

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 5/3/2018 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2018-002835
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

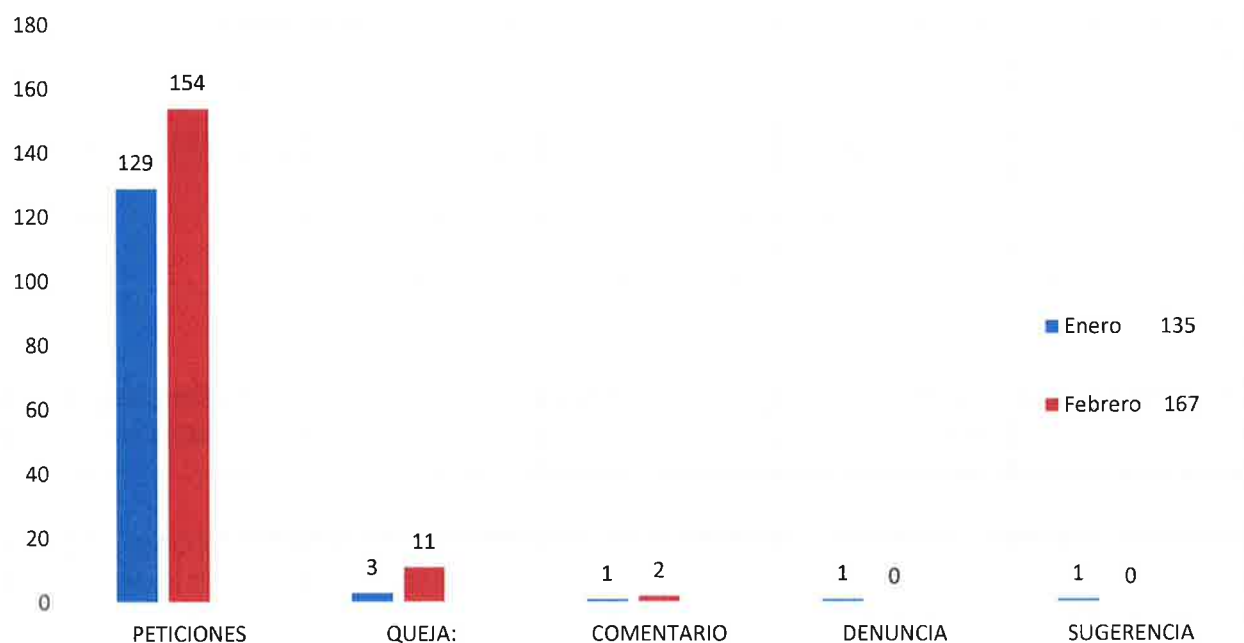
ASUNTO: Informe mensual por dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD) correspondiente a febrero de 2018

FECHA: Bogotá D.C., 5 de marzo 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 ENERO Y FEBRERO DE 2018

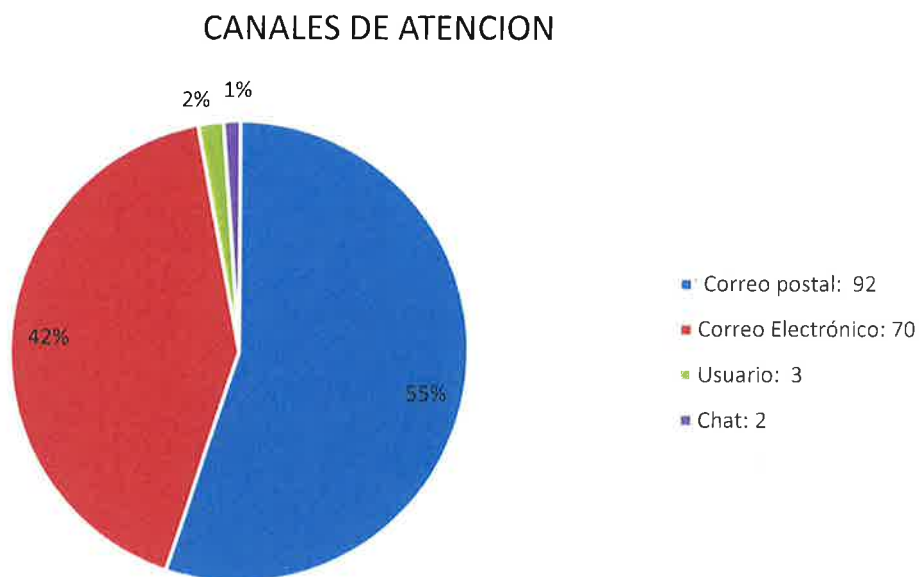


El período comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2018, ciento sesenta y siete (167 PQRD), cifra que al compararla con el mes de enero de 2018 (135 PQRD), aumento en treinta y dos (32) PQRD, lo que representa un diez y nueve por ciento (19 %).

Handwritten signature

CANALES DE ATENCION

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



Fuente: Aplicativo PQRD
167 PQRD

Tal y como se observa en la gráfica, los canales más usados son el correo postal con 55,08% (92) PQRD, seguido del correo electrónico institucional con un 41,910% (70) PQRD.

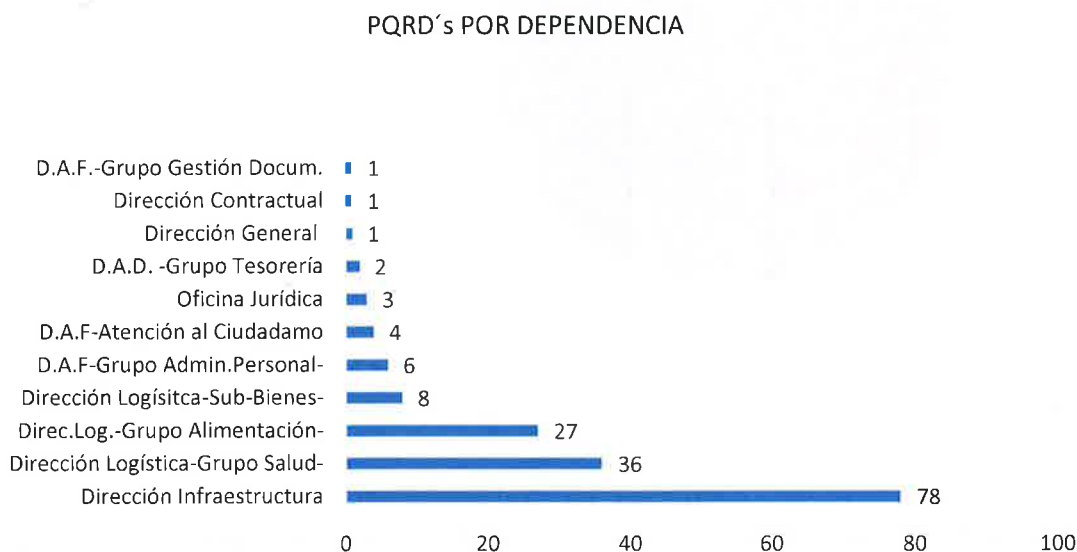
TABLA 1.
PQRD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN.

TIPO	CANTIDAD
CORREO POSTAL	92
CORREO ELECTRONICO	70
APLICATIVO	3
CHAT	2

Fuente: Aplicativo PQRD

TOTAL 167

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



TOTAL: 167 PQRD RECIBIDAS Y TRAMITADAS DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2018

Fuente: aplicativo PQRD

En la Gráfica No. 3, observamos la asignación de peticiones por dependencias en el mes de febrero de 2018, las dependencias con mayor registro son: Dirección de Infraestructura con 78 PQRD y Dirección Logística-Subdirección Suministro de Servicios Grupo de Salud con 36 PQRD.

TABLA 2.
PQRD POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	78
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	71
-Subdirección de Bienes	8
-Grupo Alimentación	27
-Grupo Salud	36
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13
-Grupo Administración Personal	6
-Grupo Atención al Ciudadano	4
-Grupo Tesorería	2
- Grupo Gestión Documental	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3
DIRECCIÓN GENERAL	1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1

TOTAL 167

En esta tabla se evidencia que el mayor número de requerimientos en el mes de febrero de 2018 fueron tramitados por la Dirección de Infraestructura con participación del 46,70% (78 PQRD), con un aumento de 28 PQRD con relación al mes de enero de 2018; le sigue la Dirección Logística (Subdirección Suministro de Servicios -Grupo Salud-, Grupo Alimentación-, Subdirección Suministro de Bienes) en un 42,51% (71 PQRD), aumentando en 26 PQRD, con relación al mes de enero de 2018.

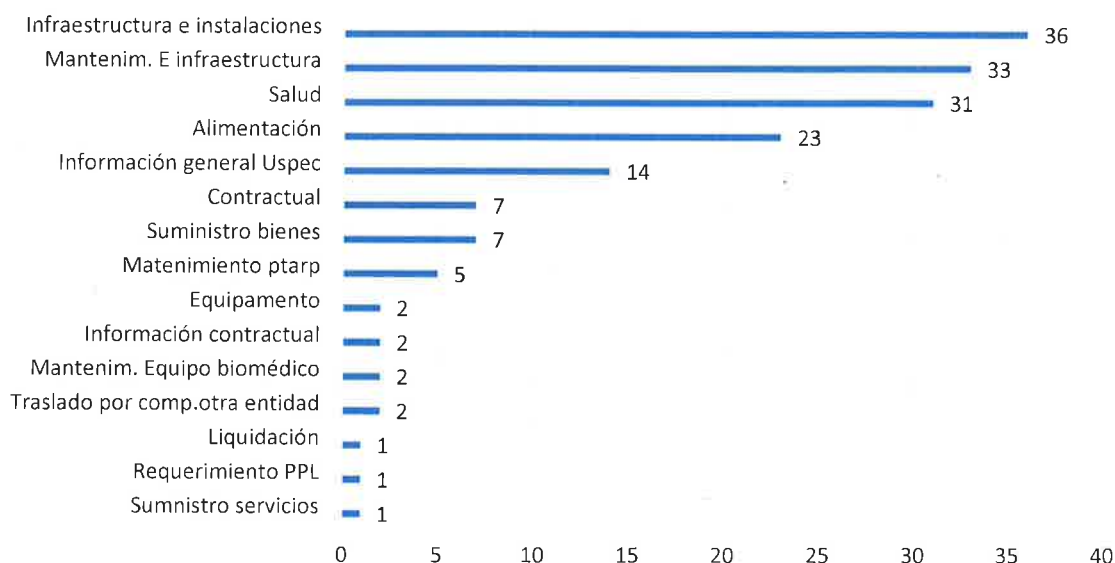


TABLA 3.
PQRD ATENDIDAS POR TERMINOS – FEBRERO 2018-

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	34		44		78
DIRECCIÓN LOGÍSTICA					71
SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO SALUD	21		15		36
SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS – GRUPO ALIMENTACIÓN-	4	1	22		27
SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES	7		1		8
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					13
-Grupo de Atención al Ciudadano	4				4
-Grupo Administración de Personal	3		3		6
-Grupo de Tesorería	1		1		2
-Grupo de Gestión Documental			1		1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2		1		3
DIRECCIÓN GENERAL	1				1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1				1
TOTAL					167

GRÁFICA No. 4.

CLASIFICACION PQRD'S DE ACUERDO AL TEMA



TOTAL: 167 PQRD'S tramitadas durante el mes de febrero de 2018
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica No. 4, se evidencia que el mayor número de PQRD, son las relacionadas con infraestructura e instalaciones a los ERON, que corresponde a un 22% en el mes de febrero de 2018, mayor participación con respecto a enero de 2018 con 15%, seguido del mantenimiento de la infraestructura que corresponde a un 20% en el mes de febrero de 2018, mayor participación con respecto a enero de 2018 con 10%, es decir, comparado con el mes inmediatamente anterior, aumentó las PQRD respecto al tema en 20 PQRD.

FORTALECIMIENTO EN LAS COMPETENCIAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA	ENTIDAD / DEPENDENCIA	TEMA
27-02-2018	Departamento Nacional de Planeación -DNP-	Capacitación resolución de conflictos y trabajo en equipo.

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	6, 12, 19 y 27
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	2, 5, 6, 7, 9, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 22, 23, 27 y 28.
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	7 y 8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	7, 8, 14, 15 y 22
DIRECCION GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	14

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las 72 PQRD allegadas a la USPEC que se encontraban pendientes de respuesta correspondientes al mes de enero de 2018, se presenta el siguiente análisis: así:

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 10

6

- El 79,16%, (57) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 2,77%, (2) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 2,77%, (2) tramitadas y contestadas fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (1), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (1).
- El 15,27%, (11) se encuentran en trámite fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (7), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (3); Dirección de Infraestructura (1).

De las 167 allegadas a la USPEC correspondientes a febrero de 2018, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 46,10%, (77) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 53,29%, (89) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 0,59%, (1) tramitada y contestada fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación.

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**

GL

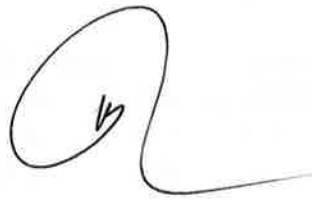
en que fue recibida devolverla a Atención al Ciudadano, a efectos de re-direccionarla y evitar el vencimiento de los términos para dar respuesta oportuna al peticionario. De lo contrario, se tiene por entendido que la dependencia que no realice la devolución recopilará y otorgará dicha respuesta.

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.

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: Cristina González L./ Técnico Administrativo - Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Revisó: Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
\\192.168.70.20\at_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2018\2018 INFORMES\ESTADÍSTICOS PQRD\SEMENSALES\2-FEBRERO.docx