

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 7/6/2017 Folios: 6	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2017-006586
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: MARIA C. PALAU SALAZAR Y OTROS DIRECTIVOS	
Asunto: ENVIO INFORME MES MAYO DE 2017 PQRD	

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero

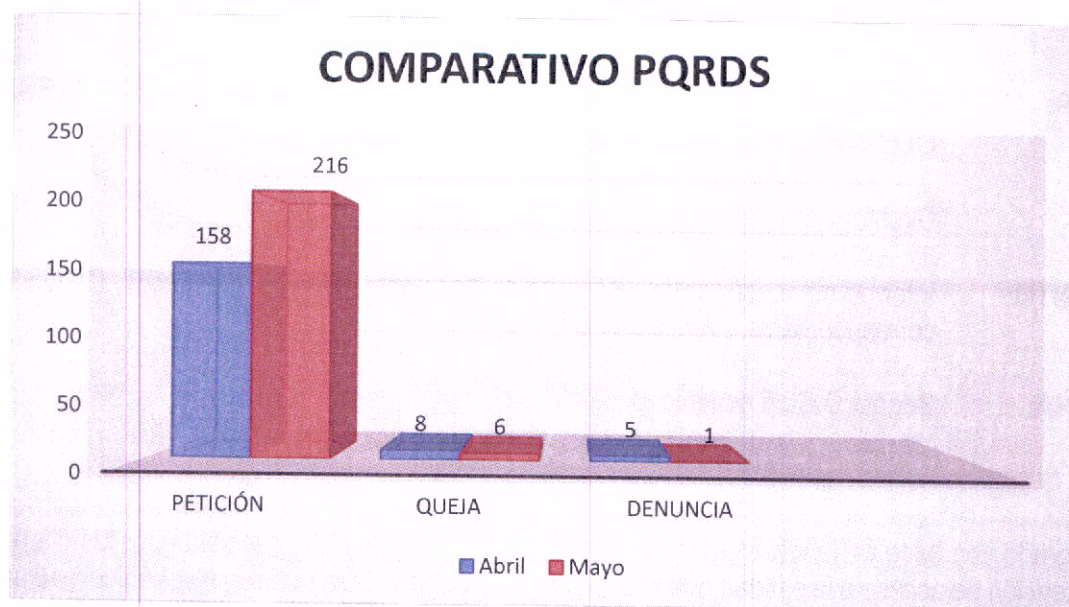
ASUNTO: Informe mensual por dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD's) correspondiente a mayo de 2017.

FECHA: Bogotá D.C., 5 de junio 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".

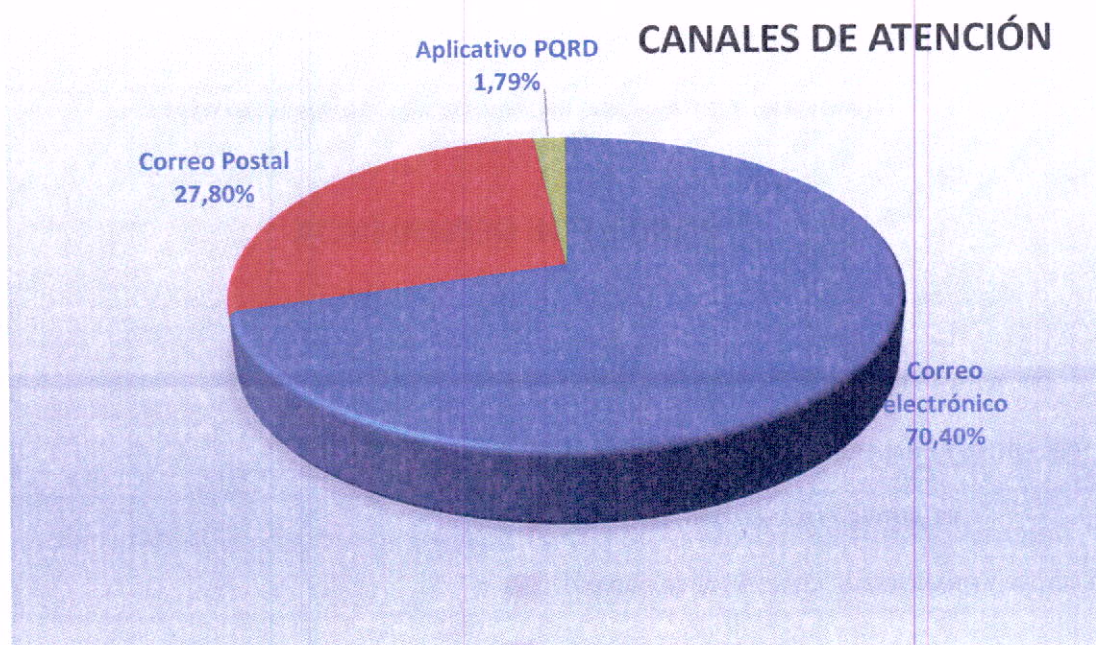
GRAFICA No. 1. COMPARATIVO DE PQRD'S ALLEGADAS A LA ENTIDAD DURANTE ABRIL Y MAYO DE 2017



El período comprendido entre el 01 al 31 de mayo de 2017, ingresaron doscientas veintitrés (223) peticiones, cifra que al compararla con el mes de abril de 2017, aumentó en cincuenta y dos (52) PQRD's, lo que representa un 23%.

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 con 70% (157), seguido del correo postal con un 28% (62).

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

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	157
CORREO POSTAL	62
APLICATIVO PQRD	4

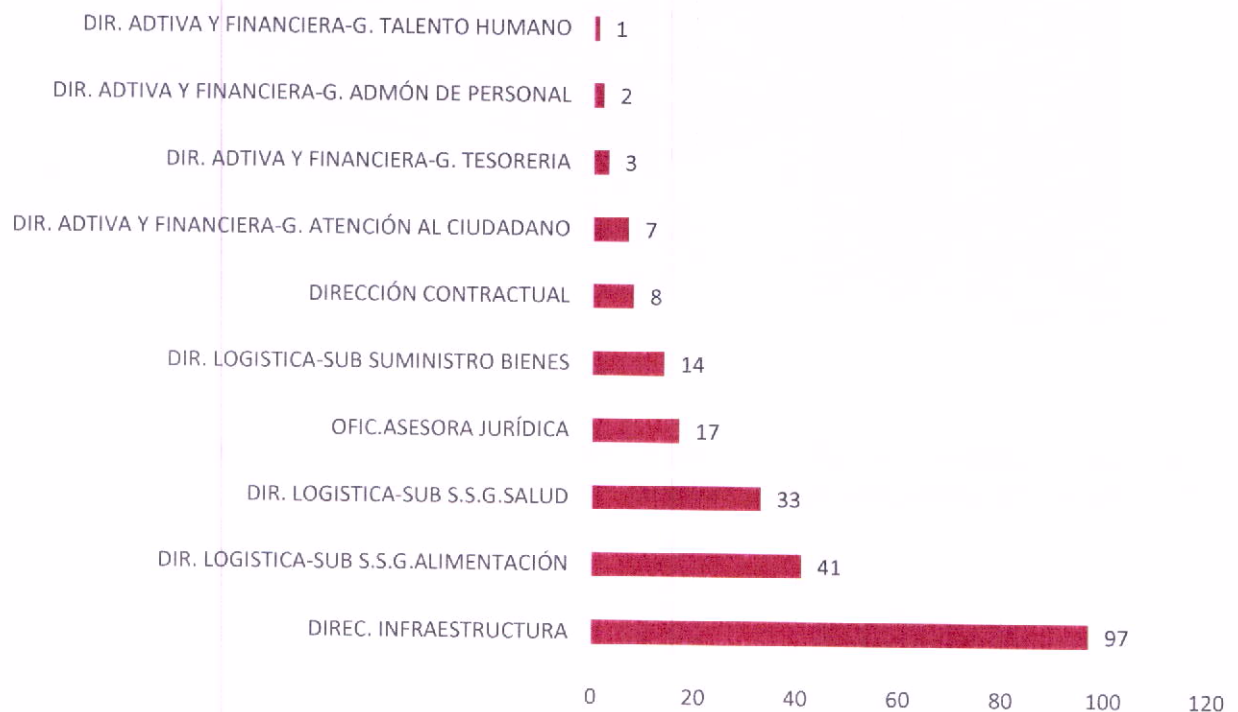
Fuente: Aplicativo PQRD

TOTAL

223

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

PQRD´s POR DEPENDENCIA



TOTAL: 223 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE MAYO 2017
Fuente: aplicativo PQRD

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

TABLA 2
PQRD POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	97
DIRECCION LOGISTICA	88
-Subdirección de Bienes	14
-Grupo Salud	33
-Grupo Alimentación	41
OFICINA ASESORA JURIDICA	17
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13
-Grupo Atención al Ciudadano	7
-Grupo de Tesoreria	3
-Grupo Administración de Personal	2
-Grupo de Talento Humano	1
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	8
TOTAL	223

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

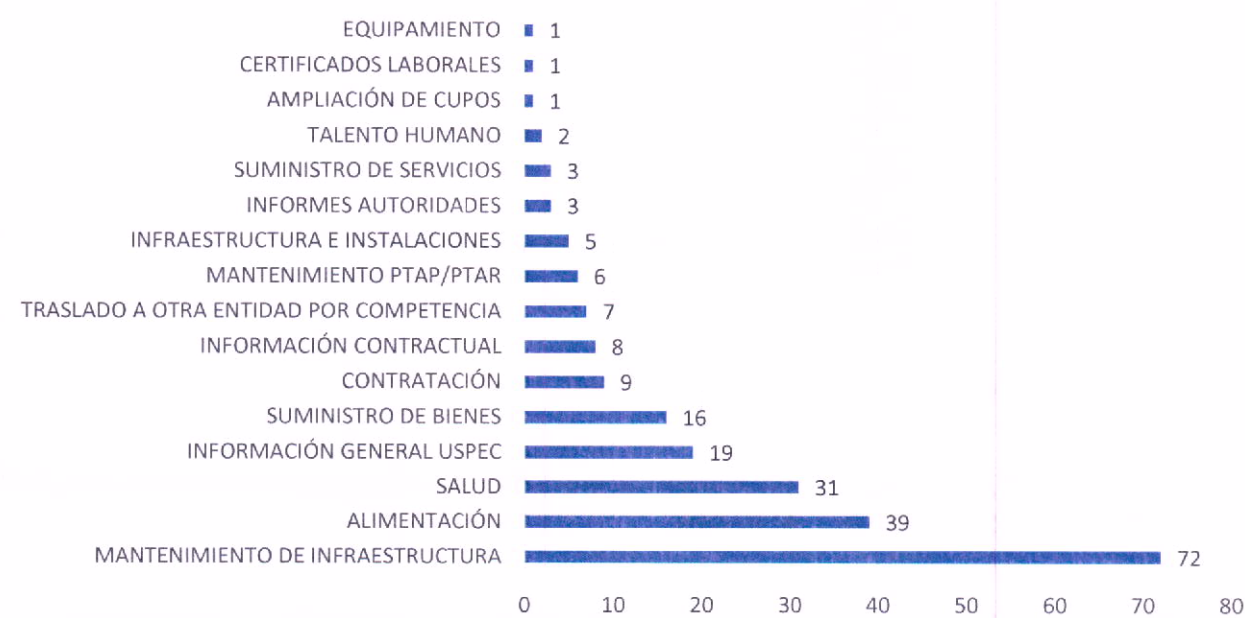
DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	38	6	42	11	97
DIRECCIÓN LOGÍSTICA					88
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO SALUD-	23	1	9		33
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS – GRUPO ALIMENTACIÓN-	19		22		41
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE BIENES	11		3		14
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13	1	3		17
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					13
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7				7
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2				2
GRUPO DE TESORERIA			3		3
GRUPO DE TALENTO HUMANO			1		1
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	4		4		8
TOTAL					223

En esta tabla se evidencia que la mayor afluencia de requerimientos se tramitó por parte de la Dirección de Infraestructura, con participación del 43% (97) en el mes de mayo de 2017, reflejando un aumento en 27

PQRD respecto del mes de abril y de la Dirección Logística (Subdirección Suministro de Servicios-Grupo de Salud-, -Grupo Alimentación-, Subdirección Suministro de Bienes) en un 39% (88), reflejando un aumento de recibo respecto de abril de 8 PQRD.

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

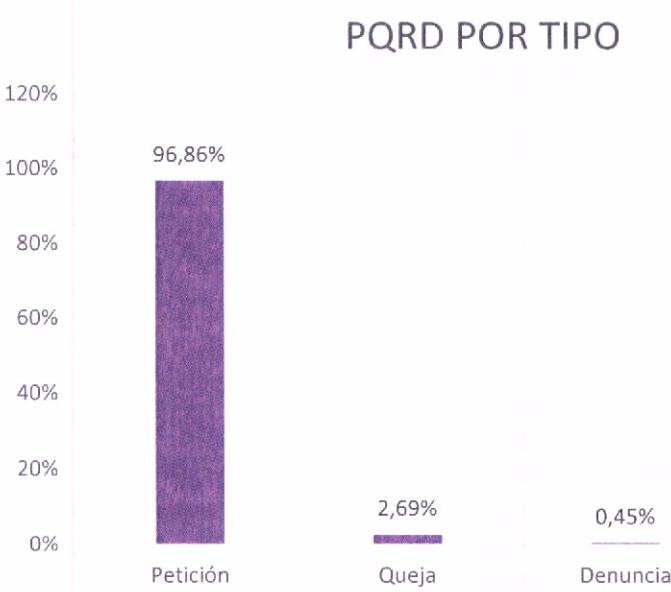
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD's DE ACUERDO AL TEMA DE AFECTACIÓN



TOTAL: 223 PQRD'S tramitadas durante el mes de mayo de 2017
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica No. 4, se evidencia que el mayor número de PQRD's son relacionadas con el Mantenimiento de Infraestructura a los ERON, que corresponde a un 32%, mayor participación de abril de 2017 con 23%, seguido de la prestación del servicio de alimentación a la población privada de la libertad que corresponde al 17%, mayor participación de abril de 2017 con 16%, comparado con el mes inmediatamente anterior, aumentó a las peticiones presentadas respecto al tema en 11 PQRD's.

GRAFICA 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S POR TIPO



TOTAL: 223 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE MAYO 2017
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica No. 5., se muestra un aumento del número de PQRD's allegadas a la entidad en mayo de 2017, en comparación con abril de 2017, en 52 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
04-05-2017	USPEC, Dirección Administrativa y Financiera- Grupo de Atención al Ciudadano y funcionarios del sector Justicia	Mesa de trabajo buenas prácticas
05-05-2017	Departamento Nacional de Planeación-DNP-	Reunión de preproducción Tercera Feria Nacional (La Dorada Caldas).
13-05-2017	Departamento Nacional de Planeación-DNP-	Asistencia Tercera Feria Nacional Servicio al Ciudadano, llevada a cabo en La Dorada Caldas.
16-05-2017	Departamento Nacional de Planeación-DNP-	Capacitación, Habilidades prácticas de persuasión dirigidas al desarrollo del servicio ciudadano.

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
26-05-2017	Ministerio de Justicia y del Derecho	En compañía de la Oficina de Planeación, para tratar tema relacionado con el FURAG y EL MIPG.

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 efectuó 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 MAYO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	3,4,8,10
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	2,3,5,11,12,15,16,17,18,19,22,25,30,31
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	2,4,9.12.16.17.19,22,24,26,31
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	2,5,8,16,19,24, 30
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	2,3,5,8,10,11,12,15,16,17,18,19,22,25,30,31

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las 99 PQRD's allegadas a la USPEC que se encontraban en trámite correspondientes al mes de abril de 2017, así:

- El 83,83%, (83) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 16,16%, (16) atendida fuera de términos legales; Dirección de Infraestructura (11), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (3), Dirección Contractual (2).

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

- El 52,46 %, (117) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 39,01%, (87) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 3,58% (8) atendida fuera de términos legales (Dirección de Infraestructura (6), (Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (1), (Oficina Asesora Jurídica (1).
- El 4,93% (11) se encuentran en trámite fuera de términos legales (Dirección de Infraestructura (11).

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. Es de resaltar, que aunque se encuentre fuera de términos la PQRD, se debe dar respuesta al peticionario. 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.

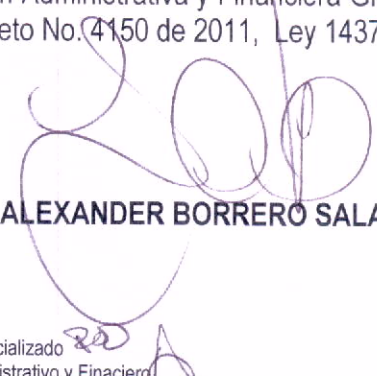
Es importante aclarar que por las mejoras al aplicativo de registro de las PQRD, se han presentado pequeños inconvenientes, que a medida de su funcionamiento se van corrigiendo.

Por último, La Unidad participó en la Tercera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, organizada por el Departamento Nacional de Planeación –DNP, llevada a cabo en el Municipio de la Dorada 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.

El Departamento Nacional de Planeación, enfocado en la Excelencia en el servicio al ciudadano, calificó a las entidades participantes, así: -Jornadas de sensibilización con los servidores públicos participantes de la feria, -Formulación de estrategias para fomentar la excelencia en el servicio, -Divulgación de buenas prácticas de anticorrupción, -Actividades lúdicas para promover la confianza en el estado, -Decoración de los stand, -y la prestación del servicio ágil y eficaz a los ciudadanos. Es así, por todo el entusiasmo y compromiso demostrado, fuimos acreedores de reconocimiento simbólico a la EXCELENCIA EN SERVICIO AL CIUDADANO, por cumplir con parámetros de puntualidad, decoración del stand, atención a la ciudadanía, participación y estrategias para fomentar la excelencia en el servicio, por el Departamento Nacional de Planeación, lo cual para la Unidad es importante y significativo.

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\at_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2017\INFORMES\INFORMES MENSUALES\Mayo 2017.docx

Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2017

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

www.uspec.gov.co

Código: G1-S1-FO-04

Versión: 08

Vigencia: 02/03/2016

Página: 11 de 11

