

180-1-1-GATC-5242

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 marzo de 2016

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

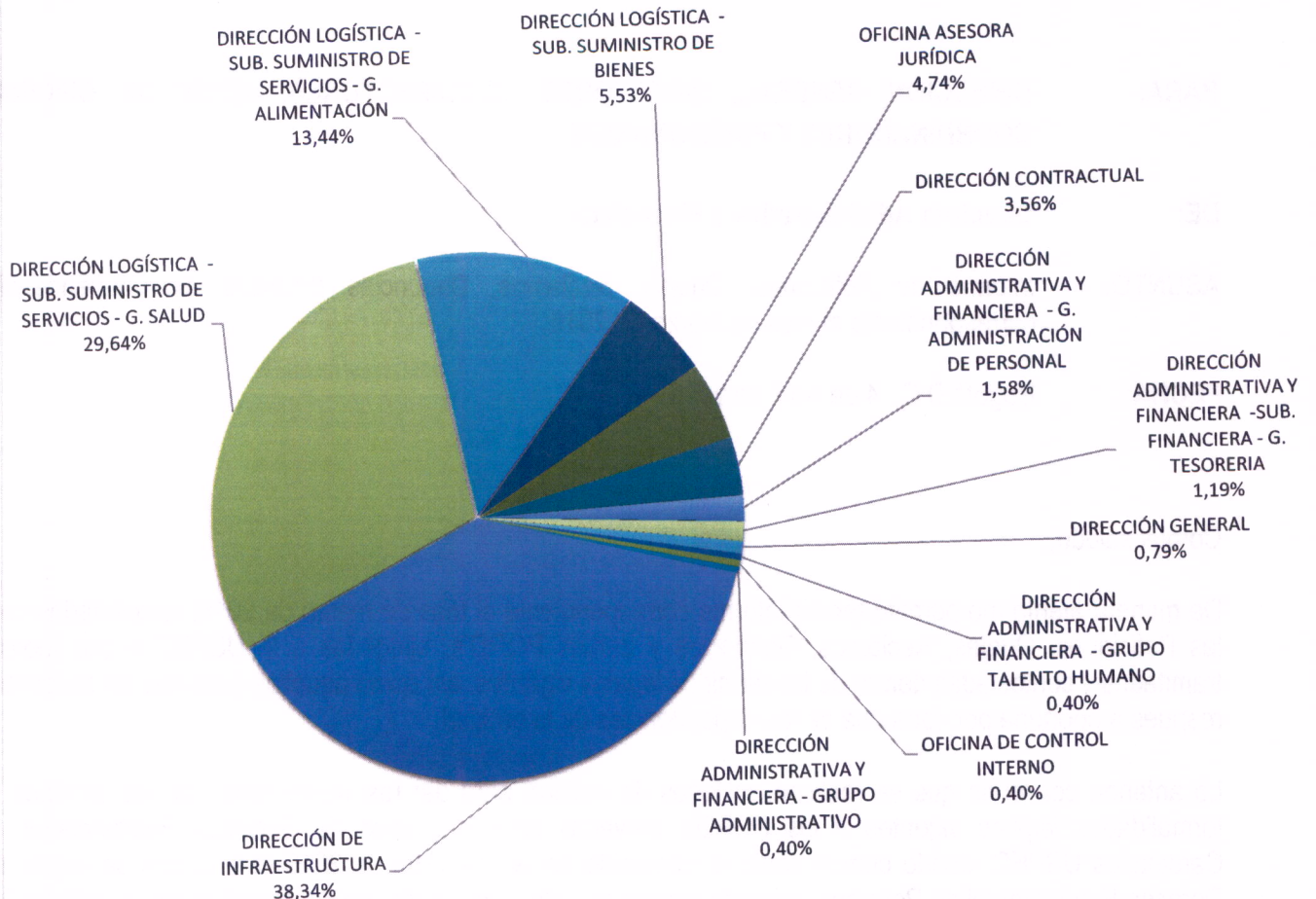
Cordial saludo,

De manera atenta me permito remitir informe correspondiente al mes de marzo de 2016, relacionadas con 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-5242

TOTAL PQRD's RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



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

Durante el mes de marzo de 2016, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 253 PQRD's de las cuales un 48,61% se direccionaron a la Dirección Logística, el 38,34% a la Dirección de Infraestructura, el 4,74% a la Oficina Asesora Jurídica, el 3,56% a la Dirección Administrativa y Financiera, el 3,56% a la Dirección de Gestión Contractual, el 0,79% a la Dirección General y el 0,40% se direcciono a la Oficina de Control Interno.

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.

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

MINJUSTICIA

180-1-1-GATC-5242

PQRD ATENDIDAS POR TÉRMINOS - DEPENDENCIAS MARZO 2016				
DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	95	2		97
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. SALUD	74	1		75
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. ALIMENTACIÓN	34			34
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES	12	2		14
OFICINA ASESORA JURÍDICA	10		2	12
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	9			9
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - GRUPO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	4			4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA -SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - GRUPO TESORERÍA	3			3
DIRECCIÓN GENERAL	2			2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - GRUPO TALENTO HUMANO	1			1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1			1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - GRUPO ADMINISTRATIVO	1			1

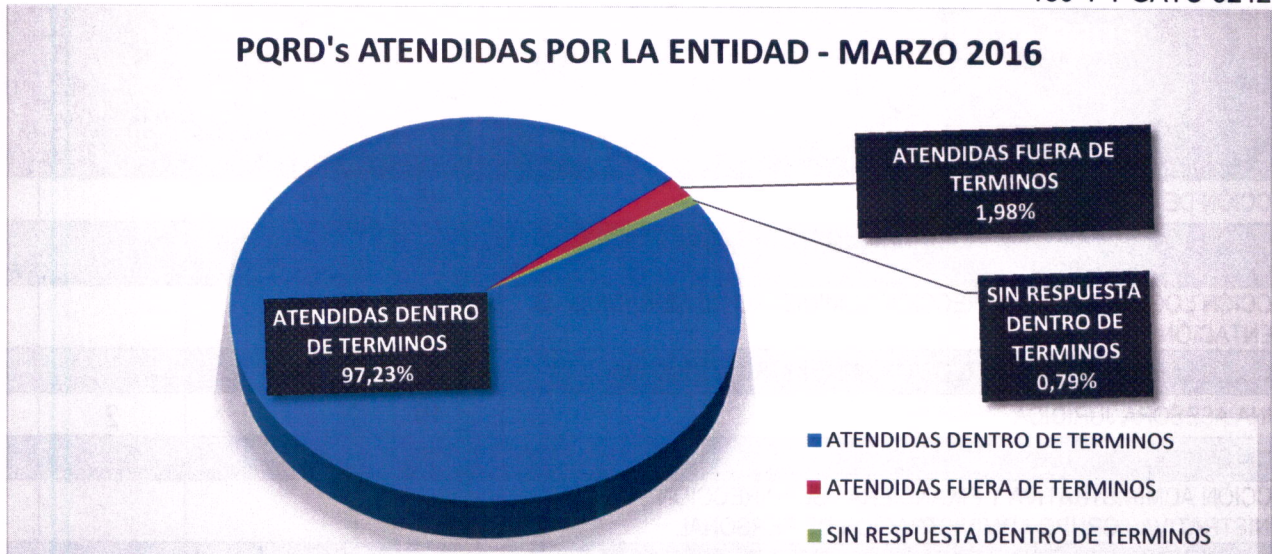
PQRD'S atendidas por términos-dependencias MARZO/16
Fuente: aplicativo PQRD.



PQRD'S tramitadas durante el mes de marzo 2016
Fuente: aplicativo PQRD.

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

180-1-1-GATC-5242



PQRD'S tramitadas durante el mes de marzo 2016
Fuente: aplicativo PQRD.

Se indica que del total de las PQRD's recibidas en la entidad, el 97% se tramitaron y contestaron dentro de términos legales establecidos.

Seguimiento al trámite de las PQRD's

De la información anteriormente expuesta, nos permitimos comunicar que el Grupo de Atención al ciudadano durante el mes de marzo 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, adicionalmente los integrantes de este grupo estuvieron en continua comunicación con los líderes de cada área, con el fin de recordar el vencimiento de los términos de las mismas.

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.

180-1-1-GATC-5242

A cada líder por dependencia se le remitió alertas de la siguiente manera;

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO MEDIANTE	FECHA (S)
DIRECCIÓN GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	28/03/2016
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	10/03/2016
		16/03/2016
		28/03/2016
		30/03/2016
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	01/03/2016
		07/03/2016
		10/03/2016
		14/03/2016
		15/03/2016
		16/03/2016
		18/03/2016
		22/03/2016
		28/03/2016
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	31/03/2016
		02/03/2016
		09/03/2016
		14/03/2016
		15/03/2016
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	16/03/2016
		07/03/2016
		10/03/2016
		15/03/2016
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	29/03/2016
		07/03/2016
		15/03/2016

Mediante acta No. 227 del 02/03/2016 se realizó capacitación del manejo del aplicativo PQRD's a los líderes asignados a las siguientes dependencias: Dirección Contractual (Sra. Homayra Sanchez), Dirección General (Sr. Juan David Rodriguez)

Lo anterior con el fin de agilizar la respuesta oportuna dentro de los términos legales al ciudadano (a).

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.

Conclusiones y recomendaciones

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de marzo de 2016, el 97% (246) fueron tramitadas y contestadas de manera oportuna, el 2% (5) fueron atendidas fuera de términos legales, el 1% (2) 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 como también se debe integrar en una sola respuesta al peticionario, las diferentes respuestas parciales generadas por los servidores públicos o dependencias que participaron en la generación de la solución a una PQRD's.

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.

180-1-1-GATC-5242

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: Hilda Graciela Robayo baracaldo - 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-5242 DEL 4MARZ16 INFORME PQRD POR DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO.docx

Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2016

