

180-1-1-GATC-3148

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 febrero de 2016

FECHA: Bogotá D.C., 1 de marzo de 2016

Cordial saludo,

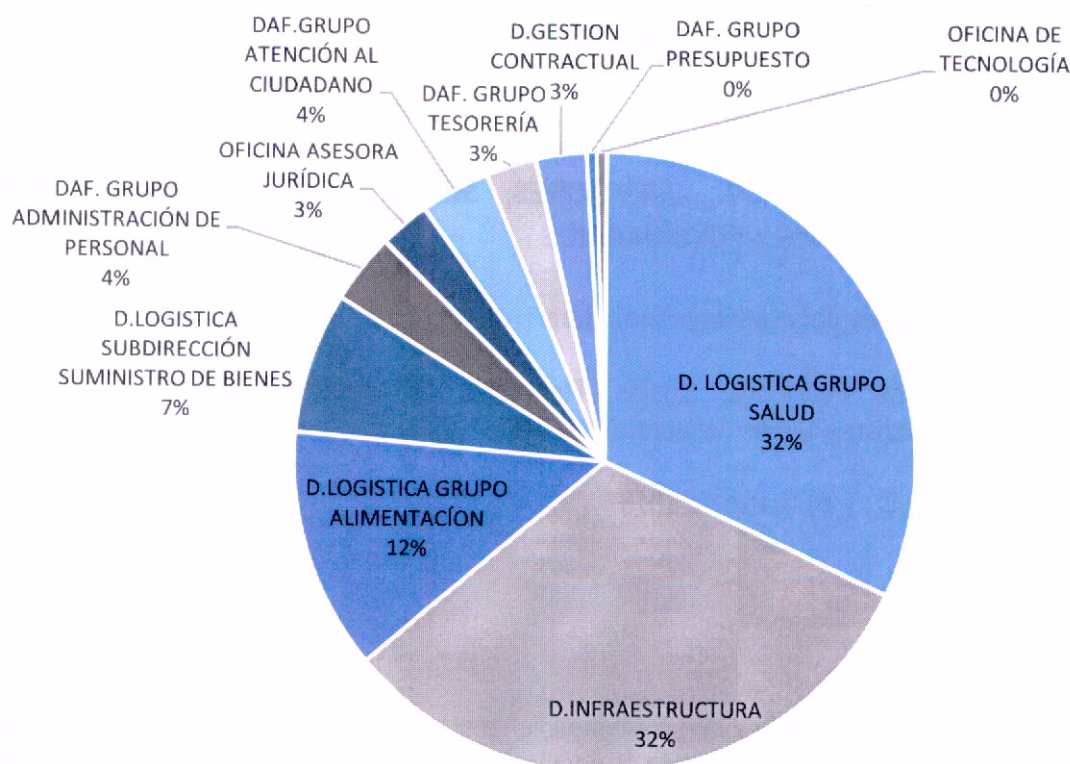
De manera atenta me permito remitir informe correspondiente al mes de febrero de 2016, correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y demás PQRD's, allegadas a la USPEC y que fueron tramitadas y contestadas dentro de los términos legales vigentes, así como aquellas a las que no se les 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-3148

GRAFICA 1



TOTAL PQRD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA FEBRERO 2016

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

Durante el mes de febrero de 2016, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 193 PQRD's de las cuales un 51% se direccionaron a la Dirección Logística, el 32% a la Dirección de Infraestructura, el 10% a la Dirección Administrativa y Financiera, el 4% a la Oficina Asesora Juridica, el 3% a la Dirección de Gestión Contractual y el porcentaje restante, se direcciono a la Oficina de Tecnología.

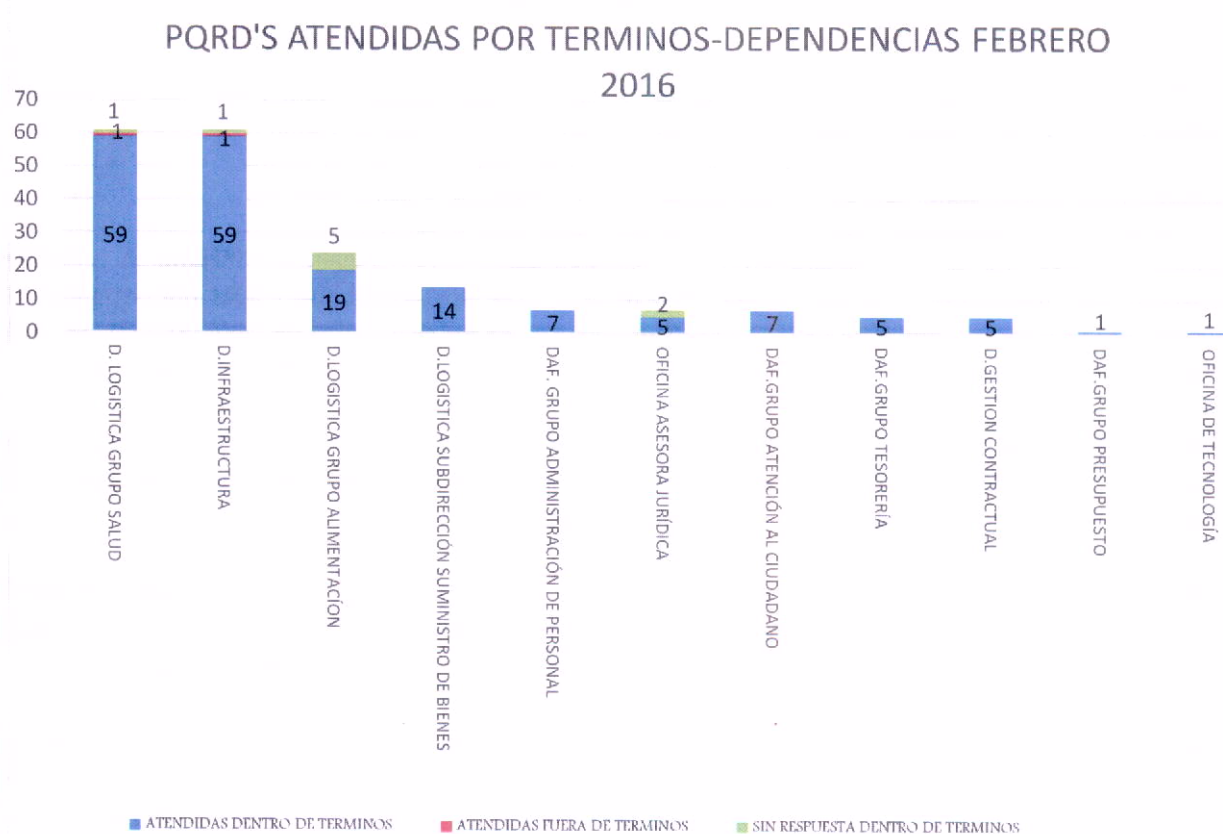
De esta manera se puede evidenciar que la mayor afluencia de requerimientos se tramitaron por parte de la Dirección Logística y de igual manera por parte de la Dirección de Infraestructura.

[Firma]

180-1-1-GATC-3148

GRÁFICA 2

PQRD ATENDIDAS POR TERMINOS - DEPENDENCIAS FEBRERO 2016				
DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TERMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TOTAL PQRD
D. LOGISTICA GRUPO SALUD	59	1	1	61
D.INFRAESTRUCTURA	59	1	1	61
D.LOGISTICA GRUPO ALIMENTACIÓN	19		5	24
D.LOGISTICA SUBDIRECCION SUMINISTRO DE BIENES	14			14
DAF GRUPO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	7			7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5		2	5
DAF GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	7			7
DAF GRUPO TESORERÍA	5			5
D.CONTRACTUAL	5			5
DAF GRUPO PRESUPUESTO	1			1
OFICINA DE TECNOLOGÍA	1			1



PQRD'S atendidas por términos-dependencias febrero/16
Fuente: aplicativo PQRD.

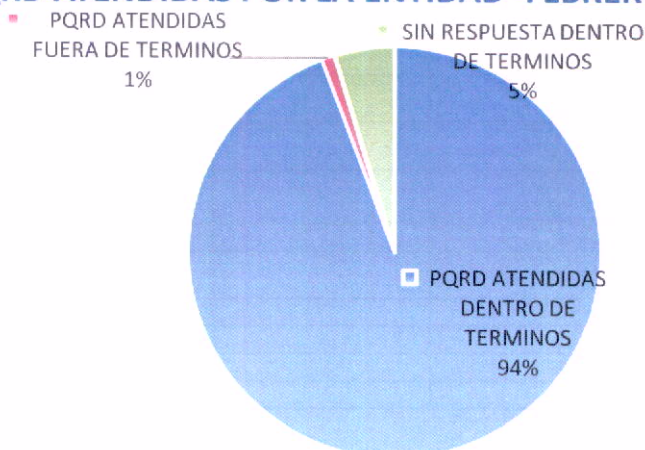
[Handwritten signature]

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

 **MINJUSTICIA**

GRÁFICA 3

PQRD ATENDIDAS POR LA ENTIDAD -FEBRERO 2016



PQRD'S tramitadas durante el mes de febrero 2016

Fuente: aplicativo PQRD.

Se indica que del total de las PQRD's recibidas en la entidad, el 94% se tramitaron y contestaron dentro de términos legales establecidos.

Conclusiones y recomendaciones

En el Grupo de Atención al Ciudadano una vez recibida la solicitud, petición, queja y/o reclamo, es registrada de manera inmediata en el aplicativo PQRD, es asignada y comunicada al jefe y líder por dependencia, asimismo se realiza monitoreo y se generan alarmas y avisos a los funcionarios de cada área con el fin de que se establezcan actividades necesarias para la solución de una PQRD dentro de los términos de ley.

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de febrero de 2016, el 94% (182) fueron tramitadas y contestadas de manera oportuna, el 1% (2) fueron atendidas fuera de términos legales, el 5% (9) se encuentra pendiente de respuesta dentro 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.

De igual forma, es importante entregar oportunamente los requerimientos a los responsables de solución y controlar la interacción de las diferentes áreas comprometidas en la respuesta, coordinando las actividades necesarias para gestionar cada requerimiento como para proveer soluciones de manera colaborativa. Así también se debe integrar en una sola, las diferentes respuestas parciales generadas por los servidores públicos o dependencias que participaron en la generación de la solución a una PQRD's.



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

Teléfono: (57) (1) 4864130

www.uspec.gov.co

 **MINJUSTICIA**

180-1-1-GATC-3148

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 de la misma 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 dar trámite y contestar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás, que deben adjuntar el documento de respuesta junto con los soportes que se enviaron al ciudadano en el aplicativo PQRD; 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 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 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.

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: Esmeralda Contreras rodriguez– 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-3148 DEL 1MARZO16 INFORME PQRD POR DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2016.docx

Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2016

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

Pagina: 5 de 5

