-7140 DEL 2MAYO2016 INFORME PQRD POR DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE A ABRIL 2016.docx

Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2016

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: 7 de 7

