

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 4/9/2017 Folios: 11	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2017-010826
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: MARIA C. PALAU SALAZAR	
Asunto: PRESENTACIÓN INFORME PQRD (MENSUAL) AGOSTO-2017.	

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero (e)

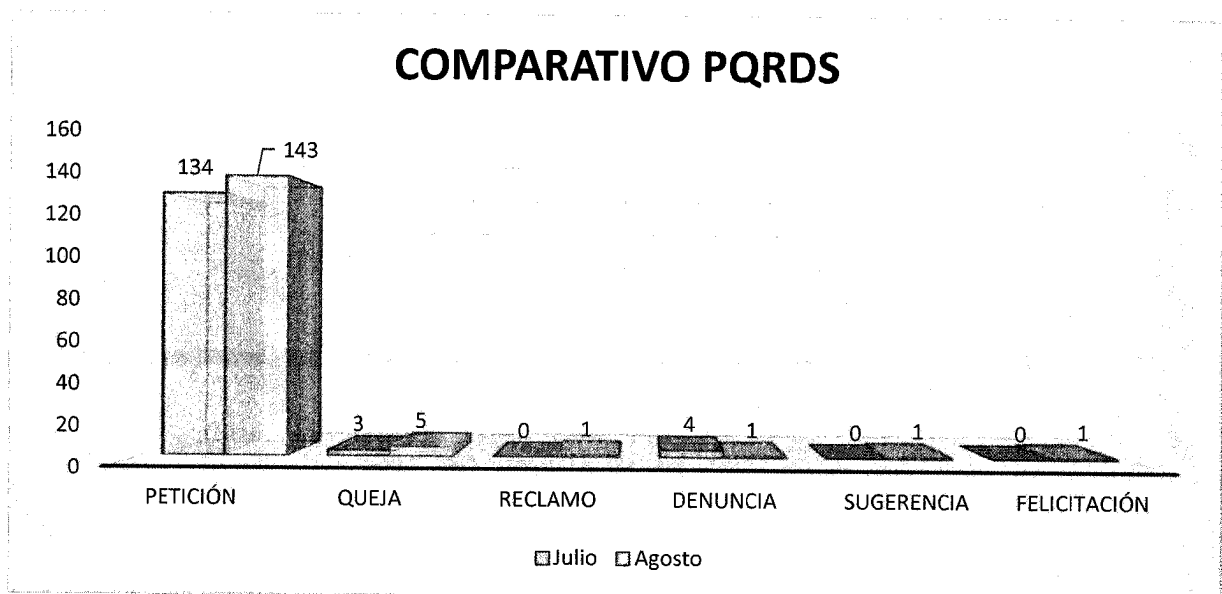
ASUNTO: Informe mensual por dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD'S) correspondiente a agosto de 2017.

FECHA: Bogotá D.C., 4 de septiembre 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"***.

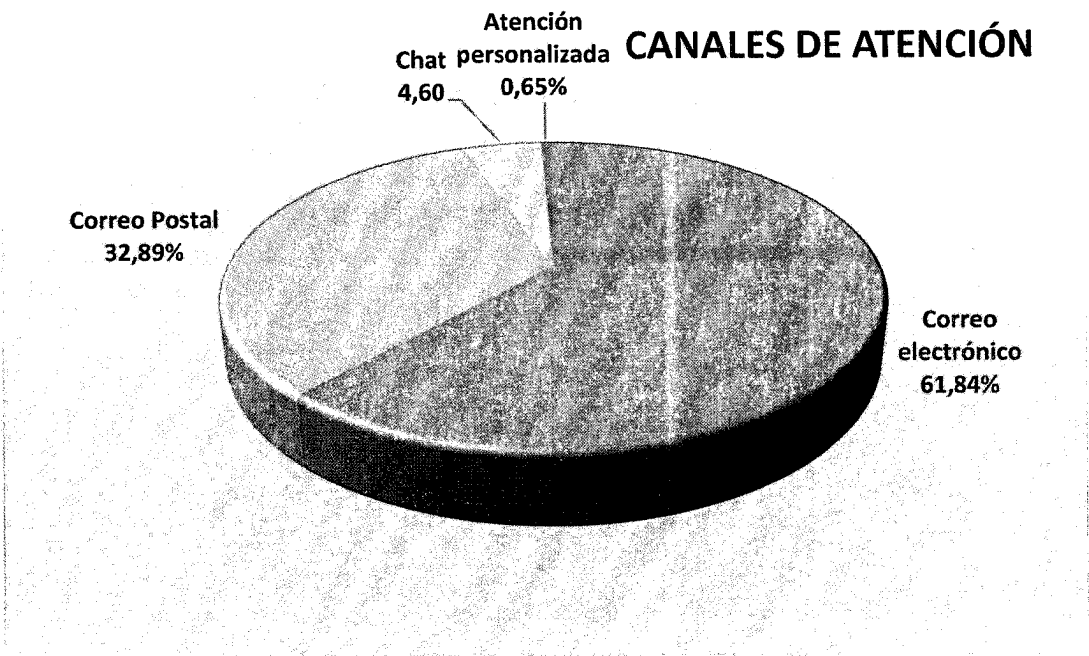
GRÁFICA No. 1. COMPARATIVO DE PQRD'S ALLEGADAS A LA ENTIDAD DURANTE JULIO Y AGOSTO DE 2017



El período comprendido entre el 01 al 31 de agosto de 2017, ingresaron ciento cincuenta y dos (152) PQRD's, cifra que al compararla con el mes de julio de 2017, aumentó en doce (12) PQRD's, lo que representa un 8 %.

CANALES DE COMUNICACIÓN

GRÁFICA No. 2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE ACUERDO CON EL CANAL UTILIZADO



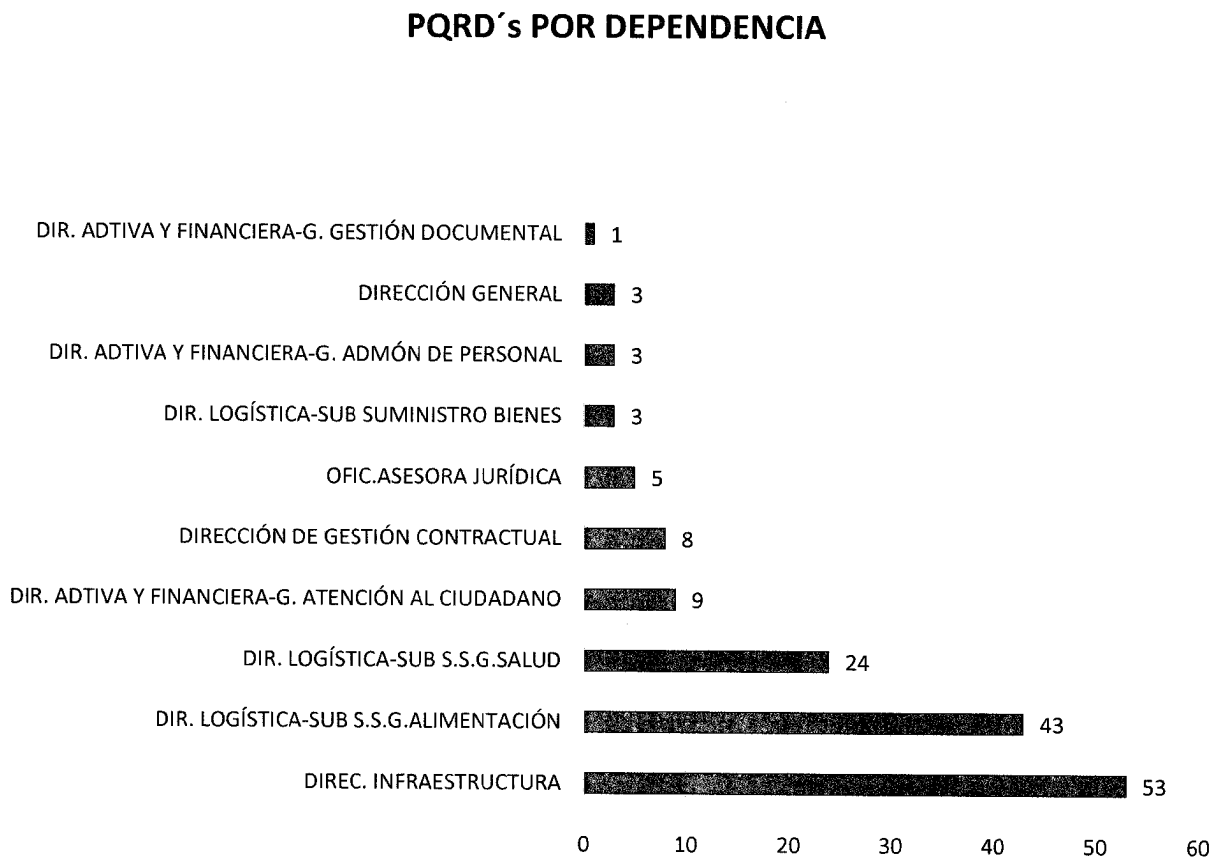
Fuente: Aplicativo PQRD

Tal y como se observa en la gráfica, los canales más usados son el correo electrónico institucional con 62% (94) PQRD's, seguido del correo postal con un 33% (50) PQRD's.

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

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	94
CORREO POSTAL	50
CHAT	7
ATENCION PERSONALIZADA	1
Fuente: Aplicativo PQRD	TOTAL 152

GRÁFICA No. 3. TOTAL PQRD'S RECIBIDAS POR DEPENDENCIA –AGOSTO 2017-



TOTAL: 152 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE AGOSTO 2017
Fuente: aplicativo PQRD

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

TABLA 2.
PQRD's POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	70
-Subdirección de Bienes	3
-Grupo Salud	24
-Grupo Alimentación	43
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	53
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13
-Grupo Atención al Ciudadano	9
-Grupo Administración de Personal	3
-Grupo de Gestión Documental	1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5
DIRECCIÓN GENERAL	3

TOTAL 152

TABLA 3.

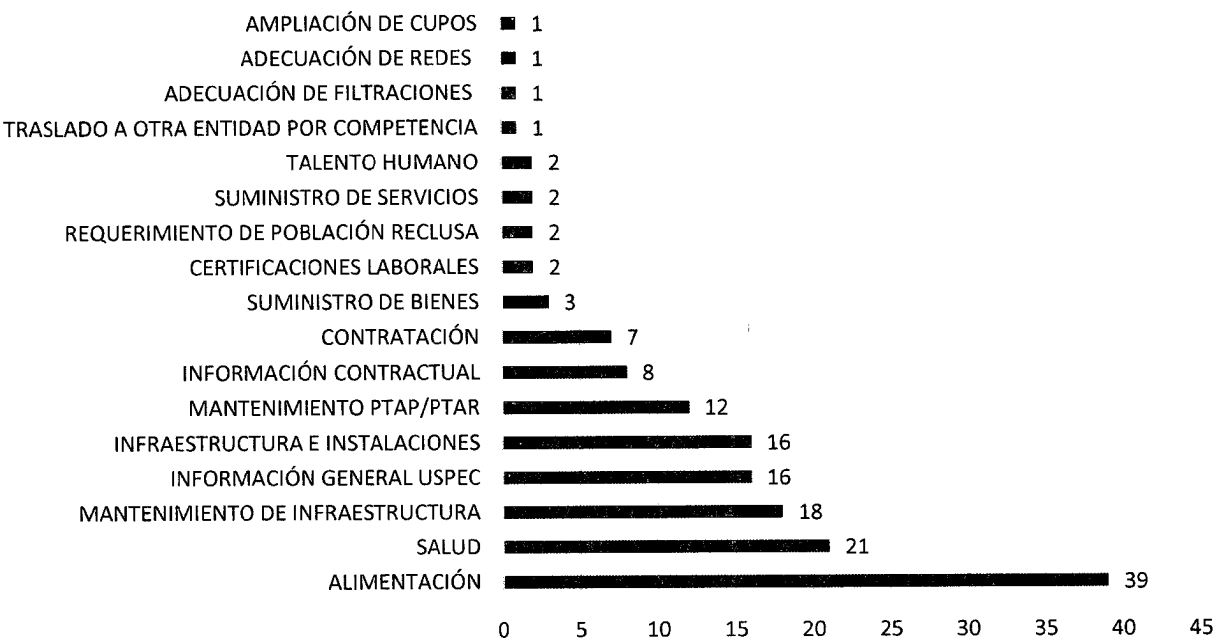
PQRD'S ATENDIDAS POR TERMINOS –AGOSTO 2017-

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA					70
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO ALIMENTACION	11		32		43
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS – GRUPO SALUD	8		16		24
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE BIENES	3				3
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	43		10		53
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					13
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9				9
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2		1		3
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL			1		1
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	5		3		8
OFICINA ASESORA JURIDICA	2		3		5
DIRECCION GENERAL			1	2	3
TOTAL					152

En esta tabla se evidencia que el mayor número de requerimientos se tramitó por parte de la Dirección de Logística (Subdirección Suministro de Servicios-Grupo de Salud-, -Grupo Alimentación-, Subdirección Suministro de Bienes), con participación del 46% (70) en el mes de julio de 2017, con un aumento en 9 PQRD respecto del mes de julio. Respecto a la Dirección de Infraestructura en un 35% (53), aumento con relación al mes de julio de 4 PQRD.

GRÁFICA No. 4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S DE ACUERDO AL TEMA

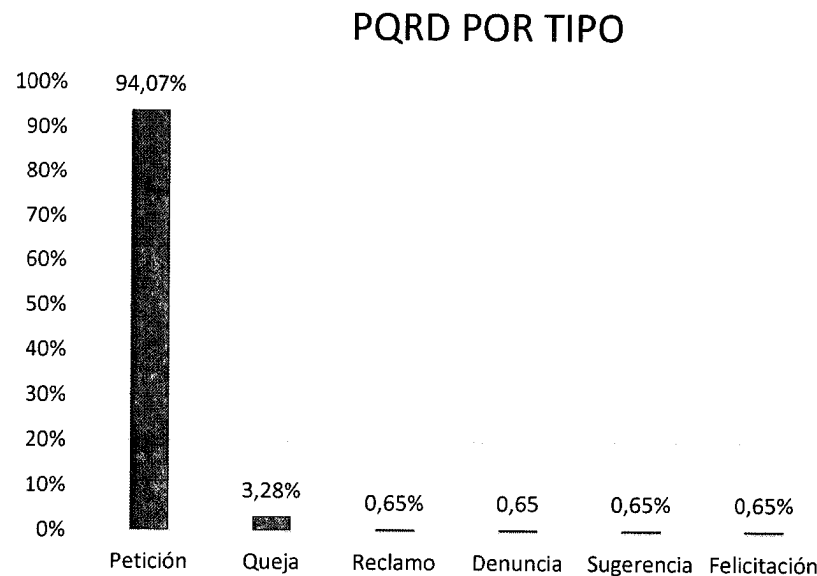
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD's DE ACUERDO AL TEMA DE AFECTACIÓN



TOTAL: 152 PQRD'S tramitados durante el mes de agosto de 2017
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica No. 4 se evidencia que el mayor número de PQRD's, se relacionan con la prestación del servicio de alimentación a la población privada de la libertad que corresponde a un 26% en el mes de agosto, mayor participación con respecto julio de 2017 con 21%, seguido de la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad que corresponde al 14% en el mes de agosto, menor participación con respecto a julio de 2017 con 16%, es decir, comparado con el mes inmediatamente anterior, disminuyó las PQRD's presentadas respecto al tema en 1.

GRÁFICA No. 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S POR TIPO



TOTAL: 152 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE AGOSTO 2017
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica No. 5., se muestra un aumento de 11 PQRD's allegadas a la entidad en agosto de 2017, en comparación con julio de 2017.

FORTALECIMIENTO EN LAS COMPETENCIAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
08-2017	Función Pública - CECA Centro Empresarial Colombo Alemán – Calle 63A Bis N° 14 - 34	Diplomado en Alta Dirección, dirigido a coordinadores de servicio al ciudadano.

La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano se encuentra adelantando un diplomado, cuyo objetivo es el ofrecimiento de herramientas en temas de participación ciudadana para incentivar a los servidores al interior de la entidad.

ASIGNACIÓN 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, asignándola al líder de la dependencia.

Como seguimiento a los tiempos y respuesta oportuna de las PQRD's se remiten correos electrónicos ordinariamente a los líderes de las diferentes dependencias. Lo anterior, con el fin de prevenir que las respuestas que se realicen estén dentro de los términos de Ley, según cuadro adjunto.

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO MEDIANTE	FECHA (s) ALARMA (s) DE AGOSTO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	24 y 31
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	4,11,12,21,24,25, 26 y 27
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	4, 8, 10, 17, 23, 25 y 29.
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	1, 4, 8, 17,24, 25,28,29,30 y 31
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	17, 22, 24, 28 y 31
DIRECCIÓN GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	24, 25 y 30
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	CORREO ELECTRONICO	24

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las 80 PQRD's allegadas a la USPEC que se encontraban pendientes de respuesta correspondientes al mes de julio de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 86,25%, (69) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 1,25%, (1) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 2,50%, (2) tramitadas y contestadas fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (2).
- El 10%, (8) se encuentran en trámite fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (3), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (4), Oficina Asesora Jurídica (1).

De las 152 allegadas a la USPEC correspondientes a agosto de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 55,26%, (84) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 44,73%, (68) 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, en los cuales no se alcance a dar respuesta al ciudadano durante el plazo inicialmente señalado, se indicará al peticionario el motivo por el cual no se ha respondido y la fecha en que se dará contestación, según documento que se evidenciará al adjuntarlo en el aplicativo en la PQRD correspondiente. Pertinente resaltar, que aunque se encuentre fuera de términos la PQRD, se debe dar respuesta.

Las contestaciones deben cumplir con las siguientes pautas:

- Oportunidad (dentro de los términos legales)
- Resolverse de fondo
- En forma clara y precisa
- De conformidad con lo solicitado

En caso de incumplimiento de lo anteriormente descrito, 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 el fin que al Grupo de Atención al Ciudadano le permita presentar informes confiables.

Es importante recordar que las PQRD'S; (-petición, -queja, -reclamo, -denuncia y -sugerencia) que ingresen a la entidad por los diferentes canales de comunicación (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. Pertinente recordar, 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. De lo contrario, se tiene por entendido que la dependencia que no realice la devolución recopilará y otorgará dicha respuesta.

En caso que no sea competencia de dar respuesta por parte de la Unidad, 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.



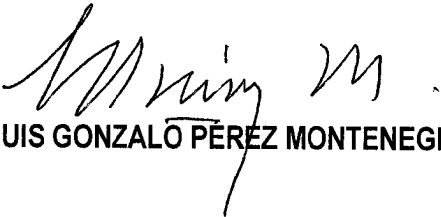
USPEC Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios



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.

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,


LUIS GONZALO PÉREZ MONTENEGRO

Copia: N/A

Elaboró: : Cristina Gonzalez –Técnico Administrativo/ Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado
Revisó: Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Ruta: \\192.168.70.20\at_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2017\INFORMES 2017\INFORMES MENSUALES\Agosto 2017.docx
Ubicación archivo fisico: Carpeta Informes 2017

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

Código: G1-S1-FO-04
Versión: 08

Vigencia: 02/03/2016

Pagina: 11 de 11



MINJUSTICIA

