

180-1-1-GATC- 860

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero

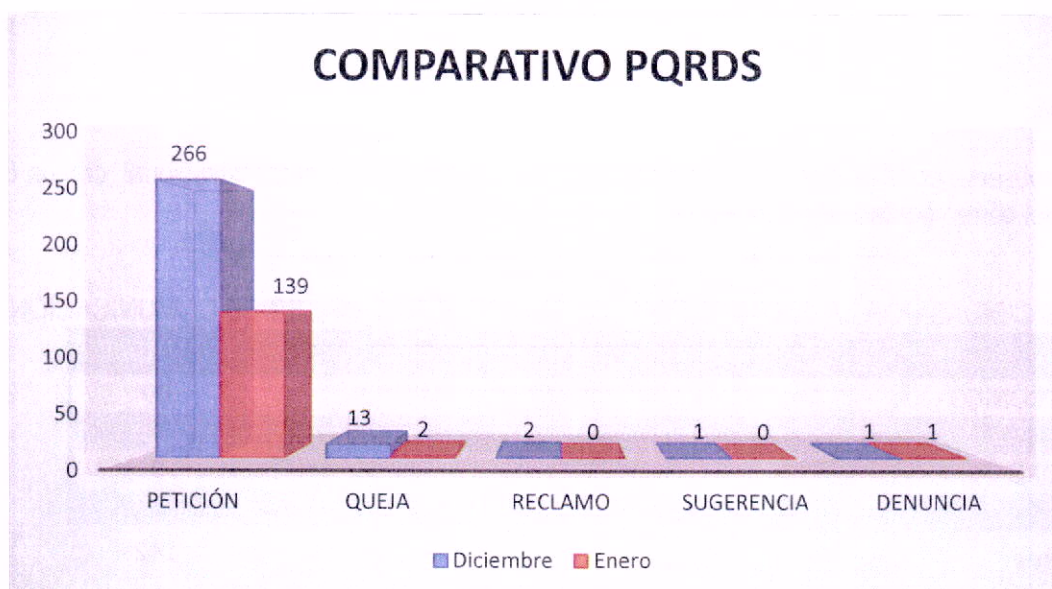
ASUNTO: Informe mensual por dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD's) correspondiente a enero de 2017.

FECHA: Bogotá D.C., 3 de febrero 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 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 DICIEMBRE DE 2016 Y ENERO DE 2017.



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

 **MINJUSTICIA**

Código: G1-S1-FO-04
Versión: 08

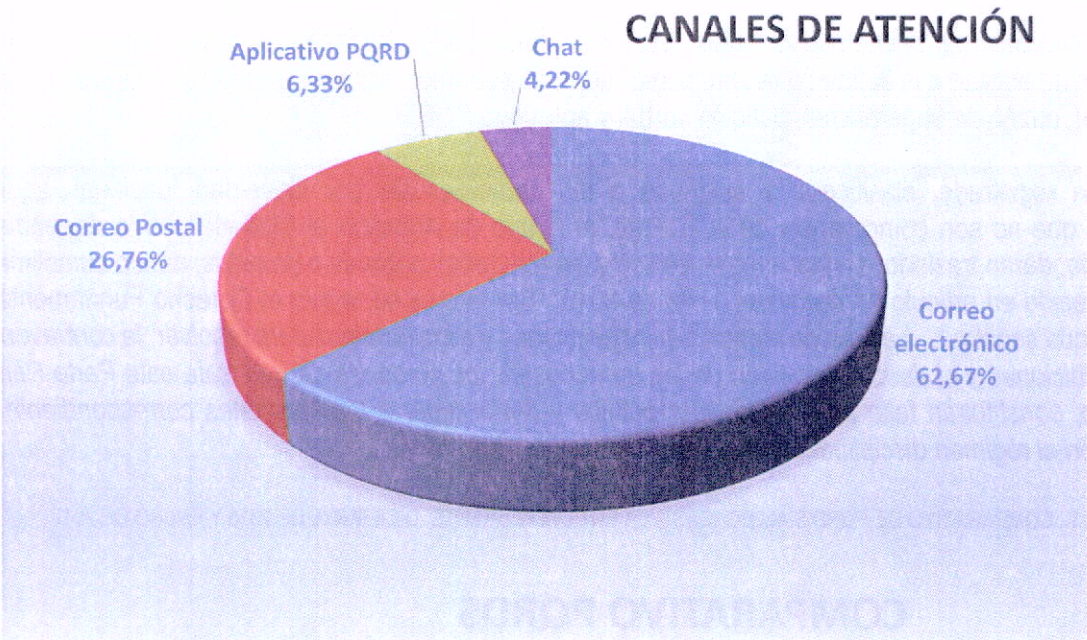
Vigencia: 02/03/2016

Página: 1 de 9

El período comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2017, ingresaron ciento cuarenta y dos (142) peticiones, cifra que al compararla con el mes de diciembre de 2016, disminuyó en ciento cuarenta y una (141) PQRD's, lo que representa un 50%.

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, el canal más usado es el correo electrónico institucional con un 63% (89), seguido del correo postal con un 27% (38).

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

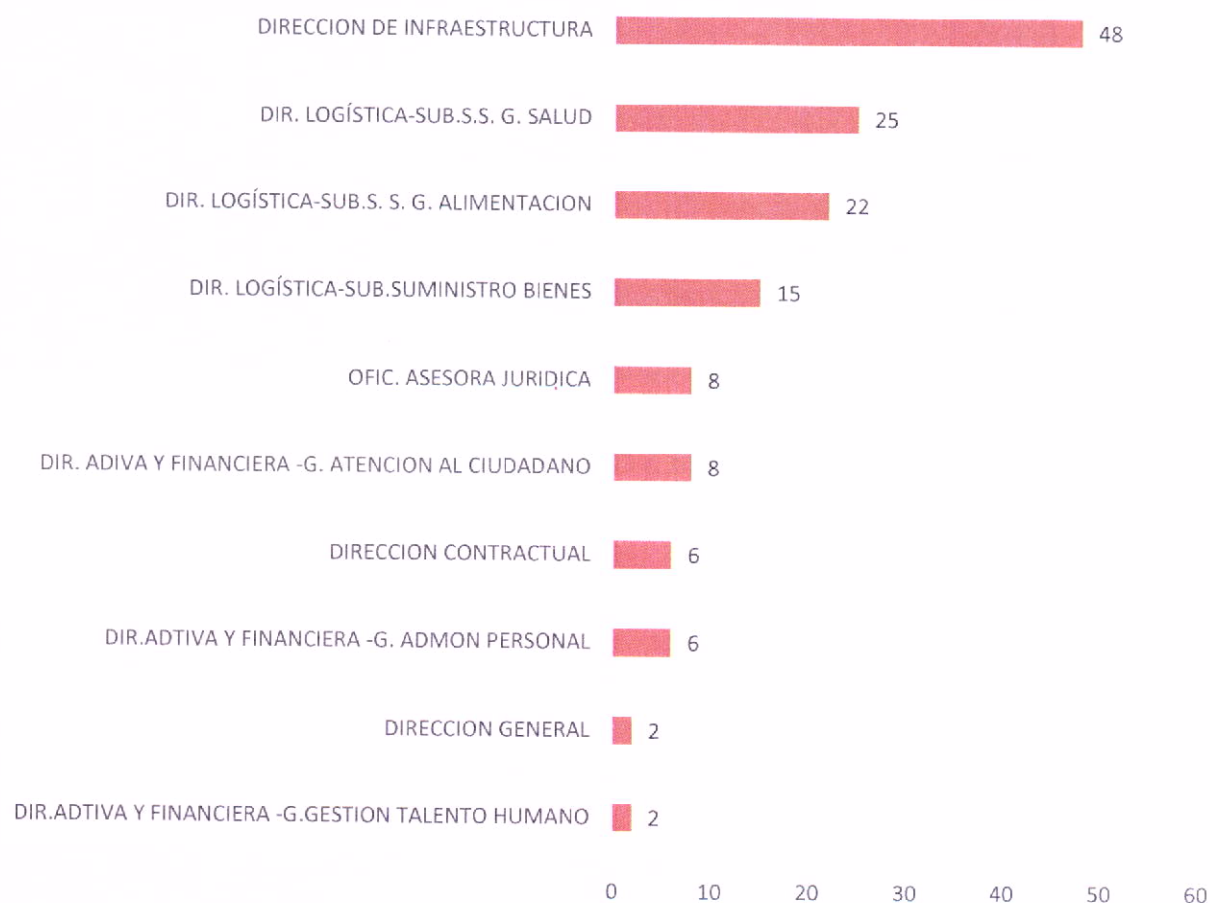
TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	89
CORREO POSTAL	38
APLICATIVO PQRD	9
CHAT	6

Fuente: Aplicativo PQRD

TOTAL142

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

TOTAL PQRD POR DEPENDENCIA ENERO 2017



TOTAL: 142 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE ENERO 2017
Fuente: aplicativo PQRD

180-1-1-GATC- 860

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

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCION LOGISTICA (62)	
Subdirección Suministro de Servicios (47)	
-Grupo Salud	25
-Grupo Alimentación	22
Subdirección Sumnistro de Bienes	15
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	48
DIRECCION ADMIN Y FINANCIERA (16)	
-Grupo Atención al Ciudadano	8
-Grupo Administración de Personal	6
-Grupo de Gestión de Talento Human	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	8
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	6
DIRECCION GENERAL	2

180-1-1-GATC- 860

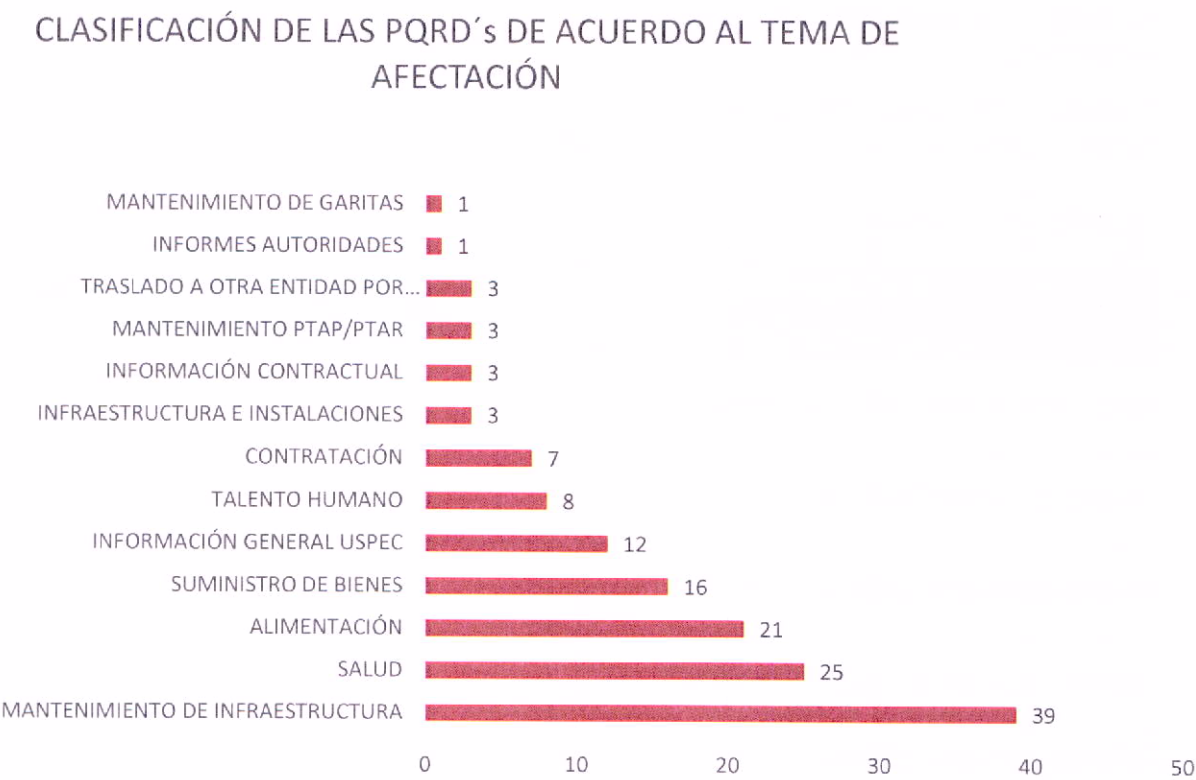
TABLA 2.
PQRD'S ATENDIDAS POR TERMINOS –ENERO 2017-

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA (62)				
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO SALUD-	24	1		25
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS – GRUPO ALIMENTACIÓN-	22			22
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE BIENES	15			15
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	46	2		48
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (16)				
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8			8
GRUPO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	6			6
GRUPO GESTION DE TALENTO HUMANO	2			2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8			8
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	6			6
DIRECCIÓN GENERAL	2			2

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 44% (62), la participación porcentual de dicha Dirección, respecto a diciembre de 2016, está representada en el 39%, correspondiente a 111 PQRD; seguido de la Dirección de

180-1-1-GATC- 860
Infraestructura, con participación del 34% (48) en el mes de enero de 2017, reflejando también una disminución en recibo de PQRD respecto del mes de diciembre, de 82.

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



TOTAL: 142 PQRD'S tramitadas durante el mes de enero 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, lo que corresponde a un 27%, menor participación de diciembre 2016 con 29%, seguido de la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad que corresponde a un 17 %, comparado con el mes inmediatamente anterior, disminuyó las peticiones presentadas respecto a este tema en 35 PQRD.

180-1-1-GATC- 860

TABLA 3. PQRD's POR TIPO

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	89
CORREO POSTAL	38
APLICATIVO PQRD	9
CHAT	6
TOTAL	142

En la tabla No. 3, se muestra una disminución del número de PQRD's allegadas a la entidad en enero de 2017, en comparación con diciembre de 2016, en el que se presentaron 141 menos.

FORTALECIMIENTO EN LAS COMPETENCIAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las funcionarias del Grupo de Atención al Ciudadano asistieron al siguiente taller:

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
17/01/2017	AUDITORIO FUNCION PUBLICA-Carrera 6 No. 12-62	Diseño y Formulación: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su Plan de Participación Ciudadana 2017"

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 efectuó dentro de los términos de Ley.

Así mismo, se ha venido fortaleciendo el equipo encargado de hacer seguimiento a las PQRS's, obteniendo para el presente seguimiento el 98% de respuestas asignadas dentro de los términos legales establecidos, sin embargo es pertinente mencionar que el 2% se atendieron fuera de los términos legales (3).

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO MEDIANTE	FECHA (s) ALARMA (s) DICIEMBRE DE 2016
DIRECCIÓN GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	02-03-04-11-12-17-18-19-23-26-30
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	02-03-04-16-18-19-20-23-27

180-1-1-GATC- 860

OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	02-03-04-16-20-23-24-25-26-27-30
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	02-03-04-10-11-13-16-18-23-26-30
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	02-03-04-05-11-12-13-16-17-18-19-20-23-25-26-27-30
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	02-03-04-05-11-13-16-18-20-25-30
OFICINA DE TECNOLOGÍA	CORREO ELECTRÓNICO	05-06-07
CONTROL INTERNO	CORREO ELECTRÓNICO	02-03

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

- El 69% (98) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 30,98%, (44) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 0,02% (3) atendidas fuera de términos legales (Dirección de Infraestructura (2), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (1).

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-.

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: 8 de 9

180-1-1-GATC- 860

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 redireccionarla 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.

Es de resaltar, que el formato "Constancia de Recepción de Peticiones o Quejas Verbales", fue aprobado por la Oficina Asesora de Planeación de la Unidad, el cual se encuentra en la página web, a través del SIGI, según lo establecido por el Decreto 1166 de 2016.

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 (E) 
Ruta: \\192.168.70.20\at_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2017\INFORMES MENSUALES\Enero 2017.docx
Ubicación archivo físico: 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

Página: 9 de 9

