

180-1-1-GATC-12862

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 julio de 2016

FECHA: Bogotá D.C., 4 de agosto de 2016

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo PQRD de la entidad. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 al 31 de julio de 2016 y recopila el proceso de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás que son recibidas por los diferentes canales de atención de acceso a la entidad, los cuales son: personalizada, telefónico, correo electrónico institucional, correo postal, chat, buzón de sugerencias y aplicativo PQRD. La información es registrada y clasificada en el aplicativo para posteriormente ser asignadas a las diferentes dependencias por competencia funcional. Aquellas solicitudes que no son competencia de esta entidad son remitidas a las respectivas entidades públicas y/o privadas para su respectivo trámite por medio de traslados, realizados por el Grupo de Atención al Ciudadano u otras dependencias.

Lo anterior, 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".

Gráfica 1. Comparación de PQRD's allegadas a la entidad durante junio y julio de 2016



180-1-1-GATC-12862

Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de julio de 2016, la USPEC, a través del grupo de Atención al Ciudadano, recepcionó doscientos sesenta y seis (206) solicitudes, cifra que comparada con el mes de junio de 2016 disminuyó en setenta (70) PQRD's, lo que representa un 25%.

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

Grafica 2. Canales utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



Tabla 1.

Cantidad de PQRD's recibidas por la entidad por los diferentes canales de comunicación con que cuenta la entidad.

TIPO	CANTIDAD
CHAT	1
APLICATIVO PQRD	12
CORREO POSTAL	86
CORREO ELECTRÓNICO	107
TOTAL	206

Fuente: Aplicativo PQRD

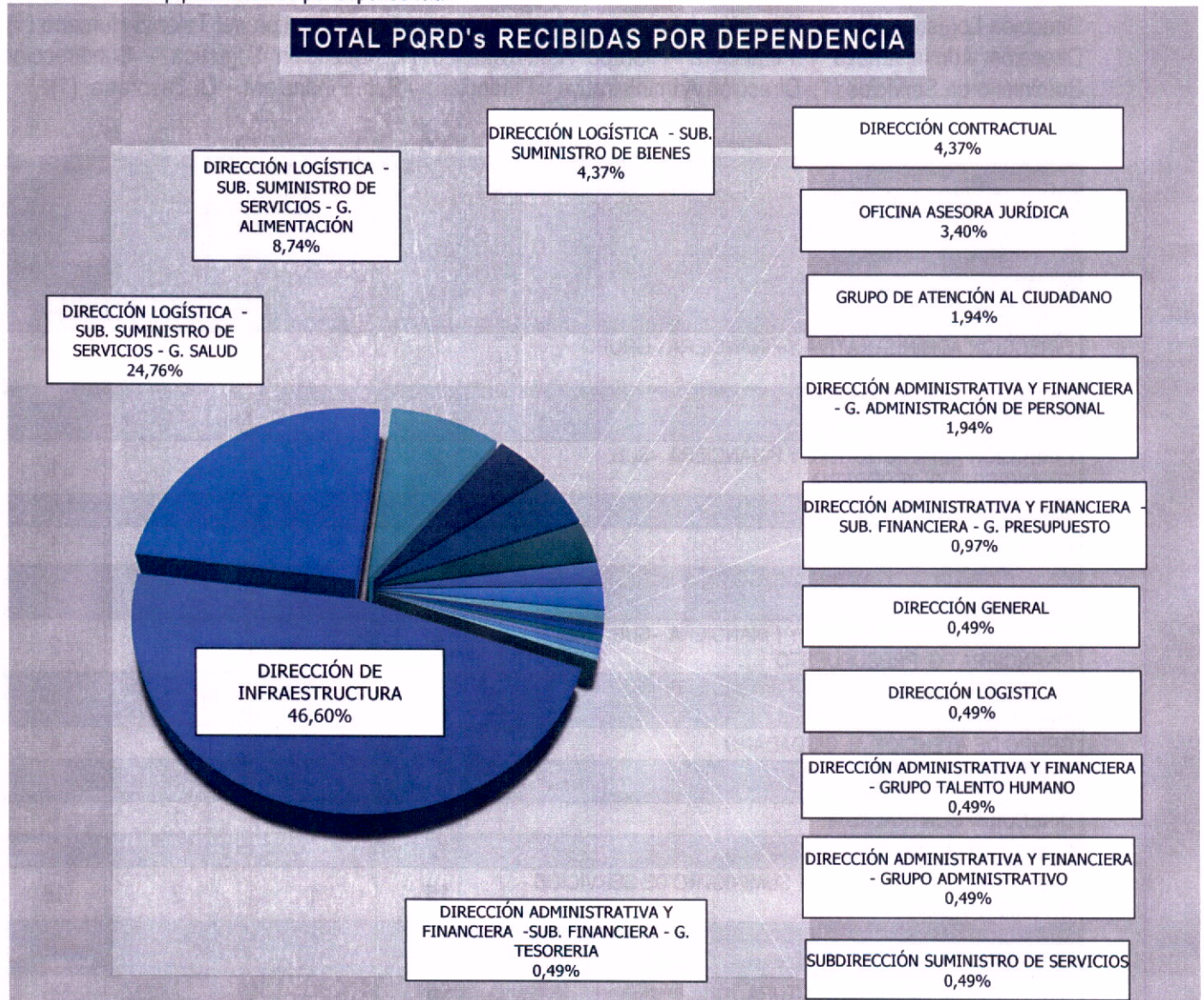
Del total de las manifestaciones de los usuarios allegadas a la entidad a través de los diferentes canales de atención, en la gráfica 2. podemos observar que el canal más usado correo electrónico institucional [aciudadano@uspec.gov.co](mailto:ciudadano@uspec.gov.co) con un 51.94% (107), seguido del correo postal con un 41.75% (86).

A continuación se observa la asignación por dependencia encargada de dar respuesta al peticionario.



180-1-1-GATC-12862

Gráfica No. 3 total pqr's recibidas por dependencia



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

En la gráfica 3. Podemos observar la asignación por dependencia encargada de dar respuesta al peticionario, es así como durante el mes de julio de 2016, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 206 PQRD's de las cuales un 46.60% (96) se direccionaron a la Dirección de Infraestructura, el 24.76% (51) a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (Grupo salud), el 8.74% (18) a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (Grupo Alimentación), el 4.37% (9) a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Bienes, el 4.37% (9) a la Dirección Contractual, el 3.40%

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

MINJUSTICIA

180-1-1-GATC-12862

(7) a la Oficina Asesora Jurídica, el 1.94% (4) al grupo de Atención al Ciudadano, el 1.94% (4) a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Administración de Personal, el 0.97% (2) a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Administración de Personal, el restante 2.91% corresponde a la Dirección General (1), Dirección Logística (1), a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Gestión del Talento Humano (1), Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Administrativo (1), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (1), Dirección Administrativa y Financiera – Sub. Financiera – G. Tesorería (1).

Tabla No. 2.

PQRD ATENDIDAS POR TÉRMINOS - DEPENDENCIAS JULIO 2016				
DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO ADMINISTRATIVO	1			1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO TALENTO HUMANO	1			1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUB. FINANCIERA - G. TESORERÍA	1			1
DIRECCIÓN GENERAL	1			1
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	1			1
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS	1			1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUB. FINANCIERA - G. PRESUPUESTO	2			2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - G. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	4			4
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4			4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7			7
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	8		1	9
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE BIENES	9			9
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. ALIMENTACIÓN	15	1	2	18
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. SALUD	50		1	51
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	96			96

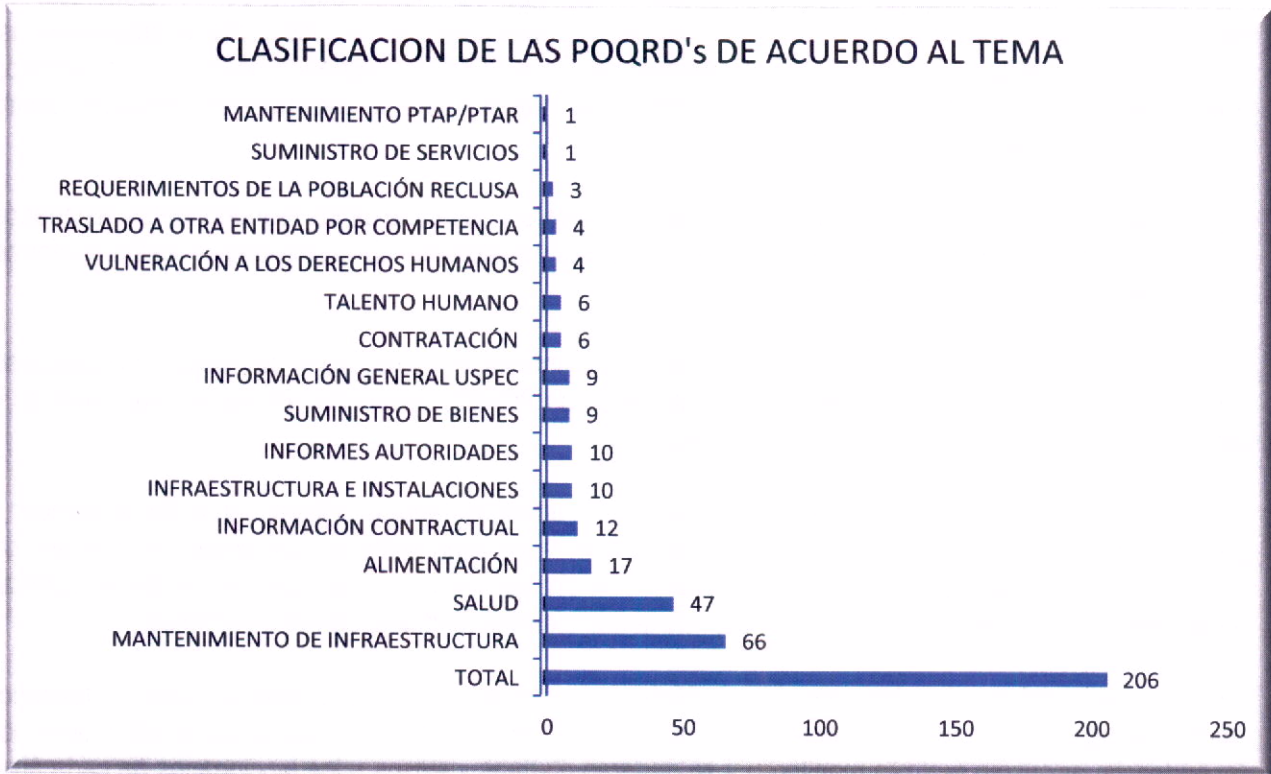
PQRD'S atendidas por términos-dependencias julio/16
Fuente: aplicativo PQRD.

Teniendo en cuenta el cuadro anterior se puede evidenciar que la mayor afluencia de requerimientos se tramitó por parte de la Dirección de Infraestructura en un 46.60% en mayor porcentaje que el mes inmediatamente anterior 24.64% (68), seguido de la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud en un 24.76% en menor porcentaje que el mes inmediatamente anterior 44.20% (122).

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

 **MINJUSTICIA**

Grafica 4. Clasificación de las PQRD's de acuerdo al tema



Fuente: aplicativo PQRD.

De acuerdo a la gráfica No. 4 se contempla que el mayor número de PQRD's son relacionados con mantenimiento de Infraestructura a los ERON lo que corresponde a un 32.04% en un mayor porcentaje comparado con el mes inmediatamente anterior en donde se presentó un 16.67%. Seguido de la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad lo que corresponde a un 22.82% que comparado con el mes inmediatamente anterior presenta un menor porcentaje de solicitudes lo que represento el 42.39%.

PQRD's POR TIPO

Tabla No. 3

TIPO	JUNIO	JULIO
PETICIONES	260	199
QUEJA	13	4
DENUNCIA	1	
RECLAMO	2	3
	276	206

De acuerdo a la tabla No. 3 se evidencia disminución del número de PQRD's allegadas a la entidad.

180-1-1-GATC-12862

Seguimiento al trámite de las PQRD's

Para el seguimiento a la respuesta oportuna, se remiten alarmas realizadas mediante correo electrónico. Así mismo, se ha venido fortaleciendo el equipo encargado de hacer seguimiento a las PQRD's, obteniendo así para el presente seguimiento el 97.57% de respuestas a las PQRD's asignados dentro de los términos legales establecidos, sin embargo es pertinente mencionar que el 1.94% se encuentra sin respuesta dentro de los términos legales.

El grupo de Atención al ciudadano ha realizado el seguimiento a cada uno de los requerimientos, asignados por competencia a las dependencias encargadas del trámite y finalización. Esta actividad se realiza conforme a lo registrado en el aplicativo PQRD,

De la información anteriormente expuesta, nos permitimos comunicar que el Grupo de Atención al ciudadano durante el mes de julio de 2016, realizó seguimiento a las PQRD's basándose en las normas jurídicas y parámetros establecidos en el procedimiento del grupo.

Es pertinente señalar que cada dependencia cuenta con un funcionario de enlace, con el fin de atender y gestionar las PQRD's asignadas (ver anexo); adicionalmente los integrantes de este grupo, en cada una de las dependencias, estuvieron en continua comunicación con los líderes de cada área con el fin de recordar el vencimiento de los términos de las mismas, remitiendo alarmas mediante correo electrónico.

Los funcionarios del grupo de Atención al Ciudadano una vez recibida la solicitud, petición, queja y/o reclamo, realizan el registro de manera inmediata en el aplicativo PQRD, se asigna y comunica al jefe y líder por dependencia, asimismo realizan 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's dentro de los términos de ley.

A cada líder por dependencia se le remitió alertas de la siguiente manera, a fin de que se efectúe el correspondiente seguimiento.

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO MEDIANTE	FECHA (S)
DIRECCIÓN GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	19/07/2016
		21/07/2016
		22/07/2016
		25/07/2016
		26/07/2016
		27/07/2016
		29/07/2016
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	14/07/2016
		18/07/2016
		19/07/2016
		21/07/2016
		22/07/2016
		25/07/2016

180-1-1-GATC-12862

		29/07/2016
		06/07/2016
		08/07/2016
		13/07/2016
		14/07/2016
		18/07/2016
		26/07/2016
		27/07/2016
		29/07/2016
		07/07/2016
		11/07/2016
		12/07/2016
		13/07/2016
		14/07/2016
		15/07/2016
		18/07/2016
		19/07/2016
		21/07/2016
		22/07/2016
		25/07/2016
		26/07/2016
		27/07/2016
		29/07/2016
		06/07/2016
		07/07/2016
		12/07/2016
		13/07/2016
		14/07/2016
		18/07/2016
		19/07/2016
		21/07/2016
		22/07/2016
		25/07/2016
		26/07/2016
		27/07/2016
		28/07/2016
		29/07/2016
		26/07/2016
		27/07/2016

La Dirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano realizó monitoreo permanente sobre los controles mediante correos electrónicos a los jefes y líderes por dependencia, que permitieron mejorar los tiempos de respuesta, es así como **durante el mes de julio de 2016 se devela un 97.57% de cumplimiento de las solicitudes atendidas**, teniendo en cuenta que el 1.94% se encuentra dentro de términos para la respectiva respuesta.



180-1-1-GATC-12862

Igualmente se realizaron recomendaciones a los funcionarios de la Dirección Logística en cuanto al manejo del aplicativo asignado para la administración de las PQRD como sucedió con las funcionarias Olga Cecilia García de Mejía y Laura Camila Ovalle Rodríguez.

Conclusiones y recomendaciones

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de julio de 2016, el 97.57% (201) fueron tramitadas y contestadas dentro de los términos legales, el 0.49% (1) se atendió fuera de los términos legales (Dirección Logística – Subdirección Suministro de servicios – Grupo Alimentación) y el 1.94% (4) se encuentran sin respuesta dentro de los términos legales (Dirección contractual (1), Dirección Logística – Subdirección suministro de Servicios – grupo alimentación (2) y Grupo salud (1) . 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. De la misma manera, el hecho de no dar respuesta oportuna al peticionario, puede incidir negativamente en su nivel de satisfacción.

Se establecieron compromisos con los Coordinadores, Subdirectores, Directores, Jefes de Oficina y Servidores Públicos, según el caso con respecto al tratamiento y respuesta de las peticiones, es así el grupo de Atención al Ciudadano realiza seguimiento, monitoreo y trazabilidad que le permite saber a la entidad cuáles son las respuestas dadas a los peticionarios, el medio o canal de salida, radicado de acuerdo con la actividad realizada por la ventanilla única de gestión documental y la oportunidad según los términos de ley.

Para algunos casos en que no se consiguió dar respuesta al ciudadano (a) durante el plazo establecido inicial, se le respondió al peticionario, indicando la fecha estimada de contestación y las razones por las cuales no se logró dar una respuesta, y las acciones adelantadas por la entidad para responder la solicitud. El documento y/o correo electrónico se encuentra en cada una de las dependencias en caso de requerirse revalidar dicha información

Es importante advertir, 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, lo cual 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 de la misión de la 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.

Es importante contar en el portal web con un botón de "Preguntas Frecuentes", con el ánimo de orientar al ciudadano sobre temas particulares, dudas y problemas que surgen repetidamente de acuerdo a la misión de la entidad. Esto contribuiría a que el ciudadano decline por registrar una pqr, ya que puede ser una tarea dispendiosa para él, se evitaría que el ciudadano recurra continuamente a realizar solicitudes, el botón y su

180-1-1-GATC-12862

contenido deben ser amigable y totalmente orientado al usuario y grupos de interés. Esta estrategia contribuiría a minimizar altas cargas laborales para algunas áreas. Así mismo contribuye a mejorar la satisfacción del ciudadano. Esta actividad se solicitará a la oficina de tecnología y con la participación de todas las dependencias se podrá tener una población identificada mucho más informada; esta actividad se desarrollará durante el mes de agosto y septiembre la recomendación es remitir las preguntas y su respectiva respuesta al grupo de atención al ciudadano correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co con el asunto "PREGUNTAS FRECUENTES" y el nombre de la dependencia.

Con el fin de garantizar el seguimiento y oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente es importante recordar que toda petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia PQRD's que ingrese a la entidad por los diferentes canales de comunicación (correo postal, presencial, correos electrónicos institucionales, carteleras, vía telefónica, redes sociales, debe ser tramitada en primer lugar por el grupo de atención al ciudadano, por ser la dependencia competente de realizar el debido seguimiento a través del aplicativo PQRD

En los anteriores términos, la Dirección Administrativa y Financiera ha dado cumplimiento a lo señalado en el Decreto 4150 de 2011, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,


MARIBEL CÓRDOBA GUERRERO

Elaboró: Hilda Graciela Robayo Baracaldo – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano - Profesional Universitario

Revisó: Dr. Christian Ariel Hernández - Asesor Dirección Administrativa y Financiera

Ruta: \\192.168.70.20\Hilda Robayo\Documents\MEMORANDOS GATC\180-1-1-GATC-12862 DEL 4AGOST2016 INFORME PQRD POR DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE A JULIO 2016.docx

Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2016

LISTADO DE LIDERES PQRD's POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	NOMBRE LIDER PQRD	CORREO ELECTRONICO	EXT
DIRECCION GENERAL	Juan David Rodríguez Castillo	juan.rodriguez@uspec.gov.co	209
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	Jobita García	jobita.garcia@uspec.gov.co	441
OFICINA ASESORA JURIDICA	Diego Ricardo Aponte Rodríguez	diego.aponte@uspec.gov.co	635
OFICINA ASESORA JURIDICA	Carlos Giovanni Torres Peñaranda	Carlos.torres@uespc.gov.co	658
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Maria Paula Gañan Vezga	Maria.ganan@uspec.gov.co	247
OFICINA DE TECNOLOGIA	Diana Paola Cárdenas Huertas	diana.cardenas@uspec.gov.co	421
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Amparo de los Angeles Beltrán Puche	Martha.nino@uspec.gov.co	446
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Iván Alejandro Pulido Ortiz	Ivan.pulido@uspec.gov.co	219
DIRECCIÓN LOGISTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - Grupo Alimentación	Olga Cecilia García de Mejía	Olga.garcia@uspec.gov.co	363
DIRECCIÓN LOGISTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - Grupo Salud	Laura Camila Ovalle Rodríguez	laura.ovalle@uspec.gov.co	366
DIRECCIÓN LOGISTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES	Shirley Vahos Perez	shirley.vahos@uspec.gov.co	342
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	Homayra Sanchez de garcía	homayra.sanchez@uspec.gov.co	523
DIRECCIÓN CONTRACTUAL *	Andrea Melisa Penagos Cortes	andrea.penagos@uspec.gov.co	516
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Sandra Janette Saenz Parra	Sandra.saenz@uspec.gov.co	153
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Jorge Mauricio Salinas Gutierrez	jorge.salinas@uspec.gov.co	534

* SUPLENTE

