

180-1-1-GATC-2653

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 enero de 2016

FECHA: Bogotá D.C., 22 de febrero de 2016

Cordial saludo,

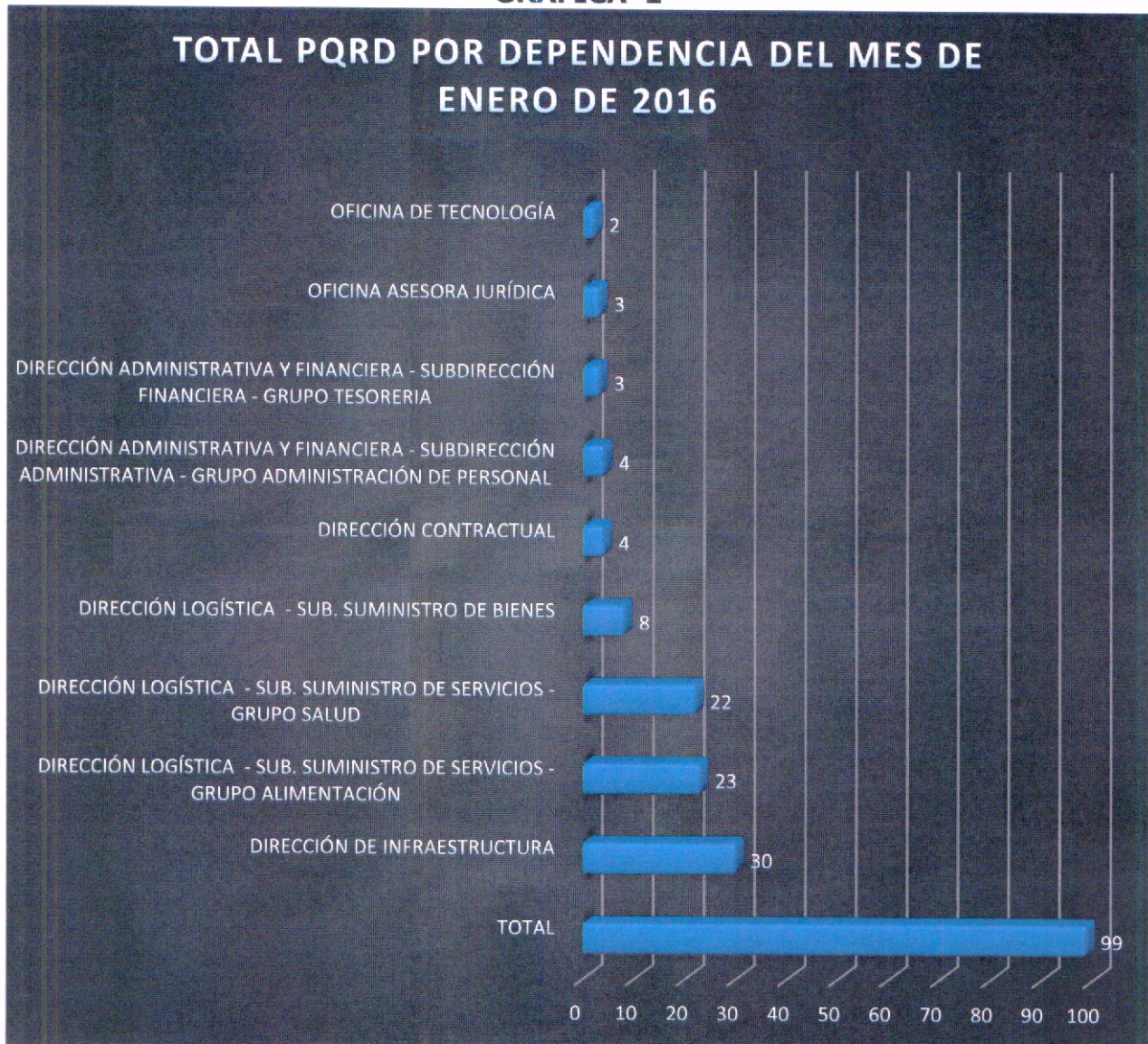
De manera atenta me permito remitir informe correspondiente al mes de enero de 2016, correspondiente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y demás PQRD's, allegadas a la USPEC y que fueron tramitadas y contestadas dentro de los términos legales vigentes, así como aquellas a las que no se les dio respuesta oportuna por cada una de las dependencias de la entidad.

Lo anterior con el fin que se realicen acciones de mejora, para dar respuesta dentro de los términos y formalidades legales vigentes a las PQRD's elevadas ante la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, 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."



180-1-1-GATC-2653

GRAFICA 1



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

Durante el mes de enero de 2016 en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 99 PQRD's, de las cuales el 31% fueron remitidas a la Dirección de Infraestructura, el 23% a la Dirección Logística - Subdirección de Suministro de Servicios (Grupo Alimentación), un 22% a la Dirección Logística - Subdirección de Suministro de Servicios (Grupo Salud), un 8% fueron remitidas a la Dirección Logística - Subdirección Suministro de Bienes, el 4% fueron direccionadas a la Dirección Contractual, el 4% a la Dirección Administrativa y Financiera – Subdirección Administrativa (Grupo Administración de Personal), el 3% a la Dirección Administrativa – Subdirección Financiera (Grupo Tesorería), el 3% a la Oficina Asesora Jurídica y el 2% restante se direcciono a la Oficina de Tecnología.

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

www.uspec.gov.co

Código: G1-S1-FO-04
Versión: 07

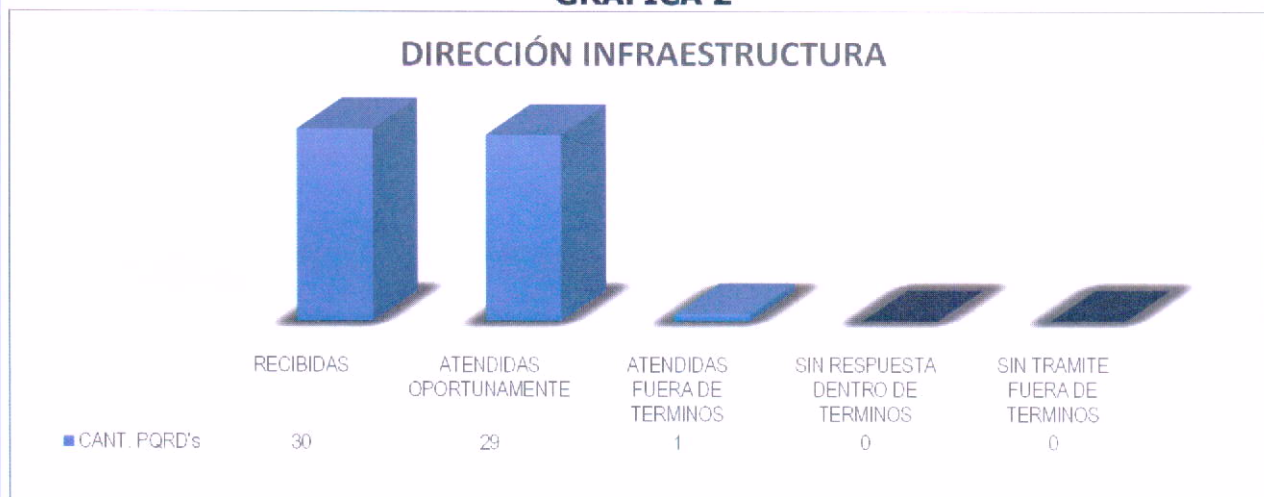
Vigencia: 23/ 02 /2015

MINJUSTICIA

Página: 2 de 9

180-1-1-GATC-2653

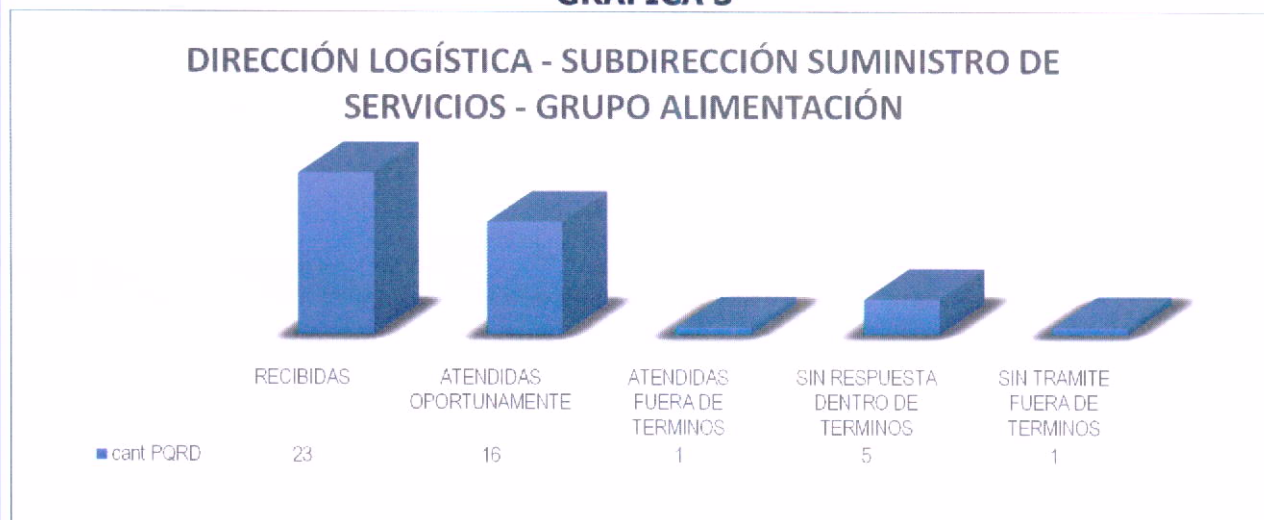
GRÁFICA 2



PQRD'S tramitadas durante el mes de enero/16 - Dirección de Infraestructura
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 2. Se evidencia que la Dirección de Infraestructura registró un total de 30 PQRD's de las cuales el 97% (29) se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales y el 3% (1) se atendió fuera de los términos legales.

GRÁFICA 3



PQRD'S tramitadas durante el mes de enero/16 Subdirección Suministro de Servicios – Dirección Logística
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 3. Se evidencia que la Subdirección Suministro de Servicios de la Dirección Logística (Grupo Alimentación), registró un total de 23 PQRD's, de las cuales el 70% (16) se atendieron con oportunidad, el 4% (1) se tramitó y respondió fuera de términos legales, un 22% (5) PQRD se encuentra en trámite y dentro de términos para responder al ciudadano y el 4% (1) se encuentra sin trámite y fuera de términos legales para dar respuesta.

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

www.uspec.gov.co

MINJUSTICIA

180-1-1-GATC-2653

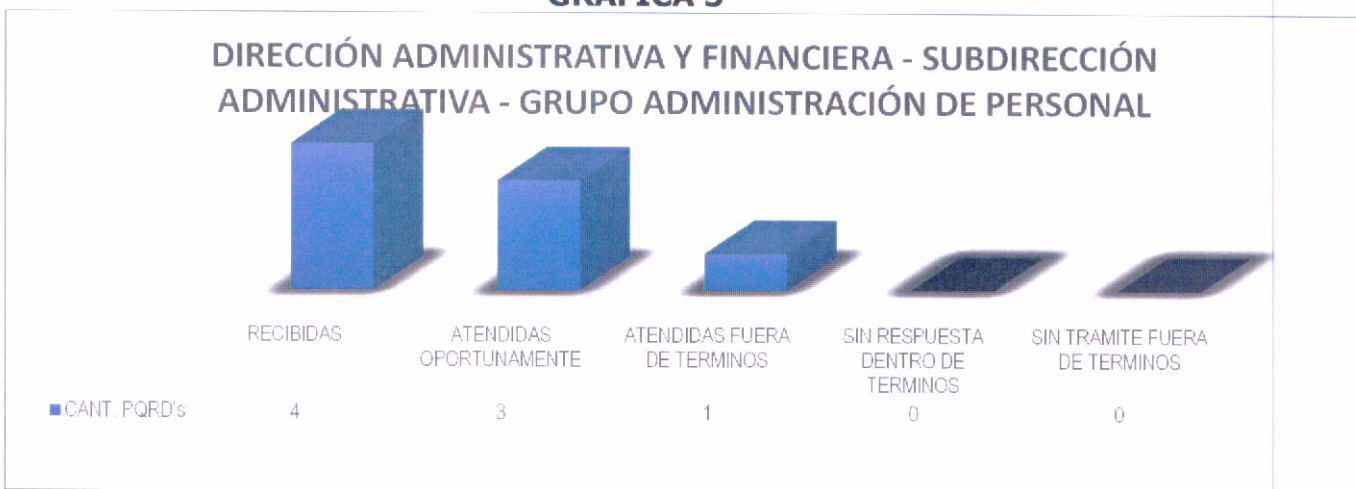
GRÁFICA 4



PQRD'S tramitadas durante el mes de enero/16 en la Dirección Contractual.
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 4. Se evidencia que en la Dirección Contractual, se registraron un total de 4 PQRD's, de las cuales el 75% (3) se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales y el 25% (1) se encuentra sin respuesta dentro de los términos legales.

GRÁFICA 5



PQRD'S tramitadas durante el mes de enero/16 Dirección Administrativa y Financiera - Sub. Administrativa -Grupo Administración de Personal
Fuente: aplicativo PQRD

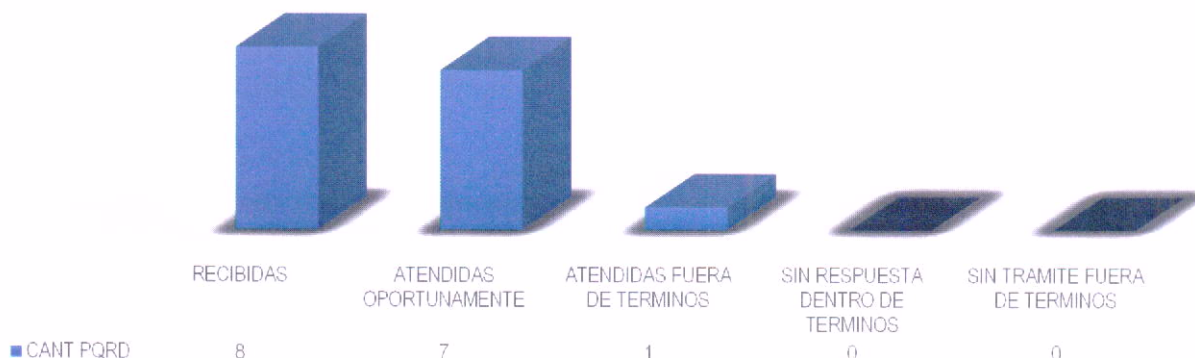
En la gráfica 5. Se evidencia que el Grupo Administración de Personal de la Subdirección Administrativa – Dirección Administrativa y Financiera, registró un total de cuatro (4) PQRD, de las cuales el 75% (3) se atendieron con oportunidad, y un 25% (1) PQRD se atendió al peticionario fuera de los términos legales.

[Handwritten signature]

180-1-1-GATC-2653

GRÁFICA 6

DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES

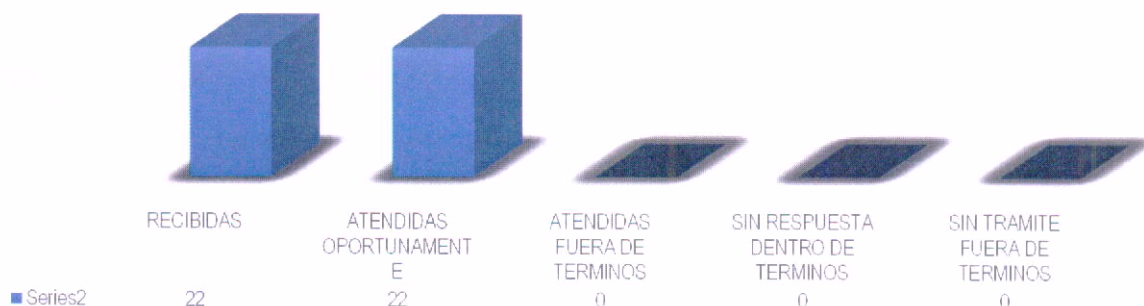


PQRD'S tramitadas durante el mes de enero/16 Subdirección Suministro de Bienes – Dirección Logística
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 6. Se evidencia que en la Subdirección Suministro de Bienes de la Dirección Logística registró un total de ocho (8) PQRD's, de las cuales el 88% (7) se tramitaron y contestaron dentro de los términos legales y un 12% (1) se atendió al peticionario fuera de los términos legales.

GRÁFICA 7

DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS GRUPO SALUD

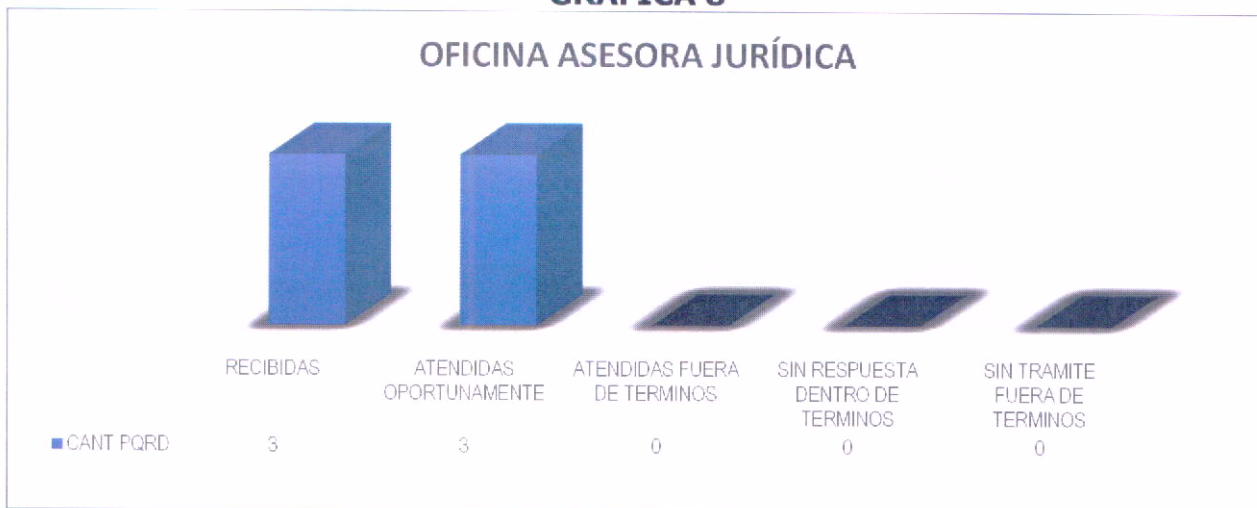


PQRD'S tramitadas durante el mes de enero/16 Subdirección Suministro de Servicios – Dirección Logística – Grupo salud.
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 7. Se evidencia que en la Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud de la Dirección Logística, registró un total de veintidós (22) PQRD's, de las cuales el 100% se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales.

180-1-1-GATC-2653

GRÁFICA 8



PQRD'S tramitadas durante el mes de enero/16 Oficina Asesora Juridica
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 8. Se evidencia que la Oficina Asesora Jurídica, registró y atendió tres (3) PQRD, las cuales se tramitaron y respondieron con oportunidad.

GRÁFICA 9



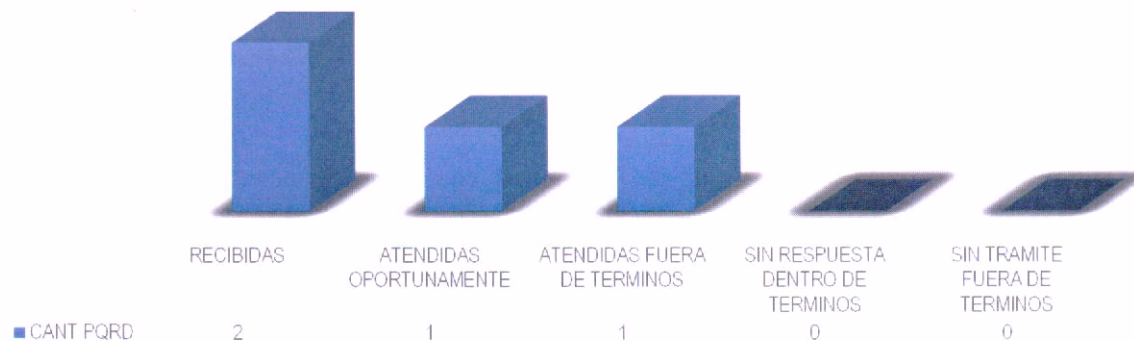
PQRD'S tramitadas durante el mes de enero/16 Grupo Tesoreria –Subdirección Financiera – Dirección Administrativa y Financiera
Fuente: aplicativo PQRD

La grafica 9. Demuestra que el Grupo de Tesorería de la Subdirección Financiera – Dirección Administrativa y Financiera, registró un total de tres (3) PQRD's, que fueron tramitadas y contestadas a los peticionarios dentro de los términos legales.

180-1-1-GATC-2653

GRÁFICA 10

OFICINA DE TECNOLOGÍA

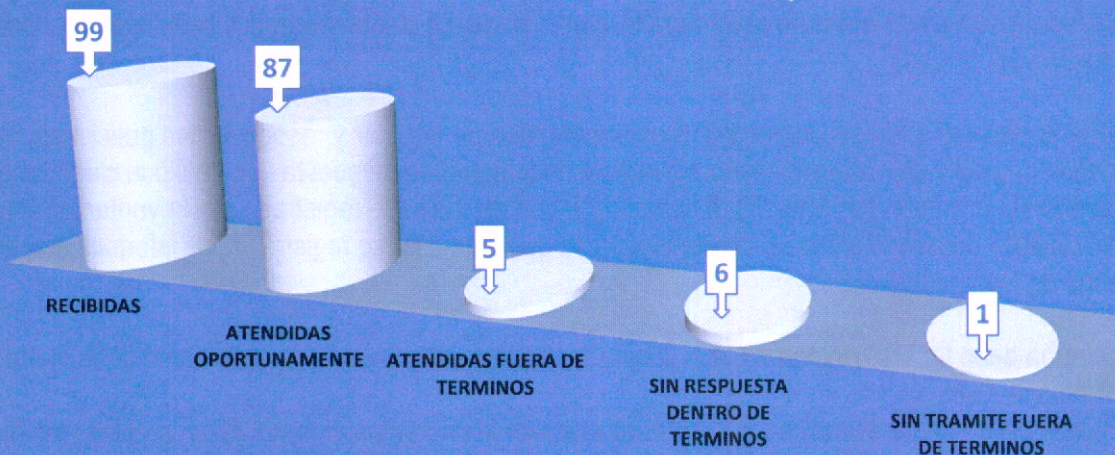


PQRD'S tramitadas durante el mes de enero/16 Oficina de Tecnología
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica 10. Se evidencia que en la Oficina de Tecnología se registraron en el aplicativo PQRD dos (2) PQRD's, de las cuales una se atendió dentro de los términos legales y el restante 50% (1) se atendió al peticionario fuera de los términos legales.

GRÁFICA 11

CONSOLIDADO TRÁMITE PQRD'S



PQRD'S tramitadas durante el mes de enero 2016
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica 11. Se indica que del total de las PQRD's recibidas en la entidad, el 88% fueron tramitadas y contestadas dentro de términos legales establecidos.

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

www.uspec.gov.co

MINJUSTICIA

Conclusiones y recomendaciones

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de enero de 2016, el 88% (87) fueron tramitadas y contestadas de manera oportuna, el 5% (5) fueron atendidas fuera de términos legales, el 6% (6) se encuentra pendiente de respuesta dentro términos legales y el 1% (1) se encuentra en trámite fuera 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 deben establecer compromisos con los coordinadores, subdirectores, directores o jefes de oficina y servidores públicos, según sea el caso con respecto al tratamiento y respuesta de las peticiones.

Para los casos en que no se pueda dar respuesta al ciudadano (a) durante el plazo establecido, se debe responder al peticionario indicando la fecha estimada de contestación, las razones por las cuales aún no se le puede dar una respuesta, y las acciones adelantadas por la entidad para responder la solicitud. El documento (debe contener el radicado de ventanilla única del Grupo de Gestión Documental) o correo electrónico debe adjuntarse en el aplicativo PQRD con el fin de prorrogar el plazo.

Para aquellos casos en que la respuesta se suministre vía correo electrónico o telefónicamente, se debe indicar la fecha al grupo de Atención al ciudadano, con el fin de realizar el respectivo seguimiento y conservar la trazabilidad del proceso.

Es importante reiterar a los servidores públicos encargados de tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás, que deben adjuntar el documento de respuesta que se dio al ciudadano en el aplicativo PQRD junto con sus anexos, el número y fecha de radicado registrado por la ventanilla única del Grupo de Gestión documental este debe ser legible ya que este dato se registra en los informes con destino a la Oficina de Control Interno.

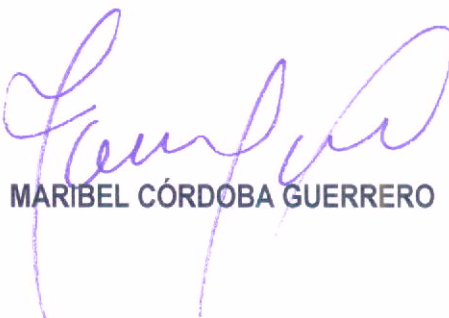
De igual forma debe tenerse en cuenta, que la respuesta a las peticiones de la ciudadanía debe cumplir con los siguientes requisitos:

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.

180-1-1-GATC-2653

En cumplimiento a 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.

Cordialmente,


MARIBEL CÓRDOBA GUERRERO

Elaboró: Hilda Graciela Robayo Baracaldo – Profesional Universitario

Revisó: Dra. Johanna Elvira Saavedra Rojas - Asesora Contratista de la Dirección Administrativa y Financiera 

Ruta: \\192.168.70.20\Hilda Robayo\Documents\MEMORANDOS GATC\180-1-1-GATC-2653 DEL 22FEB16 INFORME PQRD POR DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DE 2016 PLAN DE ACCION.docx
Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2016

