

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 5/1/2018 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2018-000117
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: J CARLOS RESTREPO PIEDRAHITA	
Asunto: INFRME PQRD MES DICIEMBRE 2017.	

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero (e)

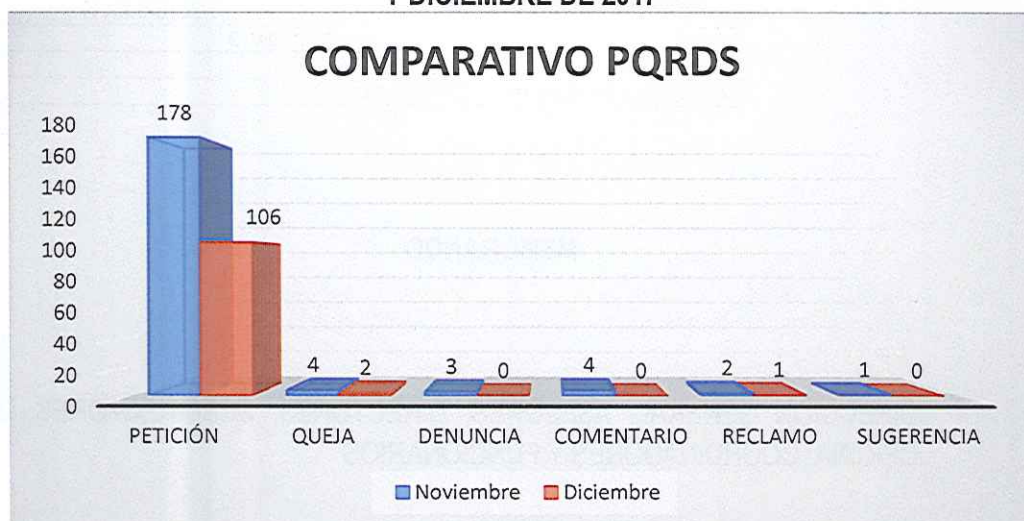
ASUNTO: Informe mensual por dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD'S) correspondiente a diciembre de 2017.

FECHA: Bogotá D.C., 5 de enero de 2018

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"***.

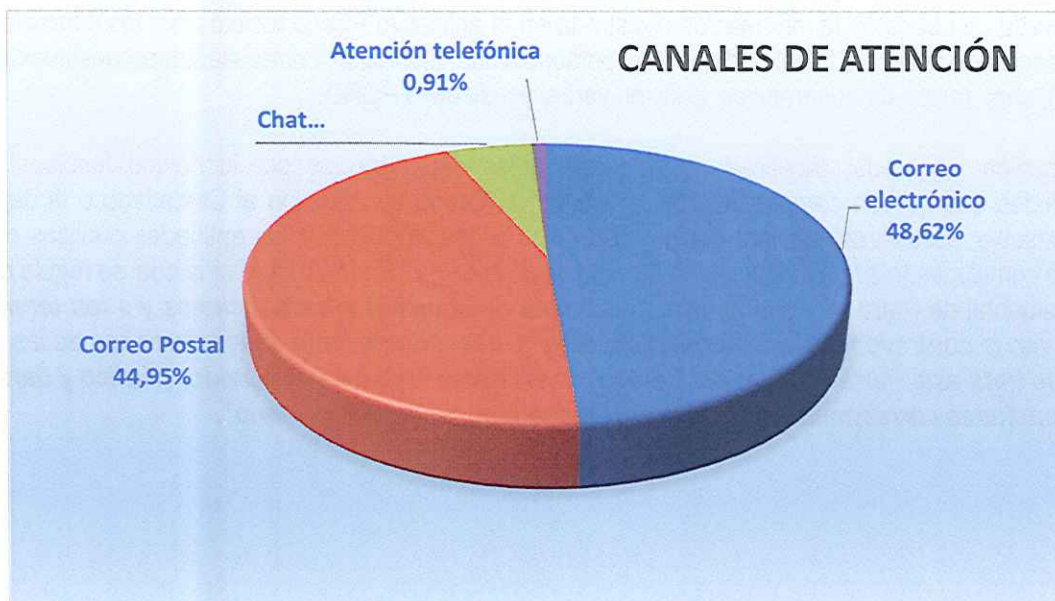
GRÁFICA No. 1. COMPARATIVO DE PQRD'S ALLEGADAS A LA ENTIDAD DURANTE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2017



El período comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2017, ciento nueve (109) PQRD's, cifra que al compararla con el mes de noviembre de 2017, disminuyó en ochenta (80) PQRD's, lo que representa un setenta y tres por ciento (73%).

CANALES DE COMUNICACIÓN

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



Fuente: Aplicativo PQRD

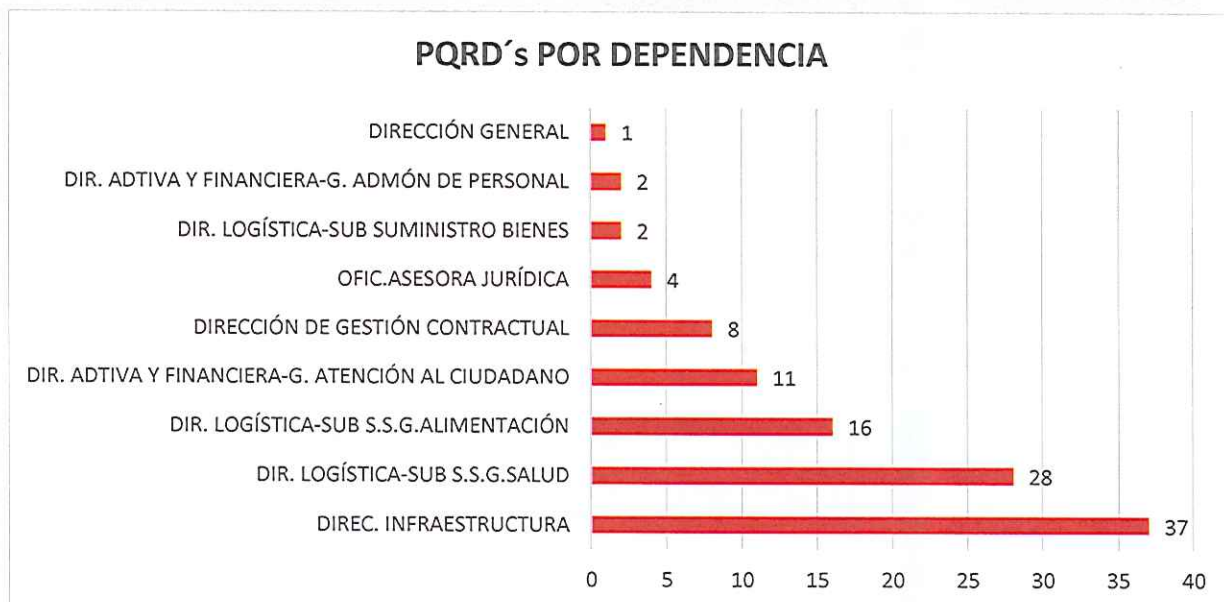
Tal y como se observa en la gráfica, los canales más usados son el correo electrónico institucional con 49% (53 PQRD's), seguido del correo postal con un 45% (49 PQRD's).

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

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	53
CORREO POSTAL	49
CHAT	6
ATENCIÓN TELEFÓNICA PLICATIVO	1
TOTAL	109

Fuente: Aplicativo PQRD

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



TOTAL: 109 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2017

Fuente: aplicativo PQRD

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

TABLA 2.
PQRD's POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	46
-Subdirección de Bienes	2
-Grupo Salud	28
-Grupo Alimentación	16
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	37
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13
-Grupo Atención al Ciudadano	11
-Grupo Administración de Personal	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4
DIRECCIÓN GENERAL	1

TOTAL 109

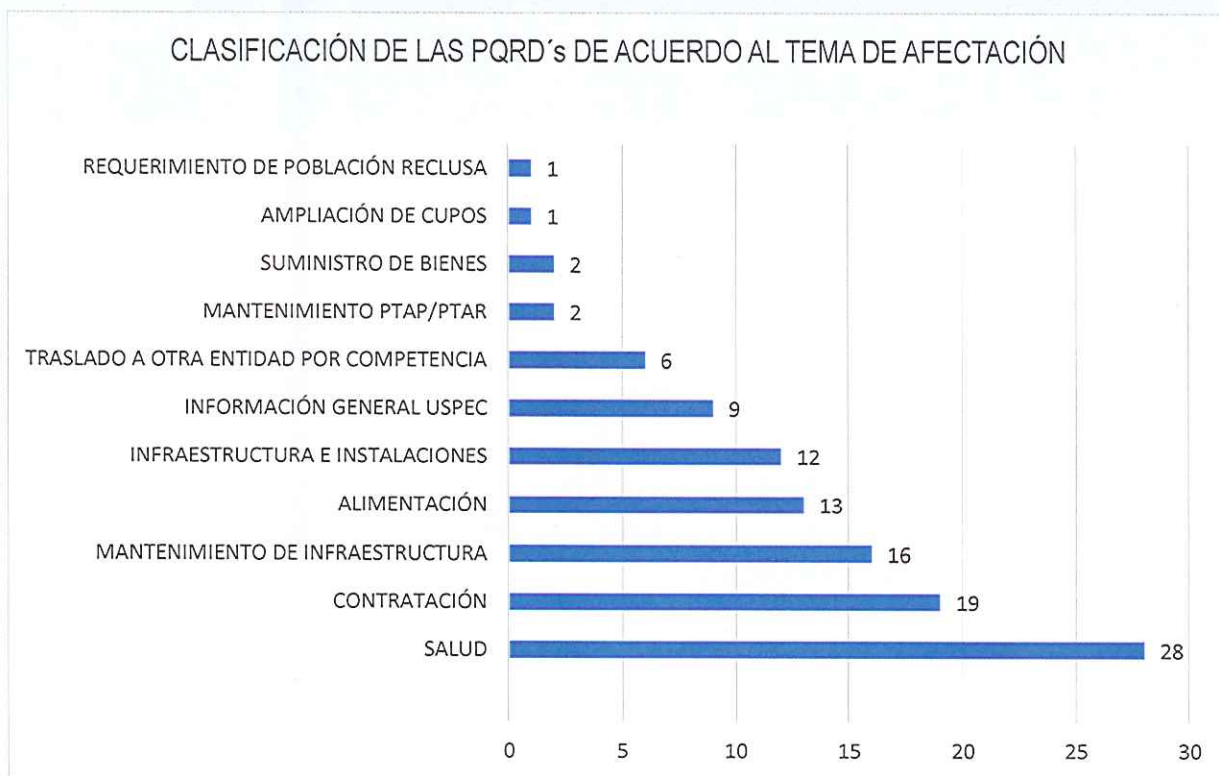
TABLA 3.
PQRD'S ATENDIDAS POR TERMINOS – DICIEMBRE 2017-

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA					46
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO SALUD	2		24	2	28
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS – GRUPO ALIMENTACION	1		12	3	16
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE BIENES	1		1		2
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	22		15		37
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					13
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11				11
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL			2		2
DIRECCIÓN DE GESTION CONTRACTUAL	3		5		8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3		1		4
DIRECCIÓN GENERAL			1		1
TOTAL					109

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 42% (46 PQRD) en el mes de diciembre de 2017, con una disminución de 29 PQRD, con relación al mes de noviembre. Respecto a la Dirección de Infraestructura, en un 34% (37 PQRD), disminuyó con relación al mes de noviembre en 42 PQRD.

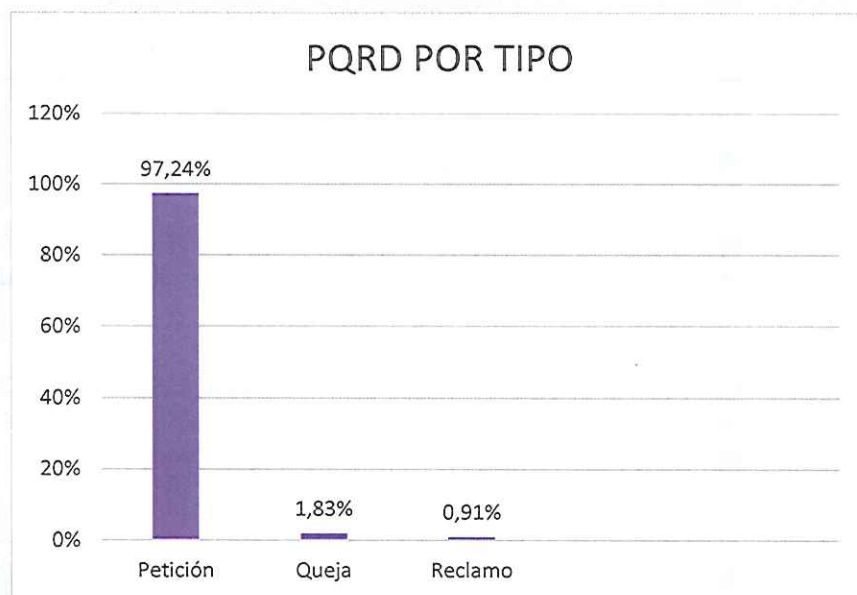
GRÁFICA No. 4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S DE ACUERDO AL TEMA



TOTAL: 109 PQRD'S tramitadas durante el mes de diciembre 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 salud a la población privada de la libertad que corresponde a un 26% en el mes de diciembre, mayor participación con respecto a noviembre de 2017 con 19%, seguido de contratación para los ERO que corresponde a un 18% en el mes de diciembre, mayor participación con respecto a noviembre de 2017 con 7%, es decir, comparado con el mes inmediatamente anterior, aumentó las PQRD's presentadas respecto al tema en 6 PQRD.

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



TOTAL: 109 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2017

Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica No. 5., se muestra una disminución de 80 PQRD's allegadas a la entidad en diciembre de 2017, en comparación con noviembre de 2017.

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
07-12-2017	Función Pública/ Auditorio Corferias	II Encuentro de Encuentros de Equipos Transversales
07-12-2017	Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública/ Auditorio Corferias.	Acto de Clausura del Diplomado en Alta Dirección del Estado para Jefes del Servicio al Ciudadano.

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
15-12-2017	USPEC/Sala de Juntas 5 piso	Capacitación, socialización de la Resolución No. 0648 de 2017 y actualización en derechos de petición, según competencias legales dictada a los líderes de las PQRD de las dependencias, por la Oficina Asesora Jurídica y la Coordinación Grupo Atención al Ciudadano. Entrega de incentivos a los líderes asistentes.

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 DICIEMBRE
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	11, 15, 19 y 26
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	11, 13, 14, 19 y 20
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	5 y 6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	6 y 15

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las 88 PQRD's allegadas a la USPEC que se encontraban pendientes de respuesta correspondientes al mes de noviembre de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 71,59%, (63) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 6,81%, (6) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 6,81%, (6) tramitadas y contestadas fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (3), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (3).

- El 14,77%, (13) se encuentran en trámite fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (5), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (8).

De las 109 allegadas a la USPEC correspondientes a diciembre de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 39,44%, (43) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 55,96%, (61) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 4,58%, (5) se encuentran en trámite fuera de términos legales, Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (3), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (2).

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 y conllevar acciones disciplinarias.

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.

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,


PAULO FERNANDO MILLAN BALCAZAR

Copia: N/A

Elaboró: : Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado *PSO*

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\12- Diciembre 2017.docx

Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2017