

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 8/8/2017 Folios: 11	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2017-009468
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: MARIA C. PALAU SALAZAR	
Asunto: ENVIO INFORME MENSUAL PQRD, MES DE JULIO.	

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero (e)

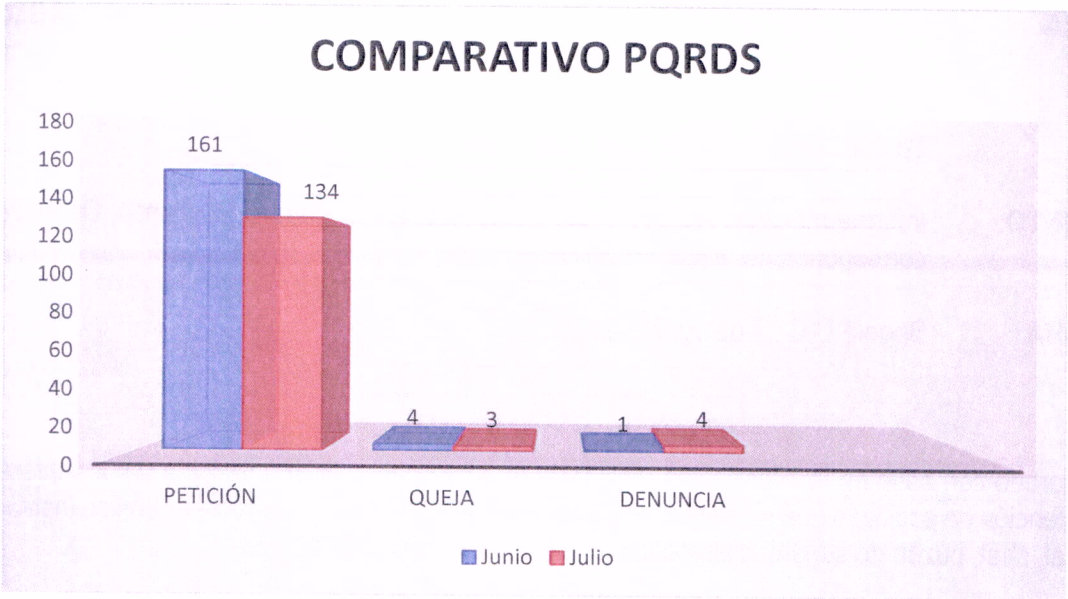
ASUNTO: Informe mensual por dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD'S) correspondiente a julio de 2017.

FECHA: Bogotá D.C., 4 de agosto 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 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'S ALLEGADAS A LA ENTIDAD DURANTE JUNIO Y JULIO DE 2017

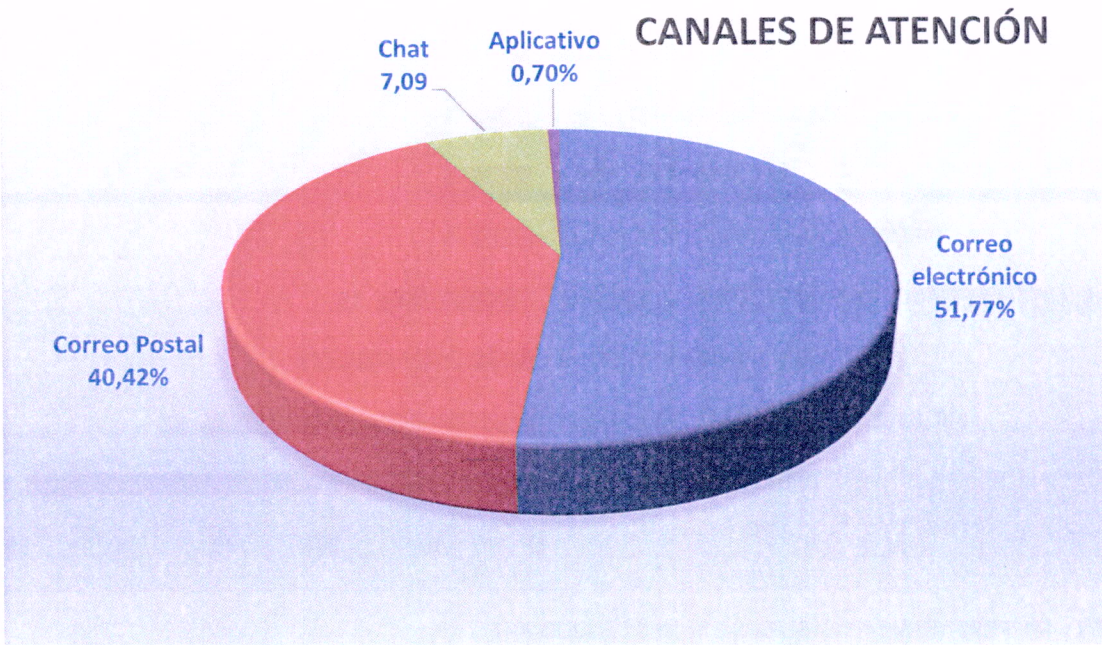


El período comprendido entre el 01 al 30 de julio de 2017, ingresaron ciento cuarenta y un (141) PQRD's, cifra que al compararla con el mes de junio de 2017, disminuyó en veinticinco (25) PQRD's, lo que representa un 18 %.

CANALES DE COMUNICACIÓN

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

Tal y como se observa en la gráfica, los canales más usados son el correo electrónico institucional con 52% (73) PQRD’s, seguido del correo postal con un 40% (57) PQRD’s.



Fuente: Aplicativo PQRD

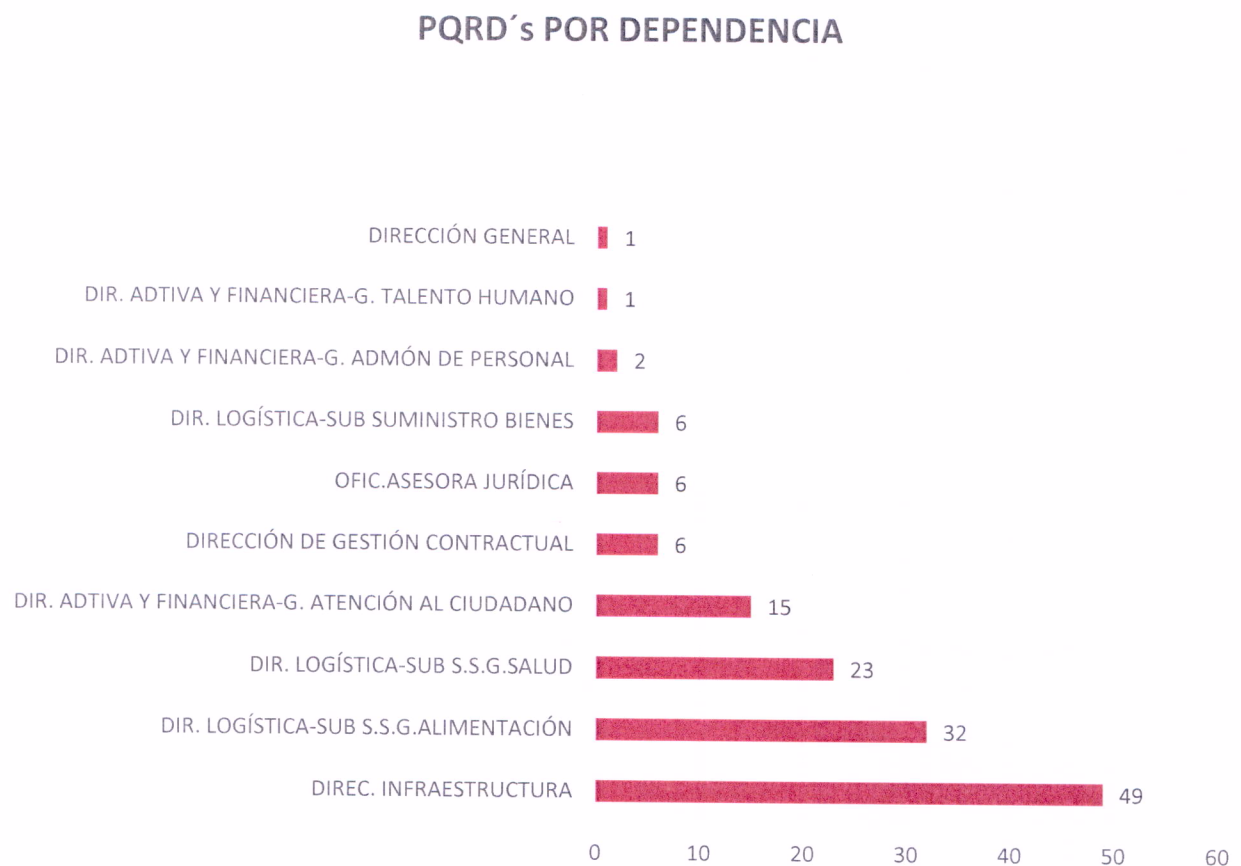
TABLA 1.
PQRD’S RECIBIDAS POR LA ENTIDAD POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN.

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	73
CORREO POSTAL	57
CHAT	10
APLICATIVO	1

Fuente: Aplicativo PQRD

TOTAL141

GRÁFICA No. 3. TOTAL PQRD'S RECIBIDAS POR DEPENDENCIA –JULIO 2017-



TOTAL: 141 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE JULIO 2017
Fuente: aplicativo PQRD

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

TABLA 2.
PQRD's POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	61
-Subdirección de Bienes	6
-Grupo Salud	23
-Grupo Alimentación	32
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	49
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18
-Grupo Atención al Ciudadano	15
-Grupo Administración de Personal	2
-Grupo Talento Humano	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6
DIRECCIÓN GENERAL	1

TOTAL 141

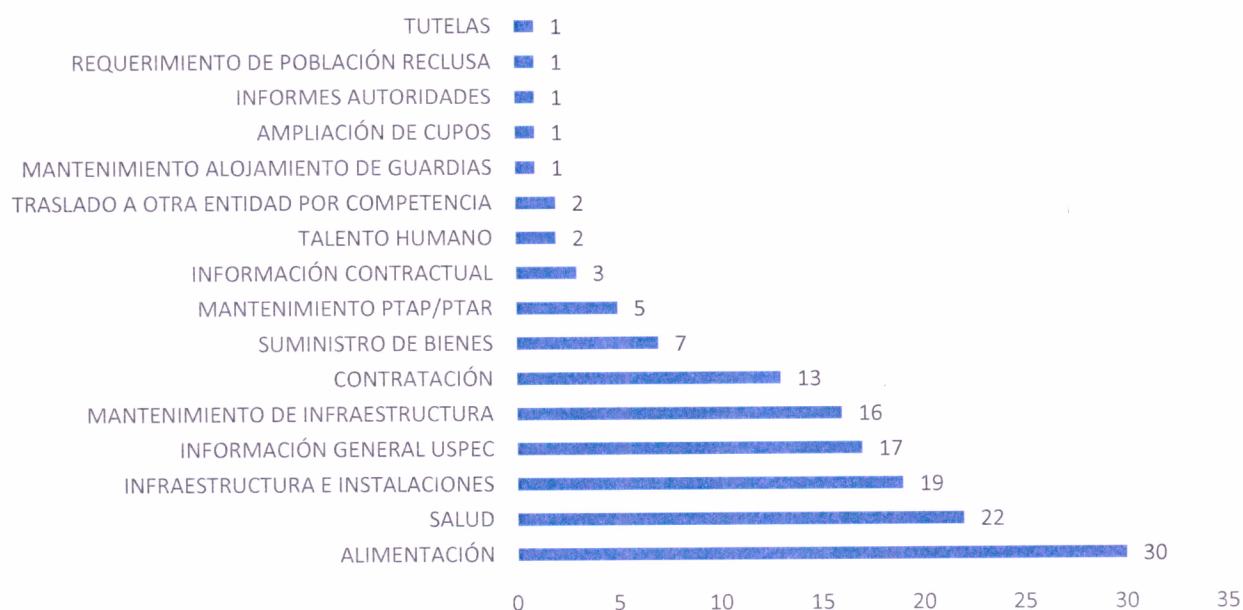
TABLA 3.
PQRD'S ATENDIDAS POR TERMINOS –JULIO 2017-

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA					61
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO ALIMENTACION	11		21		32
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS – GRUPO SALUD	6		17		23
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE BIENES	6				6
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	17		32		49
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					18
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15				15
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL			2		2
GRUPO DE TALENTO HUMANO			1		1
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	3		3		6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3		3		6
DIRECCION GENERAL			1		1
TOTAL					141

En esta tabla se evidencia que el mayor número de requerimientos se tramitó por parte de la Dirección de Logística (Subdirección Suministro de Servicios-Grupo de Salud-, -Grupo Alimentación-, Subdirección Suministro de Bienes), con participación del 43% (61) en el mes de julio de 2017, con una disminución en 11 PQRD respecto del mes de junio. Respecto a la Dirección de Infraestructura en un 35% (49), disminuyendo con relación al mes de junio de 5 PQRD.

GRÁFICA No. 4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S DE ACUERDO AL TEMA

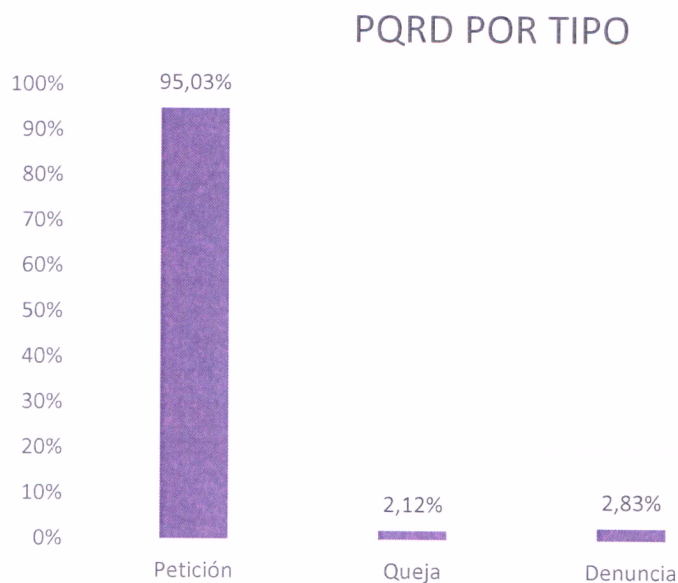
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD's DE ACUERDO AL TEMA DE AFECTACIÓN



TOTAL: 141 PQRD'S tramitadas durante el mes de julio de 2017
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica No. 4 se evidencia que el mayor número de PQRD's, se relacionan con la prestación del servicio de alimentación a la población privada de la libertad que corresponde a un 21% en el mes de julio, menor participación con respecto junio de 2017 con 24%, seguido de la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad que corresponde al 16% en el mes de julio, menor participación con respecto a junio de 2017 con 16%, es decir, comparado con el mes inmediatamente anterior, disminuyó las PQRD's presentadas respecto al tema en 5.

GRÁFICA No. 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S POR TIPO



TOTAL: 141 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE JULIO 2017
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica No. 5., se muestra una disminución de 25 PQRD's allegadas a la entidad en julio de 2017, en comparación con junio de 2017.

FORTALECIMIENTO EN LAS COMPETENCIAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las funcionarias del Grupo de Atención al Ciudadano asistieron a los siguientes talleres:

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
06-07-2017	DNP	Capacitación preproducción Nacional cuarta feria nacional-Santa Rosa de Cabal Risaralda
13-07-2017	USPEC	Capacitación Caracterización de Usuarios dictada a los líderes de PQRD de las dependencias y funcionarios de la USPEC, por la Dra. Karla Neira, contratista del DNP.

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
27-07-2017	Santa Rosa de Cabal	Reunión capacitación Derechos de Petición –DNP- Santa Rosa de Cabal-Risaralda
28-07-2017	Santa Rosa de Cabal	Asistencia preferia cuarta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano- Santa Rosa de Cabal-Risaralda
29-07-2017	Santa Rosa de Cabal	Asistencia cuarta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano- Santa Rosa de Cabal-Risaralda

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's se remiten correos electrónicos ordinariamente 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 JULIO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	21
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	4,11,12,21,24,25, 26 y 27
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	4,7,11,14,18,21,25 y 31
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	4, 5,12, 14, 21 y 25
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	4,6,11,12,21,24, 25 y 26

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las 87 PQRD's allegadas a la USPEC que se encontraban pendientes de respuesta correspondientes al mes de junio de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 93,10%, (81) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.

- El 3,44%, (3) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 3,44%, (3) se encuentran en trámite fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (2), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (1).

De las 141 allegadas a la USPEC correspondientes a julio de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 43,26%, (61) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 56,73%, (80) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.

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, 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.

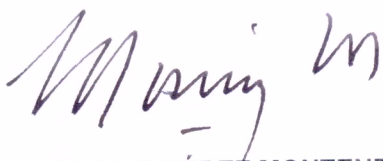
En caso que no sea competencia de dar respuesta por parte de la Unidad, se le informará a la entidad o peticionario que considere competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, por correo electrónico o correo postal, adjuntando copia de la petición y soportes.

Se 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.

Por último, la Unidad participó en la Cuarta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, organizada por el Departamento Nacional de Planeación –DNP, llevada a cabo en el Municipio de Santa Rosa Risaralda Caldas, en compañía del Ministerio de Justicia y del Derecho, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC y la Superintendencia de Notariado y Registro; realizaron atención a los ciudadanos en cumplimiento de las actividades programadas a los interesados que acudieron al Stand, donde obtuvieron información sencilla, clara y útil sobre la entidad y se enfatizó sobre la diferencia entre nuestro cliente como es el INPEC y la USPEC, al tiempo que se hizo socialización sobre la creación y funciones de la Unidad con las entidades que asistieron al evento.

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,


LUIS GONZALO PÉREZ MONTENEGRO

Copia: N/A

Elaboró: : Cristina Gonzalez –Técnico Administrativo/ Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado
Revisó: Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Ruta: \\192.168.70.20\at_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2017\INFORMES 2017\INFORMES MENSUALES\Julio 2017.docx
Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2017