

180-1-1-GATC-10926

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 junio de 2016

FECHA: Bogotá D.C., 5 de julio 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 30 de junio 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 mayo y junio de 2016

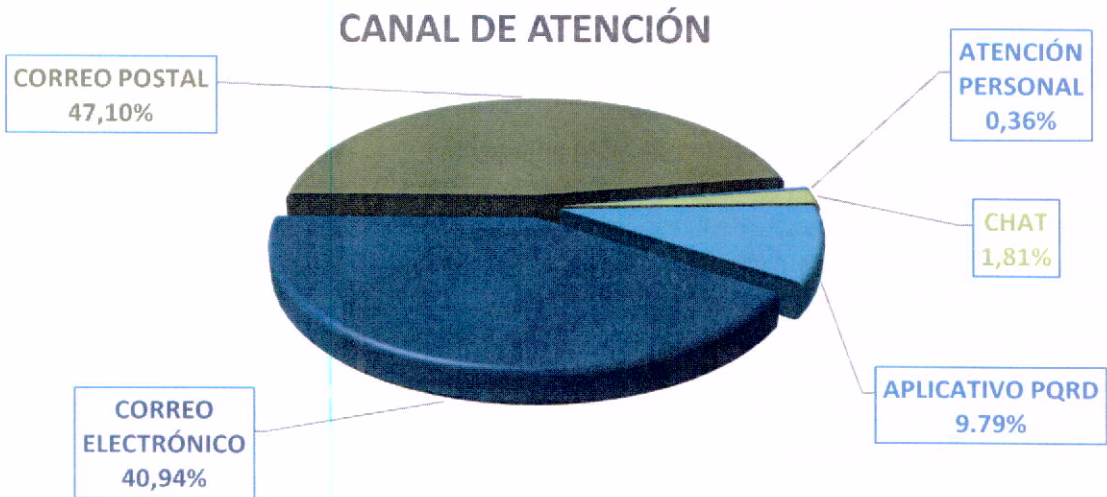


180-1-1-GATC-10926

Durante el período comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2016, la USPEC, a través del grupo de Atención al Ciudadano, recibió doscientos sesenta y seis (276) solicitudes, cifra que comparada con el mes de mayo de 2016 aumentó en ocho (8) PQRD's, lo que representa un 3%.

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

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



Fuente: Aplicativo PQRD

Tabla 1.

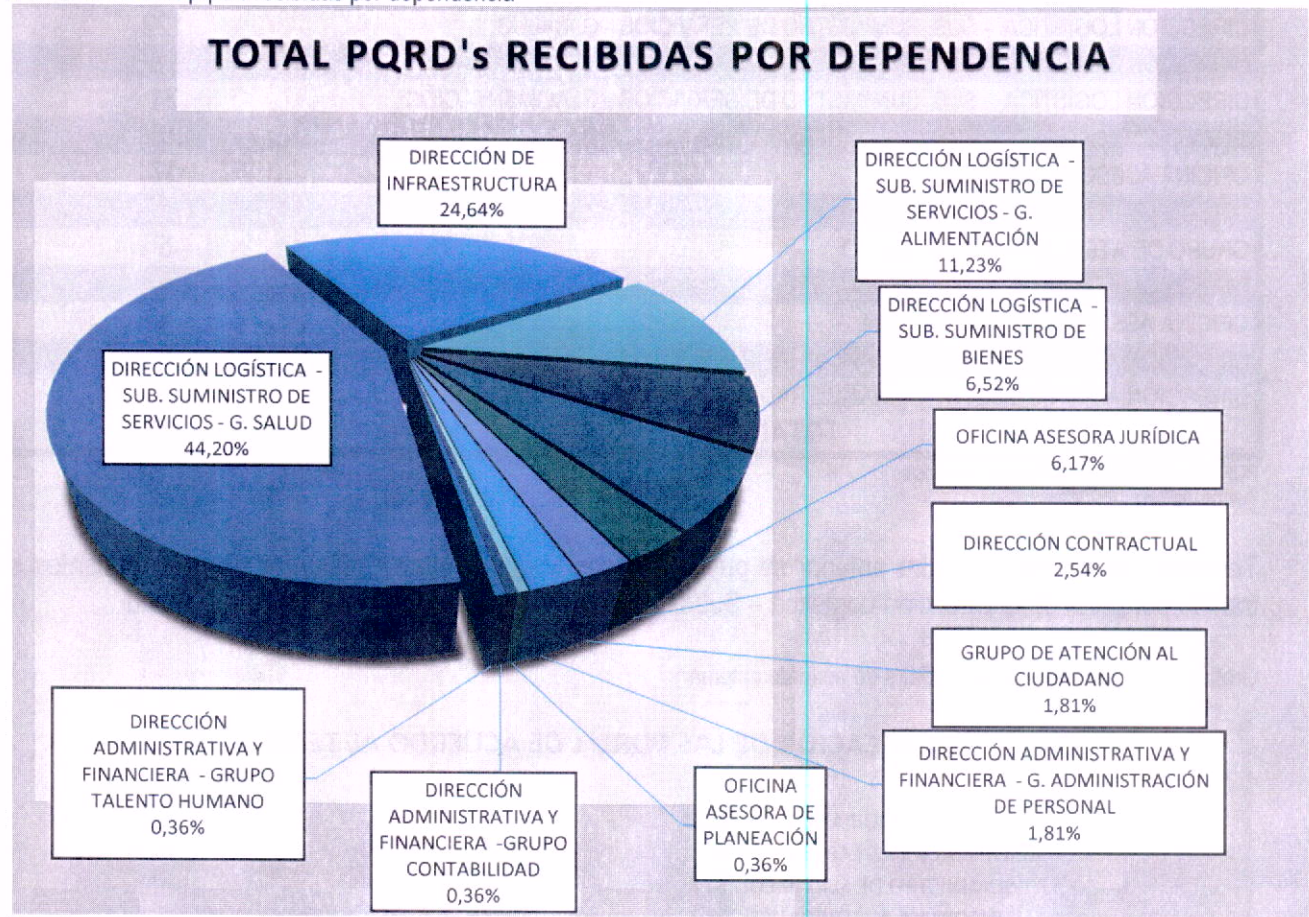
Cantidad de PQRD's recibidas por la entidad por los diferentes canales de comunicación con que cuenta la entidad.

TIPO	CANTIDAD
ATENCIÓN PERSONAL	1
CHAT	5
APLICATIVO PQRD	27
CORREO ELECTRÓNICO	113
CORREO POSTAL	130
TOTAL	276

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 es el correo postal con un 47.10% (130), seguido del correo electrónico institucional aciudadano@uspec.gov.co con un 40.94% (113).

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

Grafica No. 3 total pqrđ's recibidas por dependencia



PQRD'S tramitadas durante el mes de junio/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 junio de 2016, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 276 PQRD's de las cuales un 44,20% (122) se direccionaron a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (Grupo salud), el 24,64% (68) Dirección de Infraestructura, el 11,23% (31) a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (Grupo Alimentación), el 6,52% (18) a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Bienes, el 6,17% (17) a la Oficina Asesora Jurídica, el 2,54% (7) a la Dirección Contractual, el 1,81% (5) al grupo de Atención al Ciudadano, el 1,81% (5) a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Administración de Personal, el restante 1,08% corresponde a la Oficina Asesora de Planeación (1), a la Dirección Administrativa y Financiera – Sub. Financiera – G. Contabilidad (1) y a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Gestión del Talento Humano (1).

180-1-1-GATC-10926

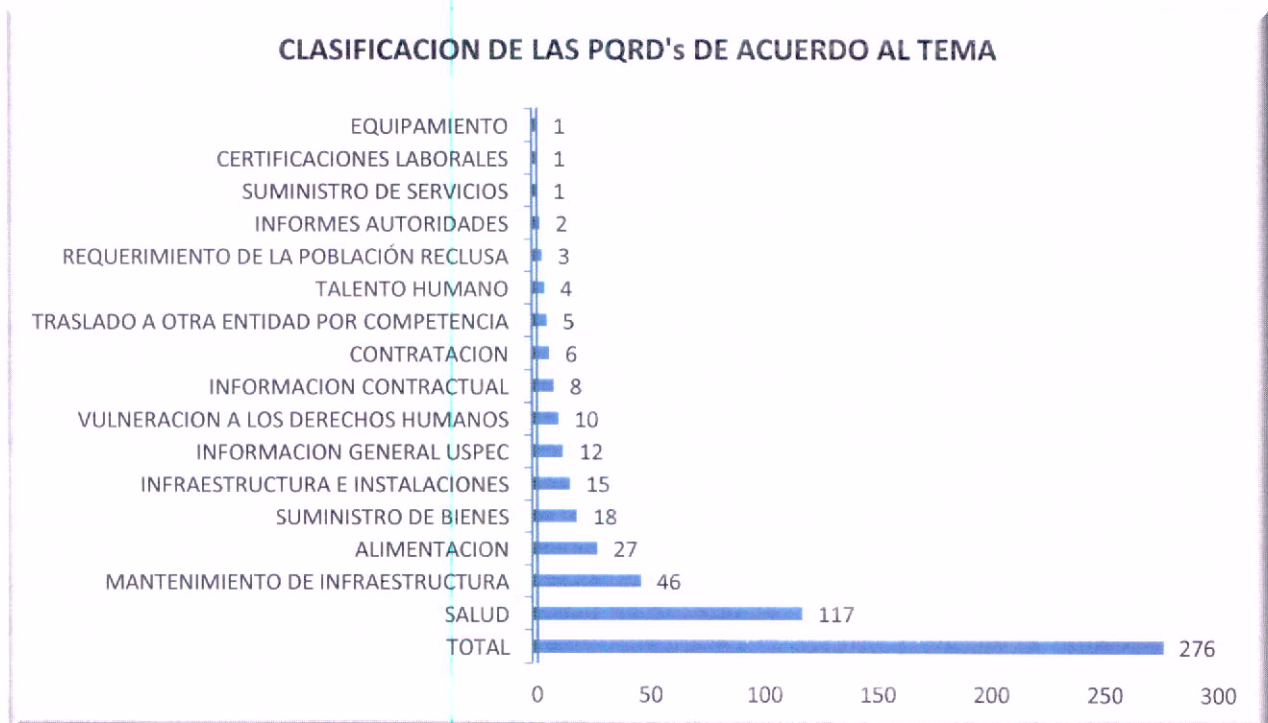
Tabla No. 2.

PQRD ATENDIDAS POR TÉRMINOS - DEPENDENCIAS JUNIO 2016	
DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. SALUD	122
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	68
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. ALIMENTACIÓN	31
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE BIENES	18
OFICINA ASESORA JURÍDICA	17
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	7
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - G. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA -GRUPO CONTABILIDAD	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO TALENTO HUMANO	1
TOTAL	276

PQRD'S atendidas por términos-dependencias junio/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 Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud.

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



De acuerdo a la gráfica No. 4 se contempla que el mayor número de PQRD's son relacionados con la prestación del servicio de salud a la población privada de libertad en los diferentes establecimientos de reclusión del orden nacional que corresponde a un 42.4% en un menor porcentaje comparado con el mes inmediatamente anterior en donde se presentó un 50%; seguido de mantenimiento a la infraestructura a los ERON que corresponde a un 16,7%.

PQRD's POR TIPO

Tabla No. 3

TIPO	MAYO	JUNIO
PETICIONES	259	260
QUEJA	7	13
DENUNCIA	1	1
RECLAMO	0	2
COMENTARIO	1	0
	268	276

De acuerdo a la tabla No. 3 se evidencia el aumento en un 3% del número de PQRD's allegadas a la entidad.

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 PQRS's, obteniendo así para el presente seguimiento el 100% de respuestas a los PQRD's asignados dentro de los términos legales establecidos.

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 junio de 2016, realizó seguimiento a las PQRD's basándose en las normas jurídicas y parámetros establecidos en el procedimiento del grupo.



180-1-1-GATC-10926

Es pertinente señalar que cada dependencia cuenta con un funcionario de enlace, con el fin de atender y gestionar las PQRD's asignadas; 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 ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		13/06/2016
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	3/06/2016 13/06/2016 14/06/2016 15/06/2016 16/06/2016 17/06/2016 20/06/2016 21/06/2016 22/06/2016 23/06/2016 27/06/2016 30/06/2016
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	1/06/2016 3/06/2016 8/06/2016 9/06/2016 10/06/2016 13/06/2016 14/06/2016 15/06/2016 16/06/2016 17/06/2016 20/06/2016 21/06/2016 22/06/2016 24/06/2016 27/06/2016 28/06/2016 30/06/2016

180-1-1-GATC-10926

DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	1/06/2016 3/06/2016 7/06/2016 13/06/2016 14/06/2016 15/06/2016 16/06/2016 21/06/2016 22/06/2016 28/06/2016 29/06/2016
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		03/06/2016
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	7/06/2016 8/06/2016 9/06/2016 10/06/2016 13/06/2016 14/06/2016 15/06/2016 17/06/2016 20/06/2016 21/06/2016 22/06/2016

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 junio de 2016 se devela un 100% de cumplimiento de las solicitudes atendidas.**

Asimismo y en aras de buscar la excelencia en la atención al ciudadano y reforzar el saber ser y el saber hacer, se realizó una charla sobre “El Derecho de Petición – ley 1755 de 2015” el 20 de junio de 2016, auspiciada por la Oficina Asesora Jurídica; se contó con la asistencia de funcionarios enlaces (líder PQRD) por dependencia.

Igualmente se realizó una charla a cargo de funcionario de la Dirección Logística en donde se analizaron los siguientes temas:

- Teniendo en cuenta el alto volumen de requerimientos que se reciben en la USPEC con temas relacionados en salud, se determinó la necesidad de que los funcionarios del grupo de atención al ciudadano recibieran una charla relacionada con las competencias en la adopción del modelo de atención en salud; para lo anterior la Dirección Logística optó por realizar un resumen de la ley 1709 de 2014, del decreto 2245 de 2015 y de la resolución 5159 de 2015, con lo que se hace necesario redireccionar la petición a las entidades competentes de acuerdo con eventos como:



180-1-1-GATC-10926

- ✓ En temas de aseguramientos, afiliaciones, inactivaciones en el SGSSS, etc, se debe redireccionar al personal del Ministerio de Salud y Protección Social, Dirección de Aseguramiento, y eventos de traslados y demás solicitudes de logísticas penitenciarias, se debe redireccionar al INPEC.
- ✓ En solicitudes expresas de prestación de servicios, red externa, contrataciones, pagos, etc, se debe redireccionar al Consorcio Fondo de Atención en Salud (Fiduprevisora).

Lo anterior quedo consignado en el Acta 525 del 22 de junio de 2016.

Conclusiones y recomendaciones

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de junio de 2016, el 100% (276) fueron tramitadas y contestadas dentro de los 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.

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.



180-1-1-GATC-10926

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 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.

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

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: D:\Users\hilda.robayo\Videos\MEMORANDOS JULIO 2016\180-1-1-GATC-10926 DEL 5JULIO2016 INFORME PQRD POR DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE A JUNIO 2016.docx

Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2016

