

180-1-1-GATC-9082

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 mayo de 2016

FECHA: Bogotá D.C., 3 de junio 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 mayo 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".

Grafica 1. Comparación de PQRD's allegadas a la entidad durante abril y mayo de 2016

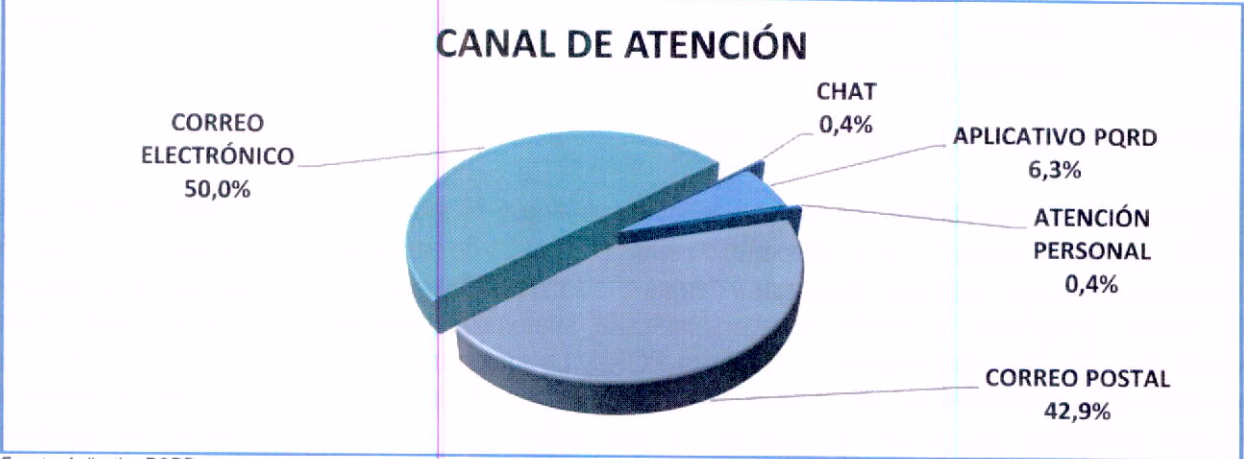


180-1-1-GATC-9082

Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de mayo de 2016, la USPEC, a través del grupo de Atención al Ciudadano, se recibieron doscientos sesenta y ocho (268) solicitudes, cifra que comparada con el mes de abril de 2016 aumentó en ochenta y ocho (88) PQRD, lo que representa un 49%.

ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

Grafica 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
CHAT	1
ATENCIÓN PERSONAL	1
APLICATIVO PQRD	17
CORREO POSTAL	115
CORREO ELECTRÓNICO	134
TOTAL	268

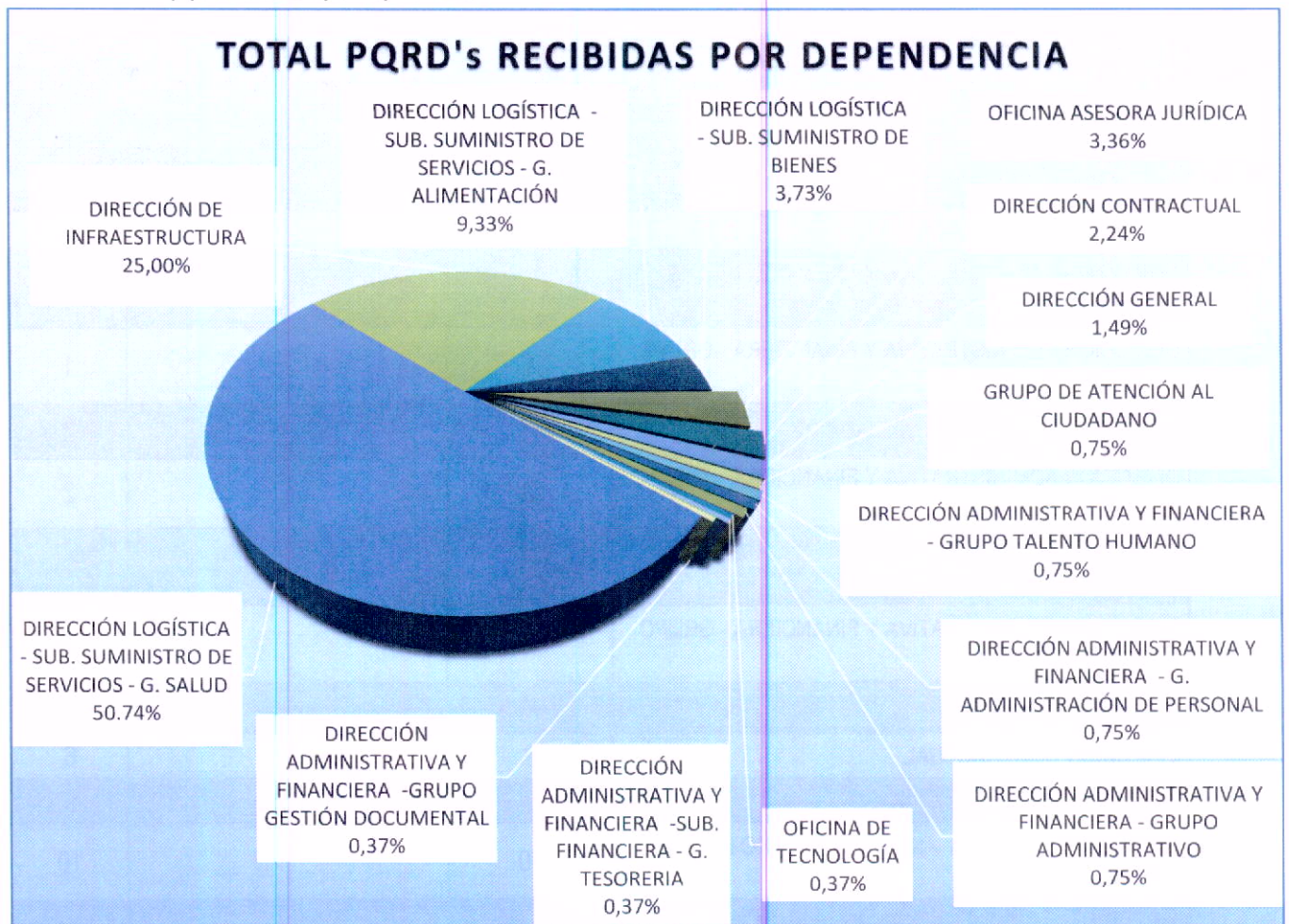
Del total de las manifestaciones de los usuarios allegadas a la entidad a través de los diferentes canales de atención, en la gráfica 2 podemos observar que el canal más usado es el correo electrónico institucional ciudadano@uspec.gov.co con 134 requerimientos que representa el 50%.



180-1-1-GATC-9082

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

Grafica No. 3 total pqr's recibidas por dependencia



PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo/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 mayo de 2016, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 268 PQRD's de las cuales un 50,74% (136) se direccionaron a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (Grupo salud), el 25% (67) Dirección de Infraestructura, el 9,33% (25) a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (Grupo Alimentación), el 3,73% (10) a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Bienes, el 3,36% (9) a la Oficina Asesora Jurídica, el 2,24% (6) a la Dirección Contractual, el 1,49% (4) a la Dirección General, el 0,75% (2) al grupo de Atención al Ciudadano, el 0,75% (2) a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Talento Humano, el 0,75% (2) a

180-1-1-GATC-9082

la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Administración de Personal, el 0,75% (2) a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Administrativo, el restante 1,11% corresponde a la oficina de Tecnología (1), a la Dirección Administrativa y Financiera – Sub. Financiera – G. Tesorería (1) y a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Gestión Documental (1).

Tabla No. 2.

PQRD ATENDIDAS POR TÉRMINOS - DEPENDENCIAS MAYO 2016					
DEPENDENCIAS		ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
OFICINA DE TECNOLOGÍA		1			1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA -SUB. FINANCIERA - G. TESORERÍA		1			1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA -GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL		1			1
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		2			2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO TALENTO HUMANO		2			2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - G. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL		2			2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO ADMINISTRATIVO		2			2
DIRECCIÓN GENERAL		4			4
DIRECCIÓN CONTRACTUAL		6			6
OFICINA ASESORA JURÍDICA		8	1		9
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE BIENES		10			10
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. ALIMENTACIÓN		23		2	25
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA		67			67
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. SALUD		129	7		136

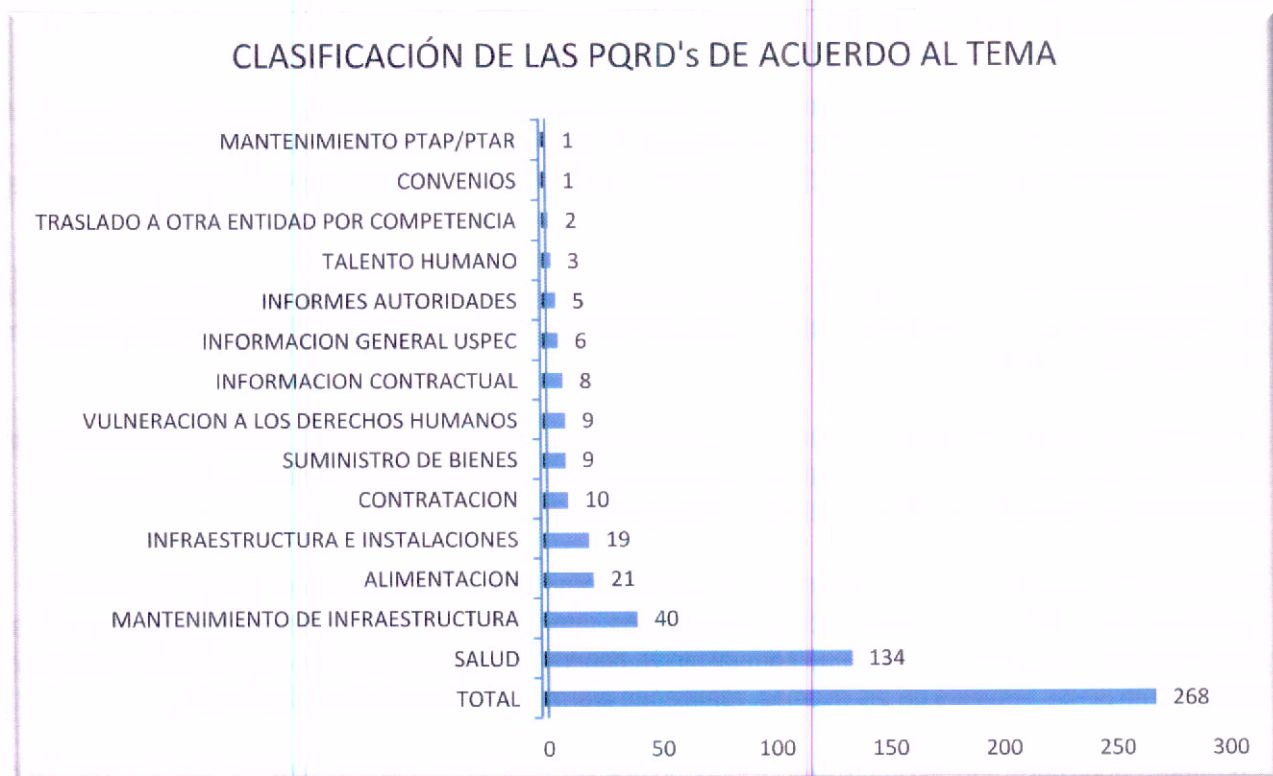
PQRD'S atendidas por términos-dependencias mayo/16
Fuente: aplicativo PQRD.

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.



180-1-1-GATC-9082

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 del orden nacional y corresponde a un 50%, seguido de mantenimiento a la infraestructura a los ERON que corresponde a un 14,9%.

PQRD's POR TIPO

Tabla No. 3

TIPO	ABRIL	MAYO
PETICIONES	176	258
QUEJA	4	7
DENUNCIA	0	2
COMENTARIO	0	1
	180	268

De acuerdo a la tabla No. 3 se evidencia el aumento en un 49% 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 96% de respuestas a las PQRD's asignadas 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 mayo de 2016, realizó seguimiento a las PQRD's basándose en las normas jurídicas y parámetros establecidos en el procedimiento correspondiente.

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 GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	10/05/2016
		12/05/2016
		16/05/2016
		18/05/2016
		23/05/2016
		26/05/2016
		31/05/2016
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	12/05/2016
		13/05/2016
		17/05/2016
		19/05/2016
		23/05/2016
		24/05/2016
		26/05/2016
		31/05/2016

180-1-1-GATC-9082

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	02/05/2016 03/05/2016 05/05/2016 06/05/2016 10/05/2016 11/05/2016 12/05/2016 16/05/2016 19/05/2016 23/05/2016 25/05/2016 26/05/2016 27/05/2016 31/05/2016
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	02/05/2016 03/05/2016 05/05/2016 06/05/2016 10/05/2016 12/05/2016 13/05/2016 23/05/2016 26/05/2016 31/05/2016
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	02/05/2016 03/05/2016 06/05/2016 23/05/2016 31/05/2016
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		02/05/2016 11/05/2016 16/05/2016 17/05/2016 26/05/2016

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 mayo de 2016 devala un 96% de cumplimiento de las solicitudes atendidas.**

Conclusiones y recomendaciones

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de mayo de 2016, el 96% (258) fueron tramitadas y contestadas dentro de los términos legales, el 3% (8) fueron atendidas fuera de términos y un 1% (2) están pendientes por dar respuesta 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. De la misma manera, el hecho de no dar respuesta oportuna al peticionario, puede incidir negativamente en su nivel de satisfacción.



180-1-1-GATC-9082

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 que el grupo de Atención al Ciudadano realiza seguimiento, monitoreo y trazabilidad que le permite a saber a la entidad cuales son las respuestas por cual medio, su radicado de salida de acuerdo a 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 durante el plazo establecido, 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 con el ánimo de 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 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.

Para el caso de las PQRD's cuya resolución implique complejidad que amerita ampliar el plazo de respuesta, el líder de PQRD por dependencia debe adjuntar el documento o correo electrónico en el aplicativo PQRD, que evidencie extender los términos de respuesta antes del vencimiento del término, indicando la razón de la demora y el plazo en que se resolverá e informar de esa decisión al peticionario.

Es importante reiterar a los servidores públicos (líderes PQRD por dependencia), que deben adjuntar el documento de respuesta que se le dio al ciudadano en el aplicativo PQRD, el número y fecha de radicado registrado por la ventanilla única del grupo de Gestión Documental el cual debe ser legible ya que esta información se requiere para los diferentes informes de las oficinas de Control Interno y entes de control.

En cumplimiento de 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.

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.

Cordialmente,


MARIBEL CÓRDOBA GUERRERO

Elaboró: Hilda Graciela Robayo Baracaldo – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano - Profesional Universitario
Revisó: Dra. Carmen Luz Consuegra Peña - Asesora Dirección Administrativa y Financiera
Ruta: D:\Users\hilda.robayo\Downloads\180-1-1-GATC-9082 DEL 3 JUNIO 2016 INFORME PQRD POR DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE A MAYO 2016.docx
Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2016

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

 **MINJUSTICIA**

Código: G1-S1-FO-04
Versión: 07

Vigencia: 23/ 02 /2015

Página: 8 de 8