

I-2017-000427 del 13/01/2017
HORA: 15:46:06

180-1-1-GATC- 26

MEMORANDO

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

DE: Director (E) Administrativo y Financiero

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

FECHA: Bogotá D.C., 4 de enero de 2017

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo PQRD de la entidad, donde se recopila el proceso de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, que son recibidas por los diferentes canales de atención 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 asignada a las diferentes dependencias por competencia funcional y aquellas solicitudes que no son competencia de esta entidad son enviadas a las respectivas entidades públicas y/o privadas para su pertinente 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".*

Grafica 1. Comparación de PQRD's allegadas a la entidad durante noviembre y diciembre de 2016



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

 **MINJUSTICIA**

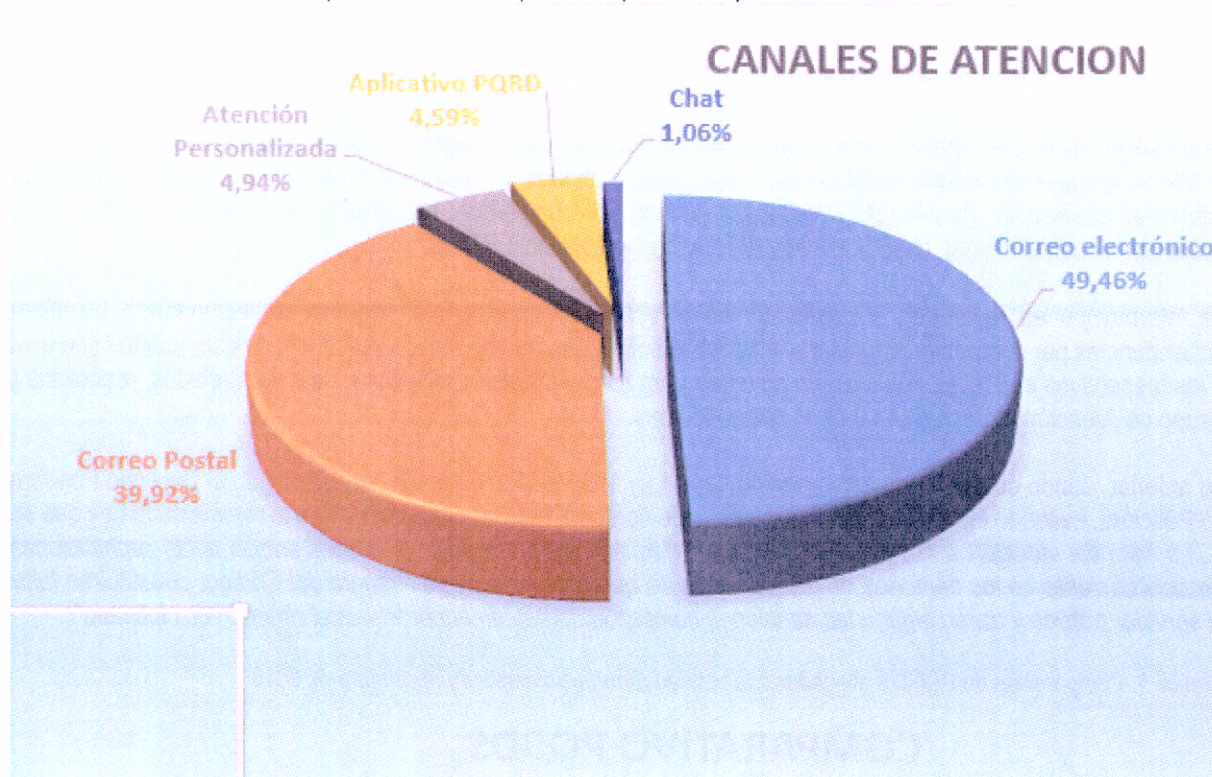
Página: 1 de 10

180-1-1-GATC- 26

Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2016, la USPEC, a través del grupo de Atención al Ciudadano, se recepcionó doscientos ochenta y tres (283) solicitudes, cifra que al compararla con el mes de noviembre de 2016, aumentó en noventa (90) PQRD's, lo que representa un 32%.

ATENCIÓN 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
CORREO ELECTRÓNICO	140
CORREO POSTAL	113
ATENCIÓN PERSONALIZADA	14
APLICATIVO PQRD	13
CHAT	3

Fuente: Aplicativo PQRD

TOTAL283

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

En la gráfica 3., podemos observar la asignación por dependencia encargada de dar respuesta al peticionario, durante el mes de diciembre de 2016, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 283 PQRD's de las cuales se direccionaron así:

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	130
DIRECCION LOGISTICA	
Subdirección Suministro de Servicios	
-Grupo Salud	61
-Grupo Alimentación	33
Subdirección Sumnistro de Bienes	17
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	15
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
-Grupo Atención al Ciudadano	7
-Grupo Administración de Personal	4
-Grupo de Contabilidad	2
-Grupo de Gestión de Talento Humano	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	4
DIRECCION GENERAL	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DESARROLLO	2
OFICINA DE TECNOLGÍA	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1

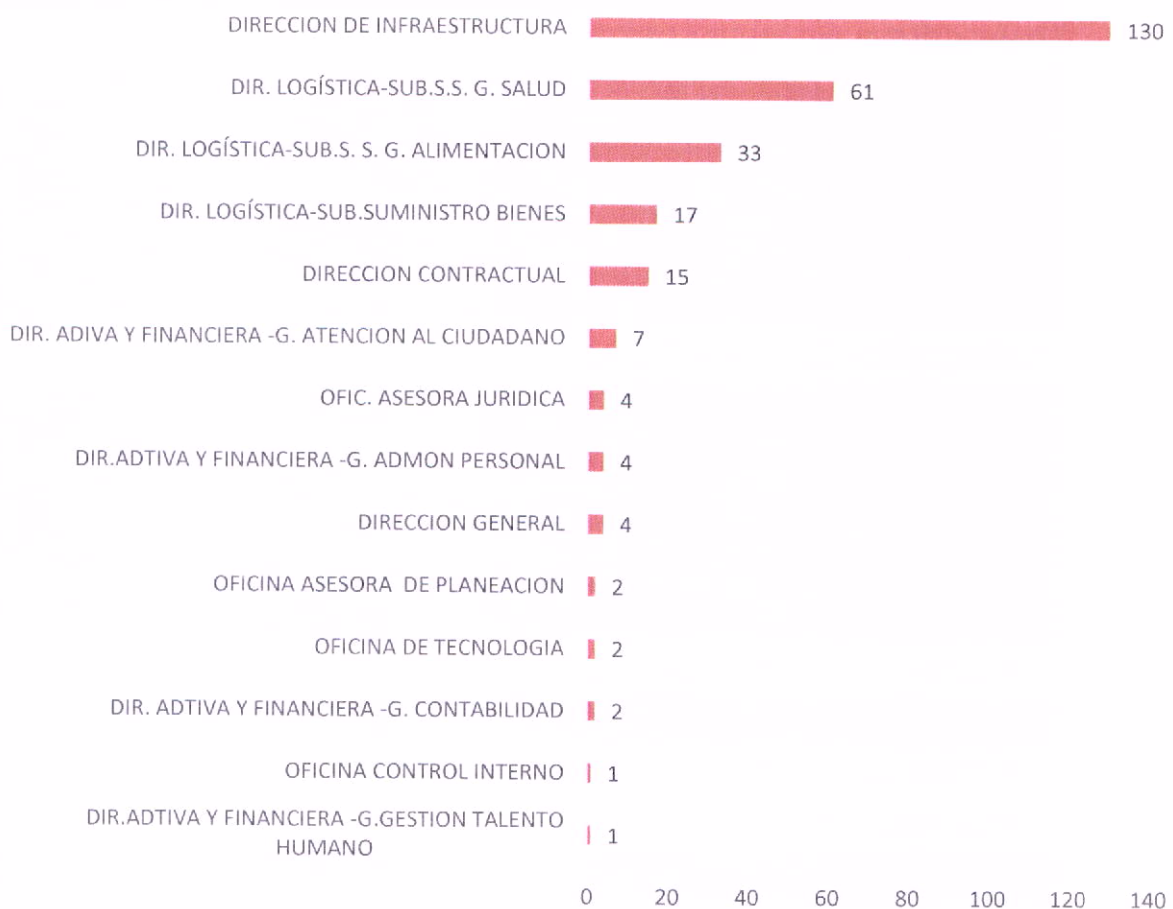
180-1-1-GATC- 26

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 un 49% (140), seguido del correo postal con un 40% (113).

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

Gráfica No. 3 total pqr's recibidas por dependencia:

TOTAL PQRD POR DEPENDENCIA DICIEMBRE 2016



TOTAL: 283 PQRD'S tramitadas durante el mes de diciembre /16 - USPEC
Fuente: aplicativo PQRD

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

 **MINJUSTICIA**

Página: 3 de 10

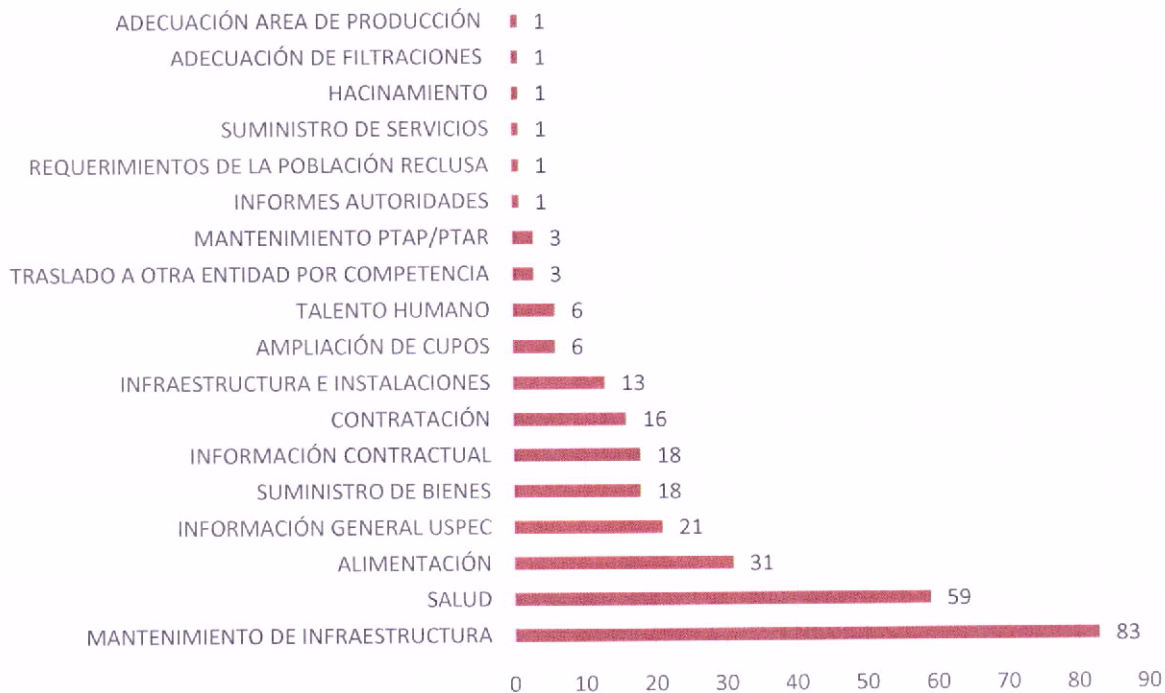
180-1-1-GATC- 26

OFICINA DE CONTROL INTERNO	1			1
----------------------------	---	--	--	---

Teniendo en cuenta la tabla No. 2 se puede evidenciar que la mayor afluencia de requerimientos se tramitó por parte de la Dirección de Infraestructura en un 46% (130), la participación porcentual de esta Dirección, respecto al mes anterior está representada en el 35%, correspondiente a 68 PQRD; seguido de la Dirección Logística Subdirección Suministro de Servicios -Grupo Salud, con participación del 22% (61) en el mes de diciembre, reflejando también una disminución en recibo de PQRD respecto del mes de noviembre de 13.

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

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD's DE ACUERDO AL TEMA



TOTAL: 283 PQRD'S tramitadas durante el mes de diciembre /16 - USPEC
Fuente: aplicativo PQRD.

De acuerdo con la gráfica No. 4., se contempla que el mayor número de PQRD's son relacionados con el Mantenimiento de Infraestructura a los ERON lo que corresponde a un 29%, igual participación del mes anterior, seguido de la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad que corresponde a un 21%, comparado con el mes inmediatamente anterior disminuyó las peticiones presentadas respecto a este tema en 9 PQRD.

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

MINJUSTICIA

Página: 6 de 10

Tabla No. 2.

PQRD ATENDIDAS POR TÉRMINOS - DEPENDENCIAS DICIEMBRE 2016				
DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	110	17	3	130
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. SALUD	60	1		61
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. ALIMENTACIÓN	33			33
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE BIENES	17			17
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	14	1		15
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7			7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4			4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - G. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	4			4
DIRECCIÓN GENERAL	3		1	4
OFICINA DE TECNOLOGÍA	2			2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2			2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO CONTABILIDAD	2			2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO GESTION DE TALENTO HUMANO	1			1

Fortalecimiento en las Competencias del Grupo de Atención al Ciudadano

Las funcionarias del Grupo de Atención al Ciudadano asistieron a las siguientes capacitaciones:

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
06/12/2016	MINJUSTICIA	Taller de Atención a Población con Discapacidad Visual.
15/12/2016	DNP	Mesa de Trabajo : Reglamento Interno de Peticiones

Seguimiento al trámite de las PQRD's

Para el seguimiento a la respuesta oportuna, se remiten alarmas realizadas mediante correo electrónico. Así mismo, se ha venido fortaleciendo el equipo encargado de hacer seguimiento a las PQRS's, obteniendo para el presente seguimiento el 92% de respuestas asignadas dentro de los términos legales establecidos, sin embargo es pertinente mencionar que el 7% se atendieron fuera de los términos legales (19) y sin respuesta dentro de términos el 1% (3).

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, conforme a lo registrado en el aplicativo PQRD.

Es pertinente señalar que cada dependencia cuenta con un funcionario de enlace, con el fin de atender y gestionar las PQRD's asignadas (ver anexo); 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, remitiendo alarmas mediante correo electrónico.

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. Igualmente, se realiza monitoreo, se generan alarmas y avisos a los funcionarios de cada área con el fin que se establezcan actividades necesarias para la solución de una PQRD's dentro de los términos de ley.

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

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO MEDIANTE	FECHA (s) ALARMA (s) DICIEMBRE DE 2016
DIRECCIÓN GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	01-05-06-07-29
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	01-05-06-14-16-19-20-21-22-23
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	01-05-06-07-22-29

PQRD's POR TIPO

Tabla No. 3

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	140
CORREO POSTAL	113
ATENCIÓN PERSONALIZADA	14
APLICATIVO PQRD	13
CHAT	3
TOTAL	283

De acuerdo con la tabla No. 3 se evidencia un aumento del número de PQRD's allegadas a la entidad en comparación con el mes anterior, en el que se presentaron 90 más.

Espacios de Interacción Ciudadana

Las Entidades del Estado están en la obligación de generar estrategias de comunicación y diálogos con la ciudadanía y en esta ocasión con los ciudadanos privados de la libertad, a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano con el ánimo de tener contacto directo con la Población Privada de la Libertad, se llevó la segunda Feria Sectorial de Servicios y diálogos con las personas privadas de la libertad, el 13 de diciembre de 2016 en el Complejo Metropolitano de Bogotá COMEB – La Picota, contando con la participación del Ministerio de Justicia, Superintendencia Notariado y Registro, INPEC y USPEC, cuyo objetivo fue articular las entidades en aras de generar las acciones y lineamientos enfocados en el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados.

FECHA	LUGAR
13 de diciembre de 2016	Complejo Metropolitano de Bogotá COMEB – La Picota

La Dirección Administrativa y Financiera resalta el apoyo de las Direcciones de Infraestructura, Logística y el Grupo de Atención al Ciudadano, dependencias que participaron activamente en esta actividad.

El desarrollo de esta feria, contó con el apoyo logístico de la Dirección y el Cuerpo de Custodia del Complejo Metropolitano de Bogotá COMEB – La Picota, facilitando espacios apropiados a cada entidad, para la atención personalizada a los internos, espacios que se aprovecharon para divulgar información acerca de la entidad y su portafolio de servicios. Se canalizaron los avances realizados desde la Dirección de Infraestructura, se orientó a la población privada de la libertad para direccionar las PQRD, logrando que la población interna participara activamente en las charlas transmitidas por los funcionarios de la Dirección Logística e Infraestructura.

180-1-1-GATC- 26

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO MEDIANTE	FECHA (s) ALARMA (s) DICIEMBRE DE 2016
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	CORREO ELECTRÓNICO	22
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	01-05-06-07-15-19-20-21-26-29
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	01-05-06-07-14-16-19-20-21-22-23-26-27
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	05-06-07-27-29-30
OFICINA DE TECNOLOGÍA	CORREO ELECTRÓNICO	05-06-07
CONTROL INTERNO	CORREO ELECTRÓNICO	07-21-29

Conclusiones y recomendaciones

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de diciembre de 2016, el 93% (264) fueron tramitadas y contestadas dentro de los términos legales, el 7% se atendió fuera de los términos legales (Dirección de Infraestructura (17), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (1) y Dirección Contractual (1) y sin respuesta dentro de términos Dirección de Infraestructura (3) y Dirección General (1).

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, el hecho de no dar respuesta oportuna al peticionario, puede incidir negativamente en su nivel de satisfacción.

Con respecto al tratamiento y respuesta de las peticiones, el grupo de Atención al Ciudadano realiza seguimiento, monitoreo y trazabilidad que le permite saber a la entidad cuáles son las respuestas dadas a los peticionarios, el medio o canal de salida, radicado de acuerdo con la actividad realizada por la ventanilla única de gestión documental y la oportunidad según los términos de ley.

Para algunos casos en que no se consiguió dar respuesta al ciudadano (a) durante el plazo establecido inicial, 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 en caso de requerirse 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, lo cual 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 la 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.

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

Página: 9 de 10



MINJUSTICIA

180-1-1-GATC- 26

Con el fin de garantizar el seguimiento y oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente es importante recordar que toda petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia PQRD's que ingrese a la entidad por los diferentes canales de comunicación (correo postal, presencial, correos electrónicos institucionales, carteleras, vía telefónica, redes sociales), debe ser tramitada en primer lugar por el grupo de atención al ciudadano, por ser la dependencia competente de realizar el debido seguimiento a través del aplicativo PQRD. Cuando una petición no es de su competencia **deberá al día siguiente hábil del recibo proceder de la misma forma en que fue recibida devolverla a este Grupo**, a efectos de redireccionarla correctamente y evitar el vencimiento de los términos para dar respuesta oportuna al peticionario.

Se reitera que en caso que la Unidad no sea la competente para dar respuesta, informará al interesado, la dependencia competente remitirá la PQRD's directamente a la entidad que considere sea competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo. Dentro del mismo término, **se informará al peticionario (incluyendo a las personas privadas de la libertad) sobre dicho traslado** por medio de una comunicación, electrónica o física, según el caso, con la cual enviará copia de la respectiva remisión.

Se realizó recomendaciones a los funcionarios de la Dirección Logística e Infraestructura en cuanto a los términos para dar respuesta de acuerdo a la ley 1755 de 2015 y orientó para los casos que no fuera posible resolver la petición según plazos establecidos y como solicitar la prórroga al peticionario.

En los anteriores términos, la Dirección Administrativa y Financiera 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

Anexos: Uno (1) folio

Elaboró: : Leonor patricia Silva Vega - Profesional Especializado – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Revisó: John Alexander Borrero Salazar – Director Administrativo y Financiero (E)
Ruta: \\192.168.70.20\lat_ciudadano\INFORMES MENSUALES\Diciembre de 2016.docx
Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2016

DEPENDENCIA	ENLACE (NOMBRE LÍDER PORD)	CORREO ELECTRÓNICO	EXT
DIRECCION GENERAL	Juan David Rodríguez Castillo	juan.rodriguez@uspec.gov.co	209
DIRECCIÓN GENERAL	Nestor Andrés Rodríguez Cifuentes	nestor.rodriguez@uspec.gov.co	374
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Cristian Alberto Moreno Rodríguez	cristian.moreno@uspec.gov.co	575
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Jobita García	jobita.garcia@uspec.gov.co	441
OFICINA ASESORA JURÍDICA	Diego Ricardo Aponte Rodríguez	diego.aponte@uspec.gov.co	635
OFICINA ASESORA JURÍDICA	Mauricio José Aragón Álvarez	mauricio.aragon@uspec.gov.co	382
OFICINA ASESORA JURÍDICA	Carlos Giovanni Torres Peñaranda	Carlos.torres@uespc.gov.co	658
OFICINA DE CONTROL INTERNO	María Paula Gañan Vezga	Maria.ganan@uspec.gov.co	247
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fabio Augusto Esguerra Urueña	fabio.esguerra@uspec.gov.co	433
OFICINA DE TECNOLOGÍA	Diana Paola Cárdenas Huertas	diana.cardenas@uspec.gov.co	421
OFICINA DE TECNOLOGÍA	Wilmer Alexis Abril Castañeda	wilmer.abril@uspec.gov.co	337
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Amparo de los Angeles Beltrán Puche	amparo.beltran@uspec.gov.co	235
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Mario Andrés Castillo Ardila	Mario.castillo@uspec.gov.co	535
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Andrea del Pilar Cardona Chaves	andrea.cardona@uspec.gov.co	594
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Liliana Sierra Bravo	liliana.sierra@uspec.gov.co	387
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - Grupo Alimentación	Olga Cecilia García de Mejía	Olga.garcia@uspec.gov.co	324
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - Grupo Salud	Laura Camila Ovalle Rodríguez	laura.ovalle@uspec.gov.co	366
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES	Shirley Vahos Perez	shirley.vahos@uspec.gov.co	342
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES	Caterine González Ortiz	caterine.gonzalez@uspec.gov.co	334
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	Yomar Angélica Muñoz Cadena	yomar.munoz@uspec.gov.co	420
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	Henry Camilo Barajas García	henry.barajas@uspec.gov.co	663
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	Andres Felipe Prieto Méndez	andres.prieto@uspec.gov.co	456
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	Homayra Sánchez de García	homayra.sanchez@uspec.gov.co	523
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Jorge Mauricio Salinas Gutierrez	jorge.salinas@uspec.gov.co	534
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Sandra Janette Saenz Parra	Sandra.saenz@uspec.gov.co	153

