

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC FECHA: 10/05/2017 Folios: 06	I-2017-005052
Anexos: Tipo Anexo:	NUMERO DE RADICADO
Origen: Grupo de Atención al Ciudadano	
Destino: Dependencias USPEC	
Asunto: Informe PQRD'S MES ABRIL-2017	

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero

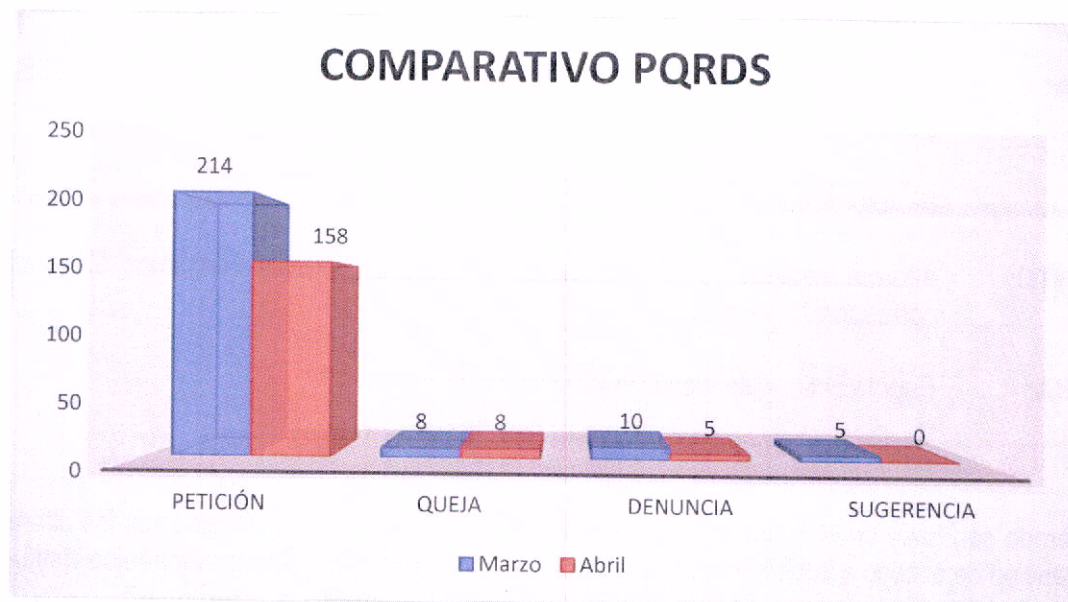
ASUNTO: Informe mensual por dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD's) correspondiente a abril de 2017.

FECHA: Bogotá D.C., 4 de mayo de 2017

Elaborado con base en la información registrada en el aplicativo PQRD recibida por los diferentes canales de atención de acceso a la entidad que son: personalizada, telefónico, correo electrónico institucional, correo postal, chat, buzón de sugerencias, petición verbal y aplicativo PQRD.

Información registrada, clasificada y asignada a las dependencias por idoneidad funcional, aquellas solicitudes que no son competencia de la Unidad, el Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia responsable, darán traslado por correo electrónico o correo postal, a las entidades públicas o privadas, dando cumplimiento a lo establecido en artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, "Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición", 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".

GRAFICA No. 1. COMPARATIVO DE PQRD'S ALLEGADAS A LA ENTIDAD DURANTE MARZO Y ABRIL DE 2017



El periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril de 2017, ingresaron ciento setenta y una (171) peticiones, cifra que al compararla con el mes de marzo de 2017, disminuyo en sesenta y seis (66) PQRD's, lo que representa un 72%.

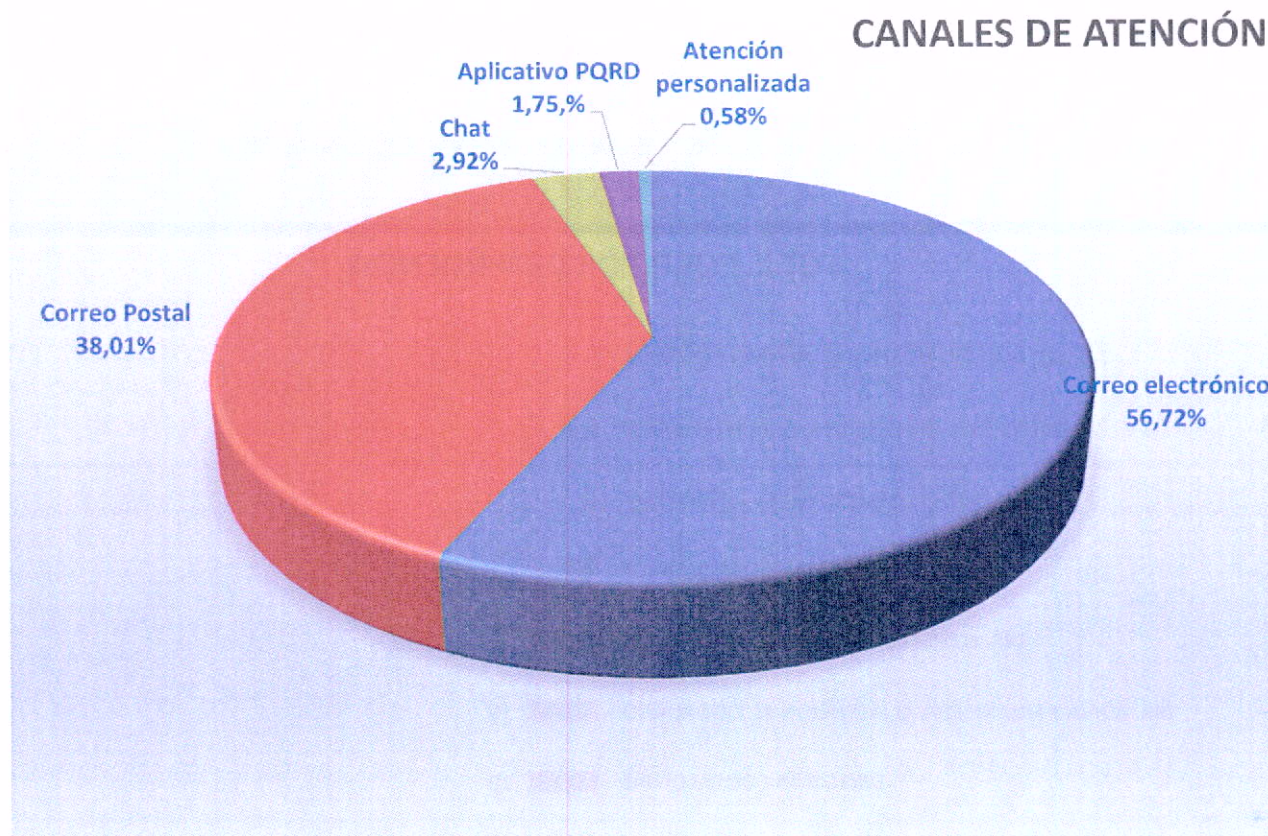
CANALES DE COMUNICACIÓN

GRAFICA No. 2. ATENCION A LA CIUDADANIA DE ACUERDO AL CANAL UTILIZADO

Fuente:

Aplicativo

PQRD



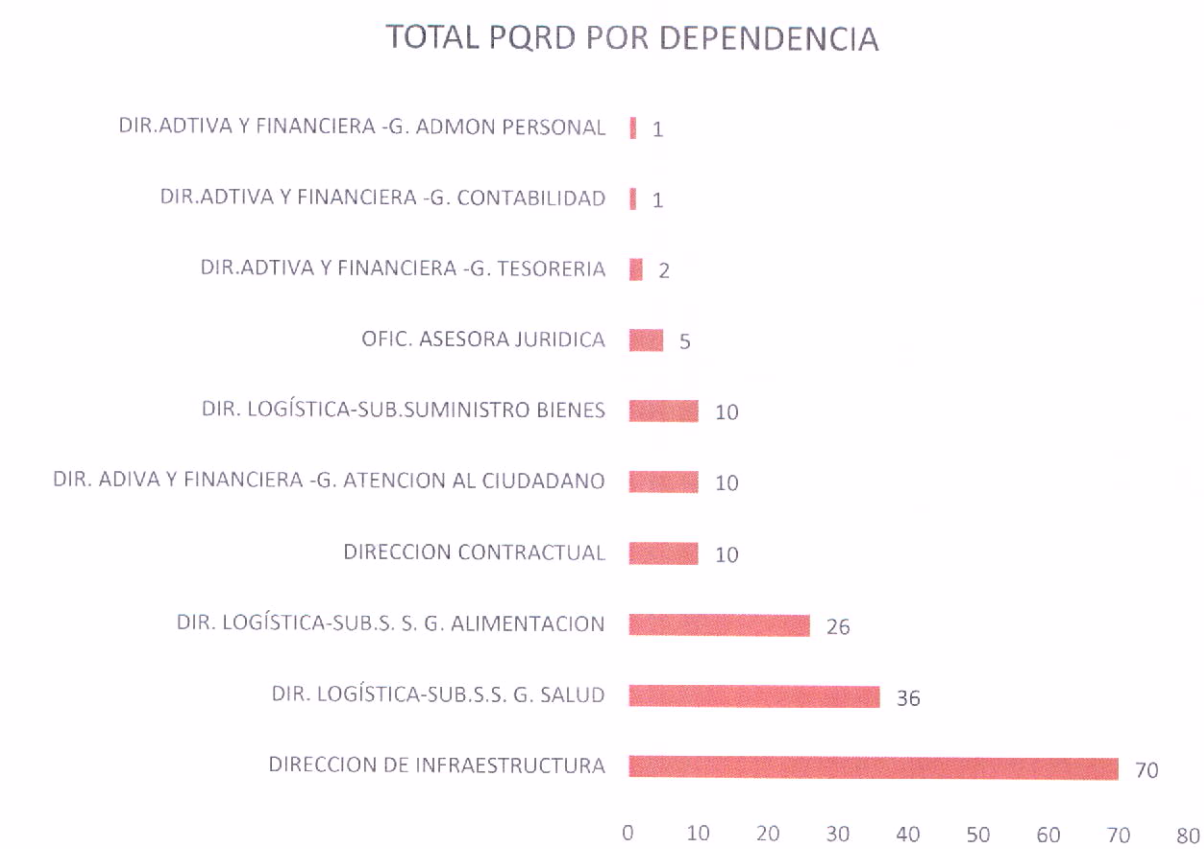
Tal y como se observa en la gráfica, los canales más usados son el correo electrónico institucional con un 56,72 % (97), seguido del correo postal con un 38,01% (65).

TABLA 1.
PQRD'S RECIBIDAS POR LA ENTIDAD POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN.

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	97
CORREO POSTAL	65
CHAT	5
APLICATIVO PQRD	3
ATENCION PERSONALIZADA	1
TOTAL	171

Fuente: Aplicativo PQRD

GRAFICA No. 3. TOTAL PQRD'S RECIBIDAS POR DEPENDENCIA –ABRIL 2017-



TOTAL: 171 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE ABRIL 2017
Fuente: aplicativo PQRD

Observamos en la Grafica No. 3, la asignación de peticiones por dependencias en el mes de abril de 2017, quienes se encargaron de dar respuesta al peticionario, registradas según cuadro:

TABLA 2
PQRD POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCION LOGISTICA	72
-Subdirección de Bienes	10
-Grupo Salud	36
-Grupo Alimentación	26
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	70
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
-Grupo Atención al Ciudadano	10
-Grupo de Tesoreria	2
-Grupo Administración de Personal	1
-Grupo de Contabilidad	1
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	10
OFICINA ASESORA JURIDICA	5
TOTAL	171

TABLA 3.
PQRD'S ATENDIDAS POR TERMINOS –ABRIL 2017-

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA				72
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO SALUD-	21		15	36
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS – GRUPO ALIMENTACIÓN-	6		20	26
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE BIENES	8		2	10
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	21		49	70
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				14
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10			10
GRUPO DE TESORERIA			2	2
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL			1	1
GRUPO DE CONTABILIDAD			1	1
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	3		7	10
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1		4	5

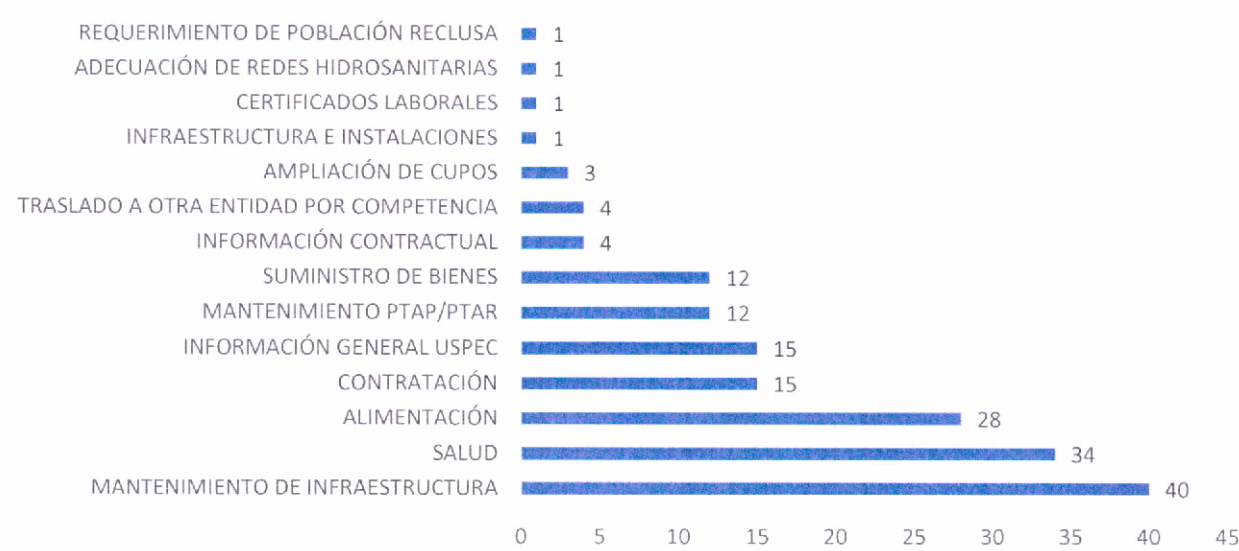
TOTAL 171

En esta tabla se evidencia que la mayor afluencia de requerimientos se tramitó por parte de la Dirección Logística (Subdirección Suministro de Servicios-Grupo de Salud-, -Grupo Alimentación-, Subdirección

Suministro de Bienes) en un 42% (72), la participación porcentual de dicha Dirección, respecto a marzo de 2017, está representada en el 36%, correspondiente a 86 PQRD y de la Dirección de Infraestructura, con participación del 41% (70) en el mes de abril de 2017, reflejando una disminución en recibo de PQRD respecto del mes de marzo de 16 PQRD's.

GRAFICA 4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S DE ACUERDO AL TEMA

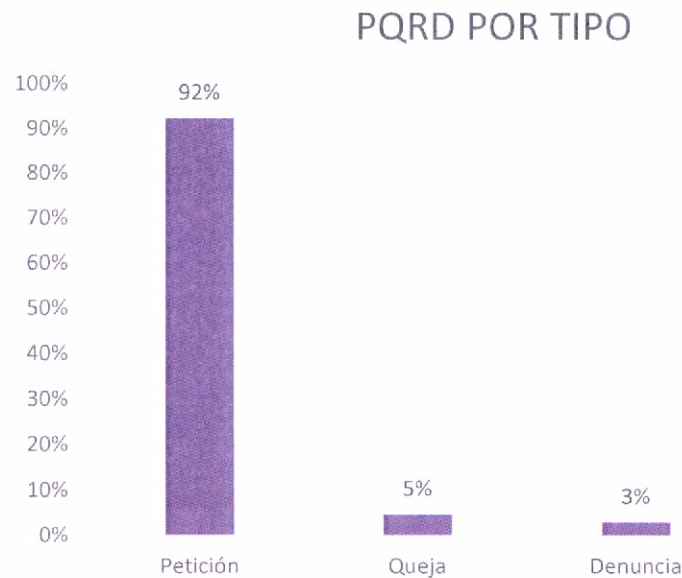
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD's DE ACUERDO AL TEMA DE AFECTACIÓN



TOTAL: 171 PQRD'S tramitadas durante el mes de abril de 2017
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica No. 4, se evidencia que el mayor número de PQRD's son relacionadas con el Mantenimiento de Infraestructura a los ERON que corresponde a un 23%, mayor participación de marzo de 2017 con 20%, seguido de la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad que corresponde a un 20%, menor participación de marzo de 2017 con 21%, comparado con el mes inmediatamente anterior, disminuyó las peticiones presentadas respecto a tema en 16 PQRD's.

GRAFICA 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S POR TIPO



TOTAL: 171 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE ABRIL 2017
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica No. 5., se muestra una disminución del número de PQRD's allegadas a la entidad en abril de 2017, en comparación con marzo de 2017, en 66 menos.

FORTALECIMIENTO EN LAS COMPETENCIAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las funcionarias del Grupo de Atención al Ciudadano asistieron a los siguientes talleres:

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
05-04-2017	Departamento Nacional de Planeación-DNP-	Reunión de preproducción Segunda Feria Nacional (Ipiales Nariño).
06-04-2017	Departamento Nacional de Planeación-DNP-	Capacitación comunicación Kinésica, orientada al servicio
21-04-2017	Departamento Nacional de Planeación-DNP-/Ipiales	Reunión preferia de la Segunda Feria Nal. Servicio al Ciudadano, llevada a cabo en Ipiales Nariño.

ASIGNACION Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRD'S

Los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano una vez recibida la solicitud, petición, queja y/o reclamo, adelantan el registro de manera inmediata en el aplicativo PQRD, asignándose al líder de la dependencia (ver cuadro adjunto). Para el seguimiento a la respuesta oportuna de las PQRD's, se remiten alarmas, mediante correo electrónico y así establecer que el trámite y finalización se efectúe dentro de los términos de Ley.

Así mismo, según el equipo encargado de hacer seguimiento a las PQRS's, el 42,10% de las asignadas se respondieron dentro de los términos legales establecidos, el 57,89% se encuentra en gestión de respuesta dentro de los términos legales.

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO MEDIANTE	FECHA (s) ALARMA (s) DE ABRIL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	4, 27 y 28
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	3,4,5,17,18,19,20,21,24,25,26 y 27
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	3
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	18,21,24,26 y 27
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	4,17,25,26 y 27
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	3,4,5,17,18,19,20,21,24,25,26 y 27
OFICINA CONTROL INTERNO	CORREO ELECTRÓNICO	3

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes a abril de 2017, así:

- El 42,10%, (72) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 57,89%, (99) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.

Se debe dar cumplimiento a la normatividad en cuanto al tiempo establecido para el trámite y respuesta a las peticiones de los ciudadanos, el hecho de no dar respuesta oportuna al peticionario, puede incidir negativamente en su nivel de satisfacción.

Para algunos casos, que no se alcanzó a dar respuesta al ciudadano durante el plazo inicialmente señalado, se responde al peticionario indicando la fecha estimada de contestación, las razones por las cuales no se logró dar respuesta y las acciones adelantadas por la entidad para responder. El documento para evidenciar lo descrito se encuentra adjunto en el aplicativo en la PQRD correspondiente.

Es importante aclarar, que la respuesta a las peticiones de la ciudadanía deben cumplir con las siguientes precisiones: -Oportunidad (dentro de los términos legales)

-Resolverse de fondo

-En forma clara y precisa

-De conformidad con lo solicitado

En caso de no cumplir con lo descrito anteriormente, se incurre en una vulneración al derecho constitucional fundamental de petición, lo cual acarrea falta disciplinaria que deberá conocer el Grupo de Control Interno Disciplinario-Oficina Asesora Jurídica de la USPEC-.

En cumplimiento de la misión institucional, los directivos de cada una de las dependencias, deben garantizar y asegurar que se respondan las peticiones en el menor tiempo posible, sin que se excedan los términos de ley. Con respecto al tratamiento y respuesta de las peticiones, el grupo de Atención al Ciudadano realiza seguimiento, el cual permite a la entidad presentar informes confiables.

Con el fin de garantizar el seguimiento y oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente, es importante recordar que toda PQRD; (-petición, -queja, -reclamo, -denuncia y -sugerencia) que ingrese a la entidad por los diferentes canales de comunicación como son: (correo postal, presencial, correo electrónico institucional, vía telefónica, redes sociales, chat, petición verbal), deben ser radicadas dentro del aplicativo por los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano. Es importante resaltar, que cuando una petición no es competencia de la dependencia, ésta deberá al **día siguiente hábil del recibo, proceder de la misma forma en que fue recibida devolverla a Atención al Ciudadano**, a efectos de re direccionarla y evitar el vencimiento de los términos para dar respuesta oportuna al peticionario.

Así mismo, en caso que la Unidad no sea quien debe dar respuesta, se le informará a la entidad o peticionario que considere competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, por correo electrónico o correo postal, adjuntando copia de la petición y soportes.

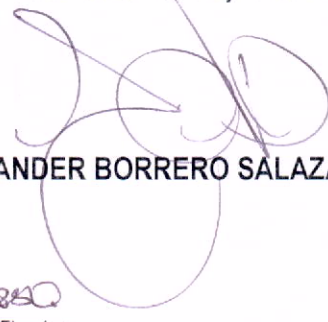
Se orientó y proporcionó recomendaciones a los funcionarios líderes de cómo llevar el control de las PQRD de las dependencias, en los casos que no fuere posible resolver la petición según plazos establecidos y como solicitar la prórroga al peticionario, en lo relativo a los términos de respuesta conforme a la ley 1755 de 2015.

Por último, La Unidad participo en la Segunda Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, organizada por el Departamento Nacional de Planeación –DNP, llevada a cabo en el Municipio de Ipiales del Departamento de Nariño, en compañía del Ministerio de Justicia y del Derecho, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC y la Superintendencia de Notariado y Registro; realizaron atención a los ciudadanos en cumplimiento de las actividades programadas a los interesados que acudieron al Stand, donde obtuvieron información

sencilla, clara y útil sobre la entidad y se enfatizó sobre la diferencia entre nuestro cliente como es el INPEC y la USPEC, al tiempo que se hizo socialización sobre la creación y funciones de la Unidad con las entidades que asistieron al evento.

En los anteriores términos, la Dirección Administrativa y Financiera-Grupo Atención al Ciudadano- ha dado cumplimiento a lo señalado en el Decreto No. 4150 de 2011, Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,


JOHN ALEXANDER BORRERO SALAZAR

Copia: N/A

Elaboró: : Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado

Revisó: John Alexander Borrero Salazar – Director Administrativo y Financiero

Ruta: \\192.168.70.20\at_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2017\INFORMES\INFORMES MENSUALES\Abril 2017.docx

Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2017

