

180-1-1-GATC- 3079

MEMORANDO

I-2017-003664
Fecha: 06/04/2017
Hora: 15:13:36

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

DE: Director Administrativo y Financiero

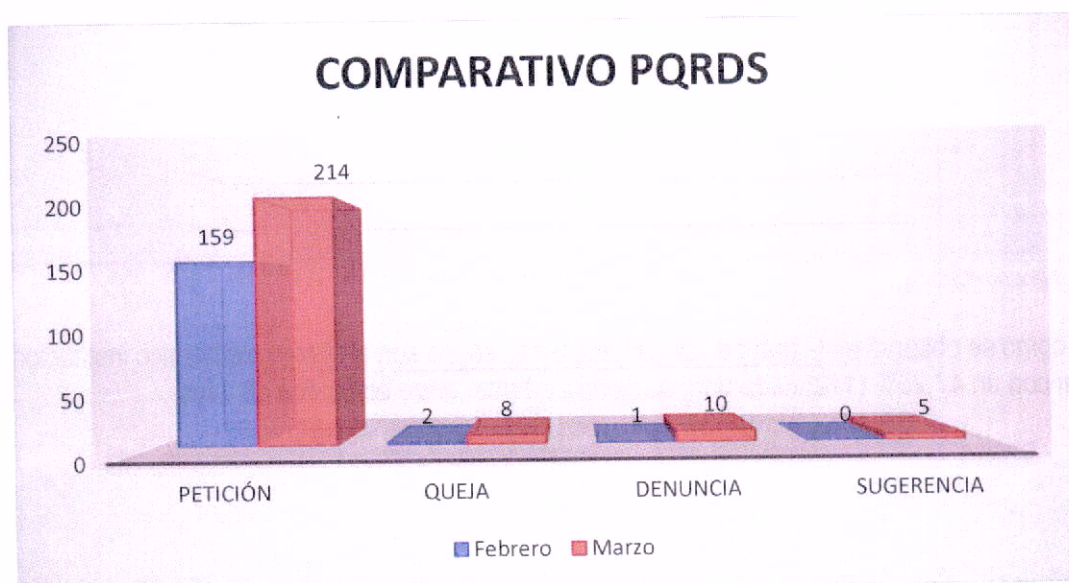
ASUNTO: Informe mensual por dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD's) correspondiente a marzo de 2017.

FECHA: Bogotá D.C., 3 de abril 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".

GRAFICA No. 1. COMPARATIVO DE PQRD'S ALLEGADAS A LA ENTIDAD DURANTE FEBRERO Y MARZO DE 2017.

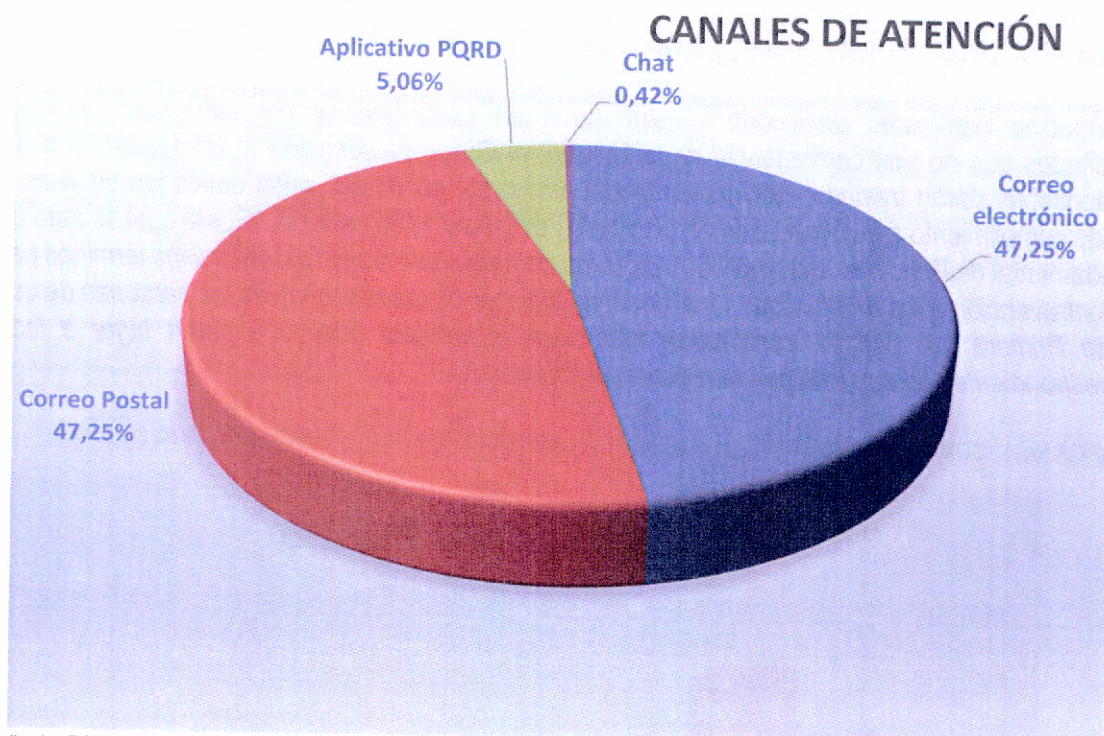


180-1-1-GATC- 3079

El período comprendido entre el 01 al 31 de marzo de 2017, ingresaron doscientas treinta y siete (237) peticiones, cifra que al compararla con el mes de febrero de 2017, aumentó en setenta y cinco (75) PQRD's, lo que representa un 32%.

CANALES DE COMUNICACIÓN

GRAFICA No. 2. ATENCION A LA CIUDADANIA DE ACUERDO AL CANAL UTILIZADO



Fuente: Aplicativo PQRD

Tal y como se observa en la gráfica, los canales más usados son el correo electrónico institucional y el correo postal con un 47,25% (112) cada uno, arrojando empate entre estos dos canales.

TABLA 2.
PQRD'S ATENDIDAS POR TERMINOS –MARZO 2017-

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA				86
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO SALUD-	7	1	41	49
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS – GRUPO ALIMENTACIÓN-	6		18	24
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE BIENES	9		4	13
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	8		78	86
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				22
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11		1	12
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	3		4	7
GRUPO DE TESORERIA	2		1	3
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	8		12	20
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3		10	13
DIRECCION GENERAL	1		6	7
OFICINA CONTROL INTERNO	1		2	3

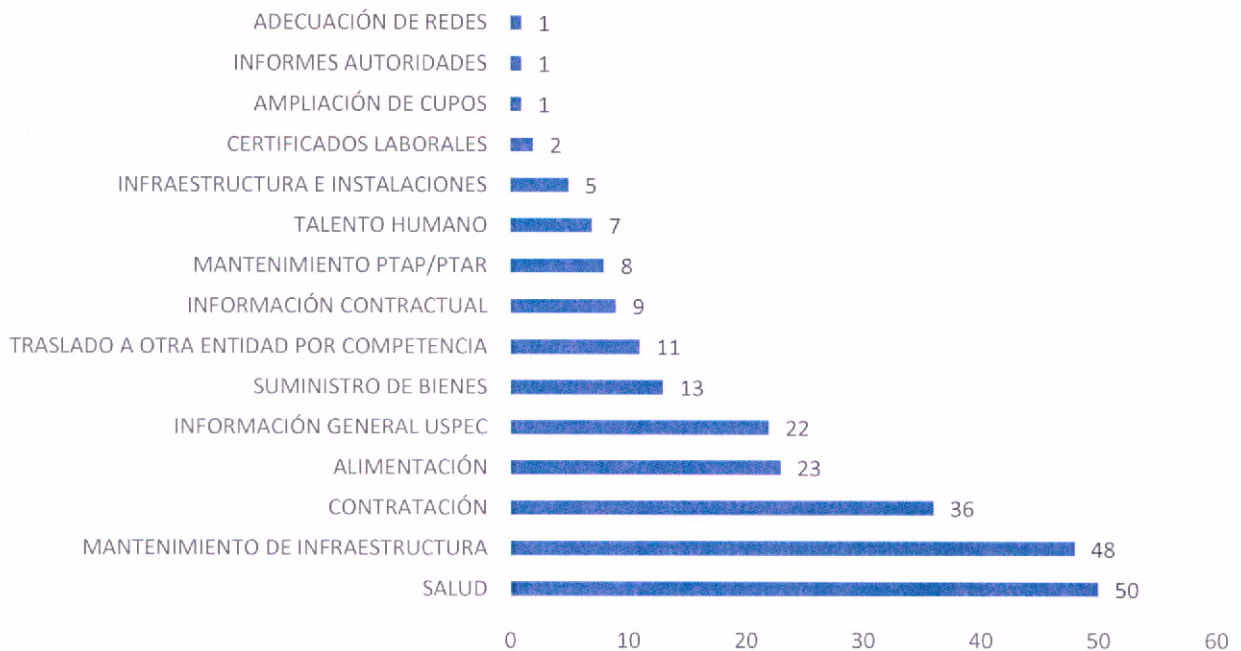
TOTAL **237**

180-1-1-GATC- 3079

En esta tabla se evidencia que la mayor afluencia de requerimientos se tramitó por parte de la Dirección Logística (Subdirección Suministro de Servicios-Grupo de Salud-Grupo Alimentación, Subdirección Suministro de Bienes) en un 36% (86), la participación porcentual de dicha Dirección, respecto a febrero de 2017, está representada en el 54%, correspondiente a 88 PQRD y de la Dirección de Infraestructura, con participación del 36% (86) en el mes de marzo de 2017, reflejando un aumento en recibo de PQRD respecto del mes de febrero de 40 PQRD's.

GRAFICA 4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S DE ACUERDO AL TEMA

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



TOTAL: 237 PQRD'S tramitadas durante el mes de marzo de 2017
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica No. 4., se evidencia que el mayor número de PQRD's son relacionadas con la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad que corresponde a un 21%, menor participación de febrero 2017 con 22%, seguido del Mantenimiento de Infraestructura a los ERON, lo que corresponde a un 20%, menor participación de febrero 2017 con 23%, comparado con el mes inmediatamente anterior, aumentó las peticiones presentadas respecto a tema en 12 PQRD's.

180-1-1-GATC- 3079

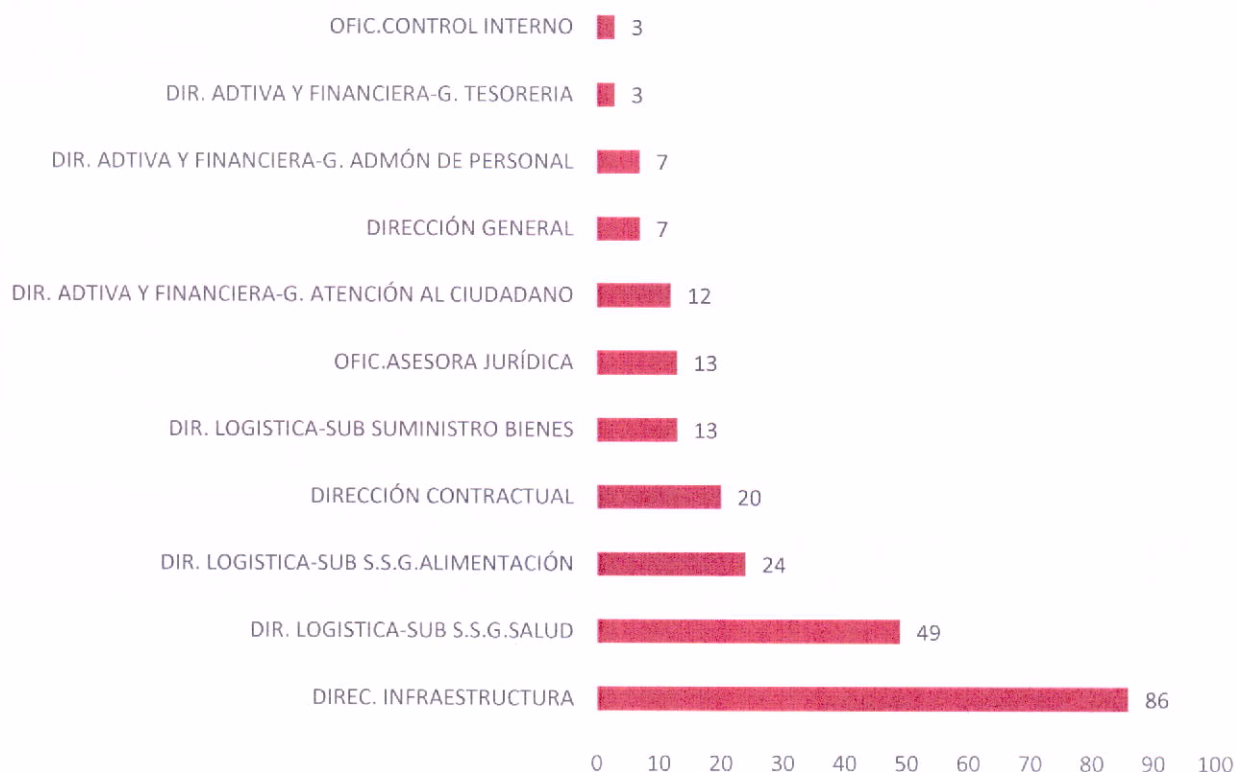
TABLA 1.
PQRD'S RECIBIDAS POR LA ENTIDAD POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN.

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	112
CORREO POSTAL	112
APLICATIVO PQRD	12
CHAT	1
TOTAL	237

Fuente: Aplicativo PQRD

GRAFICA No. 3. TOTAL PQRD'S RECIBIDAS POR DEPENDENCIA –MARZO 2017-

PQRD's POR DEPENDENCIA



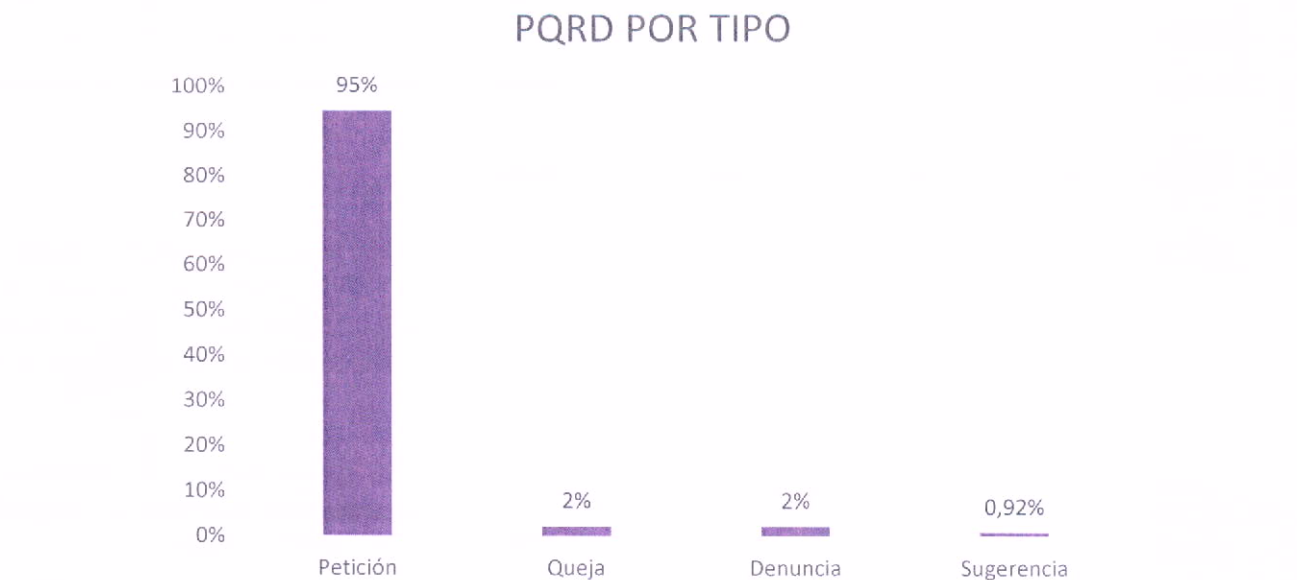
TOTAL: 237 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE MARZO 2017
Fuente: aplicativo PQRD

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

PQRD POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCION LOGISTICA	86
-Subdirección de Bienes	13
-Grupo Alimentación	24
-Grupo Salud	49
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	86
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22
-Grupo Atención al Ciudadano	12
-Grupo Administración de Personal	7
-Grupo de Tesorería	3
OFICINA DE GESTION CONTRACTUAL	20
OFICINA JURIDICA	13
DIRECCION GENERAL	7
OFICINA CONTROL INTERNO	3
TOTAL	237

GRAFICA 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S POR TIPO



TOTAL: 237 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE MARZO 2017
 Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica No. 5., se muestra un aumento del número de PQRD's allegadas a la entidad en marzo de 2017, en comparación con febrero de 2017, en el que presentaron 75 más.

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
06-03-2017	Departamento Nacional de Planeación-DNP-	Cualificación Comunicación KINÉSICA
08-03-2017	Departamento Nacional de Planeación-DNP-	Capacitación referente a la preproducción de la Primer Feria Nacional del Servicio al Ciudadano (a realizarse en El Carmen de Bolívar- Bolívar)
14-03-2017	Departamento Nacional de Planeación-DNP-	Generalidades PQRD
15-03-2017	Función Pública	7°. Encuentro de servicio al ciudadano

180-1-1-GATC- 3079

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
29-03-2017	Departamento Nacional de Planeación-DNP-	Charla informativa, presentación de algunos proyectos que se están adelantando en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

ASIGNACION 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, asignándose al líder de la dependencia (ver cuadro adjunto). Para el seguimiento a la respuesta oportuna de las PQRD's, se remiten alarmas, mediante correo electrónico y así establecer que el trámite y finalización se efectúe dentro de los términos de Ley.

Así mismo, según el equipo encargado de hacer seguimiento a las PQRS's, el 24,89% de las asignadas se respondieron dentro de los términos legales establecidos, el 74,68 % se encuentra en gestión de respuesta, sin embargo es pertinente mencionar que el 0,83% se atendió fuera de los términos legales (1).

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO MEDIANTE	FECHA (s) ALARMA (s) DE MARZO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	9,3,,27
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	1,2,6,7,8,9,10,14,15,16,17,21,22,27,28,31
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	3,8,13,16
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	2,3,9,13,17,27,28,31
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	1,2,6,7,8,9,10,14,15,1,6,17,21,22,27,28,31
OFICINA CONTROL INTERNO	CORREO ELECTRÓNICO	7,8,9,19,14,15,16.17,21,22,27,28,31

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes a marzo de 2017, así:

- El 24,89%, (59) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 74,68%, (177) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 0,83% (1) atendida fuera de términos legales (Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (1).

180-1-1-GATC- 3079

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, que no se alcanzó a dar respuesta al ciudadano durante el plazo inicialmente señalado, se responde al peticionario indicando la fecha estimada de contestación, las razones por las cuales no se logró dar respuesta y las acciones adelantadas por la entidad para responder. El documento para evidenciar lo descrito se encuentra adjunto en el aplicativo en la PQRD correspondiente.

Es importante aclarar, que la respuesta a las peticiones de la ciudadanía deben cumplir con las siguientes precisiones: -Oportunidad (dentro de los términos legales)

- Resolverse de fondo
- En forma clara y precisa
- De conformidad con lo solicitado

En caso de no cumplir con lo descrito anteriormente, 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 respecto al tratamiento y respuesta de las peticiones, el grupo de Atención al Ciudadano realiza seguimiento, el cual permite a la entidad presentar informes confiables.

Con el fin de garantizar el seguimiento y oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente, es importante recordar que toda PQRD; (-petición, -queja, -reclamo, -denuncia y -sugerencia) que ingrese a la entidad por los diferentes canales de comunicación como son: (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. Es importante resaltar, 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 redireccionarla y evitar el vencimiento de los términos para dar respuesta oportuna al peticionario.

Así mismo, en caso que la Unidad no sea quien debe dar respuesta, 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.

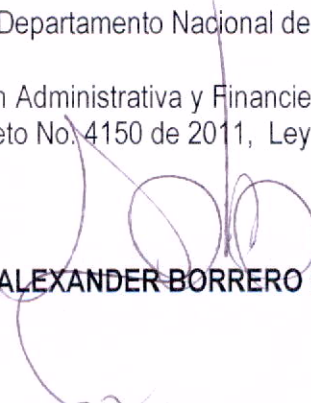
180-1-1-GATC- 3079

La Dirección Administrativa y Financiera a través del Grupo de Atención al Ciudadano, gestionó la invitación de las Entidades Instituto Nacional para Sordos (INSOR) y el Instituto Nacional para Ciegos (INCI), nos acompañaron los doctores Viviana Bedoya y Edwin Enrique Beltrán Chamorro, con el fin de recibir Asesoría en temas de accesibilidad para personas con estas discapacidades.

Por último, con ocasión al inicio de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, se contó con la participación de los funcionarios de la Unidad, con la donación de kit y útiles escolares, para los niños afectados por la violencia en El Carmen de Bolívar (Bolívar), donde se hizo presencia en la Primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, el día 25 de marzo de 2017, con el fin de difundir las gestiones que adelanta la Entidad, organizada por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-.

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,


JOHN ALEXANDER BORRERO SALAZAR

Copia: N/A

Elaboró: : Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado

Revisó: John Alexander Borrero Salazar – Director Administrativo y Financiero

Ruta: \\192.168.70.20\lat_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2017\INFORMES\INFORMES MENSUALES\Marzo 2017.docx

Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2017