

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 6/2/2018 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2018-001372
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: LILIANA A ZABALA NEUTA	
Asunto: INFORME PQRD ENERO 2018	

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) correspondiente a enero de 2018

FECHA: Bogotá D.C., 6 de febrero 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.

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 ALLEGADAS A LA ENTIDAD DURANTE DICIEMBRE DE 2017 Y ENERO DE 2018

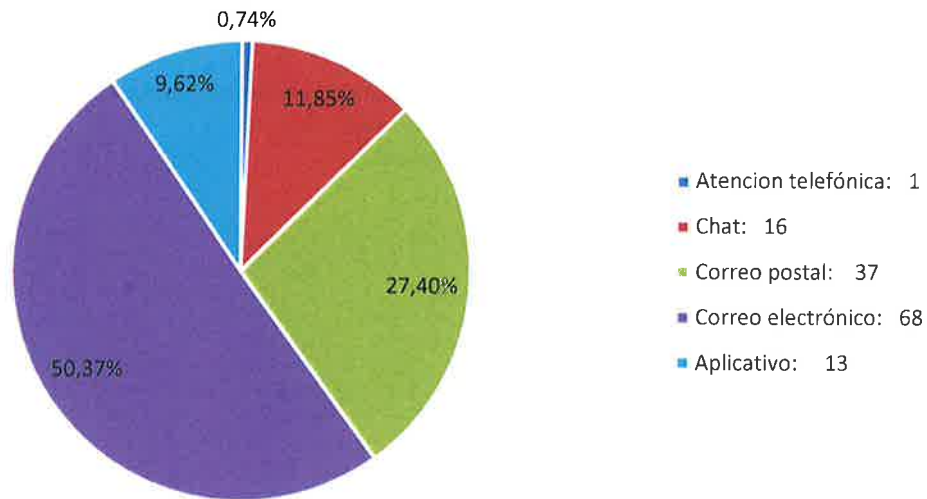


El período comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2018, ciento treinta y cinco (135) PQRD, cifra que al compararla con el mes de diciembre de 2017, aumento en (26) PQRD, lo que representa un diecinueve por ciento (19%).

CANALES DE COMUNICACIÓN

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

CANALES DE ATENCION



Fuente: Aplicativo PQRD

Tal y como se observa en la gráfica, los canales más usados son el correo electrónico institucional con 50,37% (68) PQRD, seguido del correo postal con un 27,40% (37) PQRD.

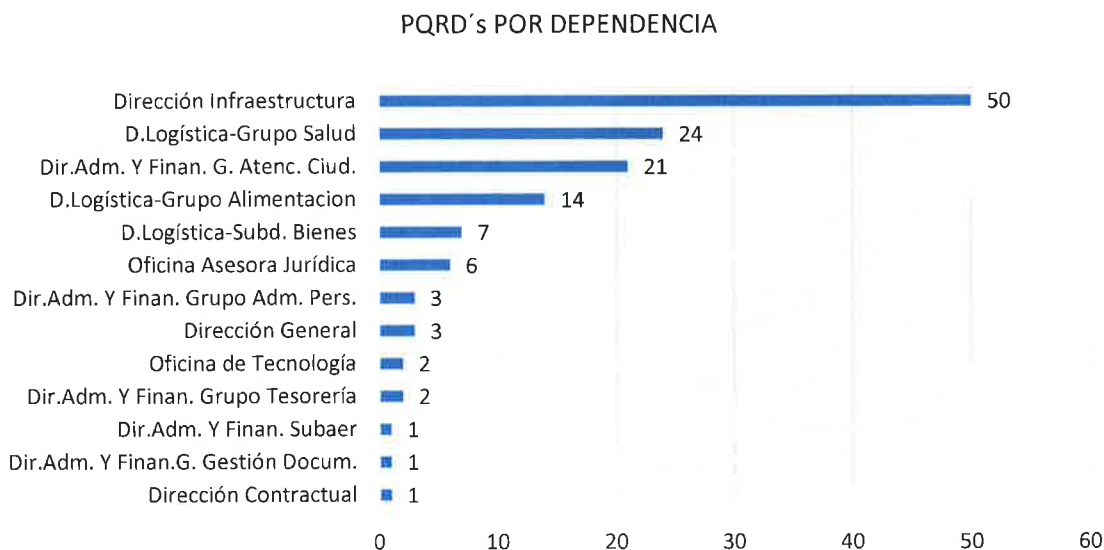
TABLA 1.
PQRD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN.

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	68
CORREO POSTAL	37
CHAT	16
APLICATIVO	13
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1

Fuente: Aplicativo PQRD

TOTAL 135

GRÁFICA No. 3. TOTAL PQRD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA –ENERO DE 2018-



TOTAL: 135 PQRD RECIBIDAS Y TRAMITADAS DURANTE EL MES DE ENERO DE 2018
Fuente: aplicativo PQRD

En la Gráfica No. 3, observamos la asignación de peticiones por dependencias en el mes de enero de 2018, las dependencias con mayor registro son: Dirección de Infraestructura con 50 PQRD y Dirección Logística-Subdirección Suministro de Servicios Grupo de Salud con 24 PQRD.



**TABLA 2.
PQRD POR DEPENDENCIAS**

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	50
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	45
-Subdirección de Bienes	7
-Grupo Salud	24
-Grupo Alimentación	14
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28
-Grupo Atención al Ciudadano	21
-Grupo Administración de Personal	3
-Grupo Tesorería	2
-Grupo Gestión Documental	1
-Subdirección Establecimientos Reclusión	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6
DIRECCIÓN GENERAL	3
OFICINA DE TECNOLOGÍA	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1

TOTAL 135

En esta tabla se evidencia que el mayor número de requerimientos en el mes de enero de 2018 fueron tramitados por la Dirección de Infraestructura con participación del 67,5% (50 PQRD), con un aumento de 13 PQRD con relación al mes de diciembre de 2017; le sigue la Dirección Logística (Subdirección Suministro de Servicios -Grupo Salud-, Grupo Alimentación-, Subdirección Suministro de Bienes) en un 33% (45 PQRD), disminuyendo en 1 PQRD, con relación al mes de diciembre de 2017.

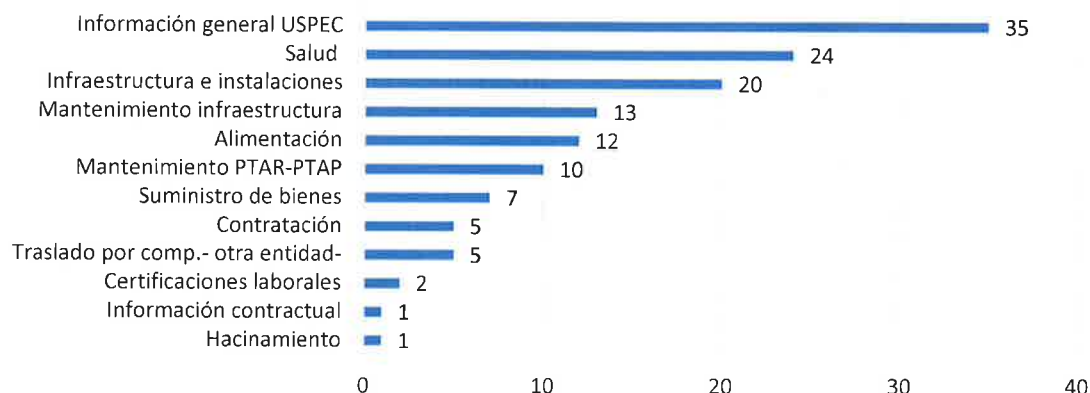


TABLA 3.
PQRD ATENDIDAS POR TERMINOS – ENERO 2018-

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	18		32		50
DIRECCIÓN LOGÍSTICA					45
SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO SALUD	8		16		24
SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS – GRUPO ALIMENTACIÓN-	2		12		14
SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES	1		6		7
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					28
-Grupo de Atención al Ciudadano	21				21
-Grupo Administración de Personal	3				3
-Grupo de Tesorería	2				2
-Grupo de Gestión Documental	1				1
-Subdirección Atención Establecimientos de Reclusión	1				1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2		4		6
DIRECCIÓN GENERAL	3				3
OFICINA DE TECNOLOGÍA			2		2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1				1
TOTAL					135

GRÁFICA No. 4.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S DE ACUERDO AL TEMA



TOTAL: 135 PQRD'S tramitadas durante el mes de enero de 2018
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica No. 4, se evidencia que el mayor número de PQRD, son las relacionadas con la información general USPEC, que corresponde a un 26% en el mes de enero de 2018, mayor participación con respecto a diciembre de 2017 con 8%, seguido de la prestación del servicio de salud para la población privada de la libertad que corresponde a un 18% en el mes de enero de 2018, menor participación con respecto a diciembre de 2017 con 26%, es decir, comparado con el mes inmediatamente anterior, disminuyeron las PQRD respecto al tema en 4 PQRD.

GRÁFICA No. 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD POR TIPO DEL MES DE ENERO 2018



TOTAL: 135 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE ENERO 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

FECHA	ENTIDAD / DEPENDENCIA	TEMA
03-01-2018	USPEC	Capacitación e inducción a servidora pública por reubicación laboral.
24-01-2018	Oficina Jurídica-Derechos de petición, conceptos y recursos-Grupo Atención al Ciudadano.	Mesa de trabajo, complementación de autoevaluación del cuadro Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, relacionado con el componente políticas de tratamiento de datos personales.
02-02-2018	Oficina de Planeación	Explicación del formulario de agrupación en los componentes de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

La Dirección Administrativa y Financiera -Grupos de Atención al Ciudadano y Gestión de Talento Humano, gestionaron la consecución de una placa que dice: "Agradece su compromiso y gestión y reconoce como el

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

Teléfono: (57) (1) 4864130

www.uspec.gov.co

mejor líder de PQRD a Mario Andrés Castillo Ardila", servidor público de la Dirección de Infraestructura, quien se incentiva por el desempeño en relación con su participación al servicio prestado al ciudadano.

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 se remiten correos electrónicos periódicamente 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	5, 10,18,22, 25 y 30
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	5, 10, 16, 17,18, 22, 23, 24, 25, 26, 29 y 31
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	4, 5,11
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	2,4, 11, 16, 22 Y 25.
DIRECCION GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	4, 25

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las 66 PQRD allegadas a la USPEC que se encontraban pendientes de respuesta correspondientes al mes de diciembre de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 75,75%, (50) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 1,51%, (1) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 7,57%, (5) tramitadas y contestadas fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (3), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (2).
- El 12,12%, (8) se encuentran en trámite fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (8), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (2).

De las 135 allegadas a la USPEC correspondientes a enero de 2018, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 46,66%, (63) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 53,33%, (72) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.

La Dirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano, ha adoptado la estrategia de recordar mediante memorando a los Directivos, Jefes de Oficina, Coordinadores y funcionarios de la USPEC, recordándoles el 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. (memorando No. I-2018-001101 del 30 de enero de 2018).

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 orienta y proporciona continuamente 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.

La Oficina de Control Interno a través del informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias-PQRD-, vigencia 2017, precisa y concluye lo siguiente: *"se recomienda a los líderes de los procesos de Gestión de la Infraestructura y Gestión de Suministro de bienes y Servicios, adoptar una estrategia que permita a la alta dirección tomar decisiones para hacer frente a las quejas, denuncias y reclamos en los temas de infraestructura, salud y alimentación, como ejes misionales de la entidad"*.

Por último, se resalta que el Departamento Nacional de Planeación mediante del boletín de 2017 realiza resumen de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, destacando la prestación del servicio amable, eficiente y ágil, y por el cumplimiento de los compromisos que se asumen frente a este tema, siendo merecedor de reconocimiento la USPEC como excelencia en la prestación del servicio, entre 86 entidades.

En los anteriores términos, la Dirección Administrativa y Financiera-Grupo Atención al Ciudadano- da cumplimiento a lo señalado en el Decreto No. 4150 de 2011, Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,



CARLOS WILLIAM RODRÍGUEZ MILLÁN

Copia: N/A

Elaboró: : Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado

Revisó: Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

\\192.168.70.20\lat_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2018\2018 INFORMES\ESTADISTICOS PQRD\SIMENSUALES\Memorando 1372 informe PQRD enero.docx

