

I-2016-001646 de (22/12/16)
a las 8:30:41

180-1-1-GATC-20475

MEMORANDO

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

DE: Director (E) Administrativo y Financiero

ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD's) por dependencia correspondiente al mes de noviembre de 2016.

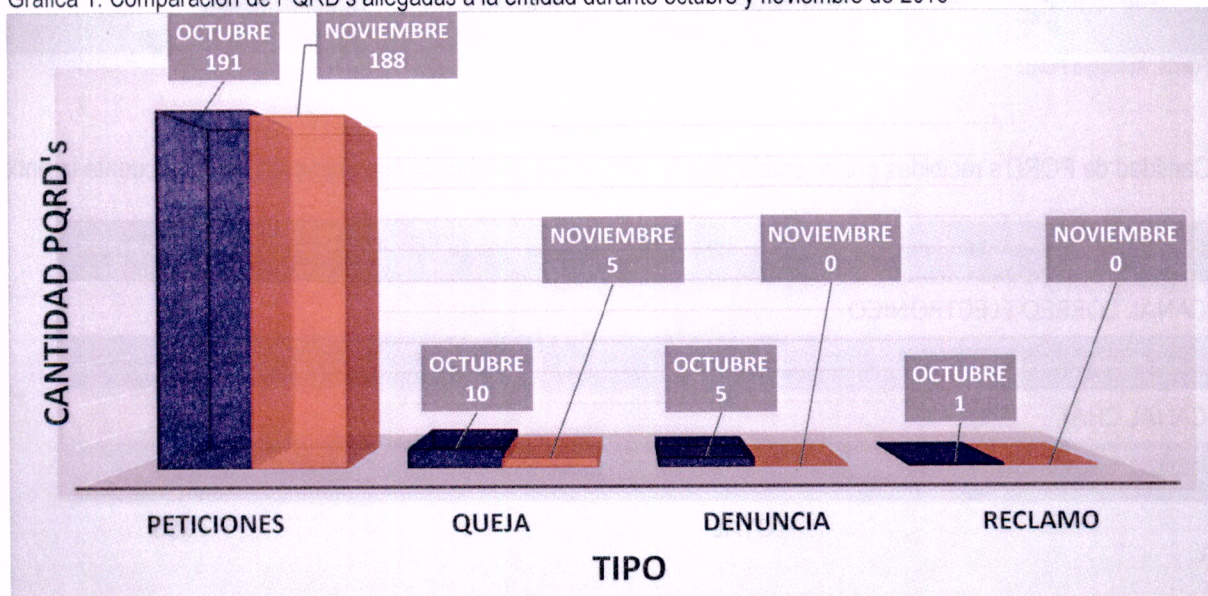
FECHA: Bogotá D.C., 5 de diciembre de 2016

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo PQRD de la entidad, donde se recopila el proceso de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, 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 asignada a las diferentes dependencias por competencia funcional y aquellas solicitudes que no son competencia de esta entidad son enviadas a las respectivas entidades públicas y/o privadas para su pertinente 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 octubre y noviembre de 2016

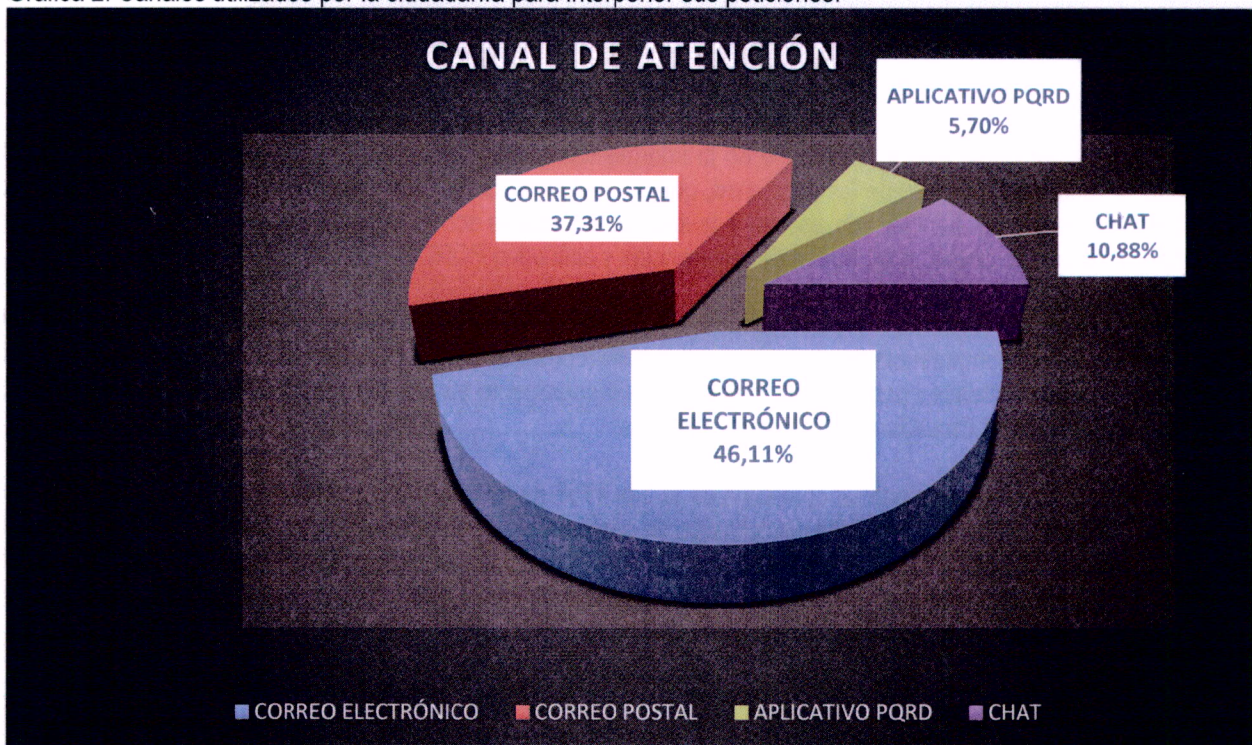


180-1-1-GATC-20475

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de noviembre de 2016, la USPEC, a través del grupo de Atención al Ciudadano, se recepcionó ciento noventa y tres (193) solicitudes, cifra que al compararla con el mes de octubre de 2016, disminuyó catorce (14) PQRD's, lo que representa un 7%.

ATENCIÓN 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.

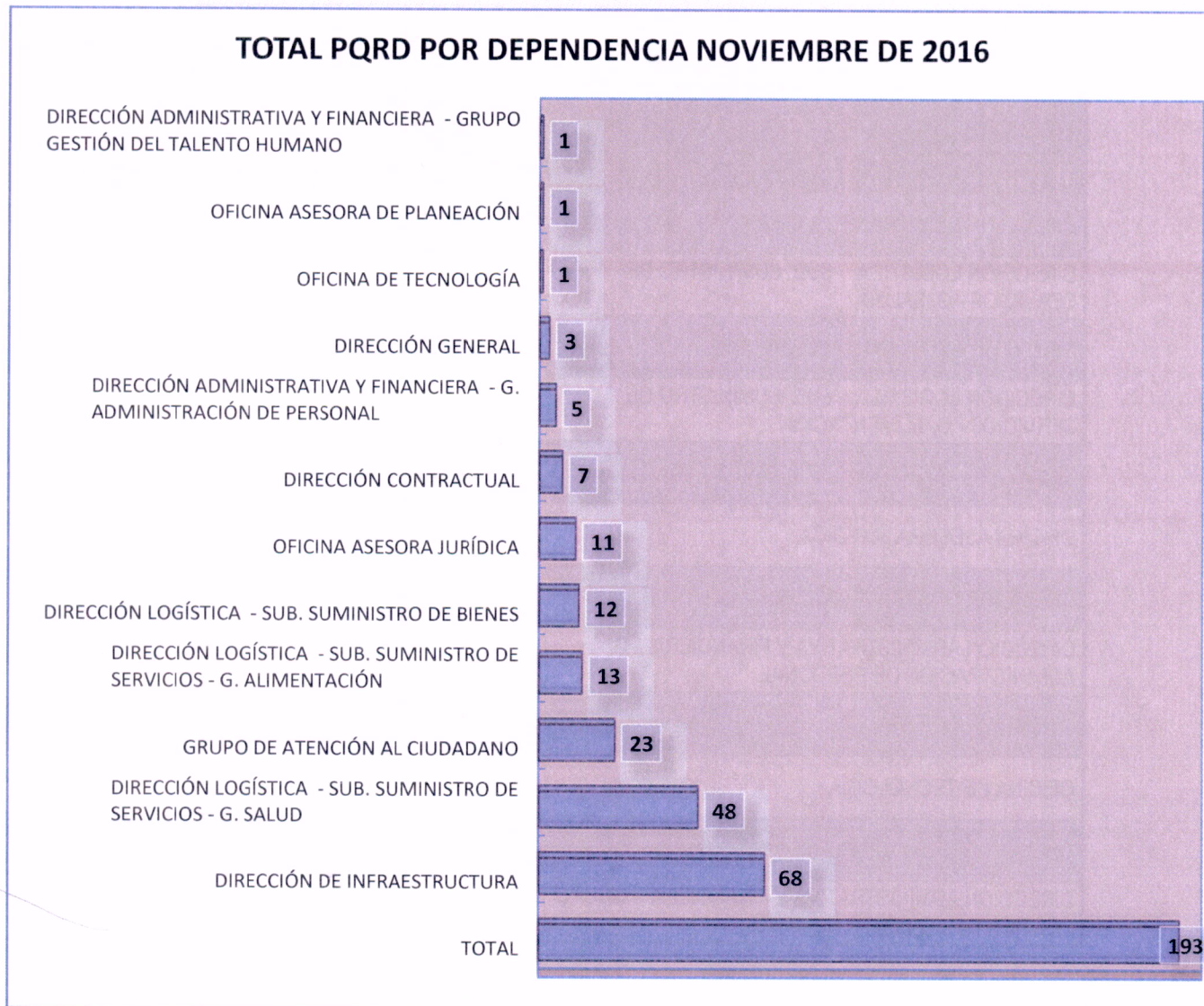
TIPO	CANTIDAD
CANAL CORREO ELECTRÓNICO	89
CANAL CORREO POSTAL	72
CANAL CHAT	21
CANAL APLICATIVO PQRD	11
TOTAL	193

180-1-1-GATC-20475

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 para formular peticiones, es el correo electrónico institucional aciudadano@uspec.gov.co con un 46% (89), seguido del canal correo postal con un 37% (72).

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 noviembre/16 - USPEC

Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 3., podemos observar la asignación por dependencia encargada de dar respuesta al peticionario, durante el mes de noviembre de 2016, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 193

180-1-1-GATC-20475

PQRD's de las cuales se direccionaron así: 68 a la Dirección de Infraestructura, 48 a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – (Grupo Salud), 13 a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (Grupo Alimentación), 12 a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Bienes, 23 a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Atención al Ciudadano, 11 a la Oficina Asesora Jurídica, 7 a la Dirección Contractual, 5 a la Dirección Administrativa y Financiera – Subdirección Administrativa - Grupo Administración de Personal, 3 a la Dirección General, 1 a la Oficina de Tecnología, 1 a la oficina Asesora de Planeación y Desarrollo y 1 a la Dirección Administrativa y Financiera – Subdirección Administrativa – Grupo Gestión del Talento Humano.

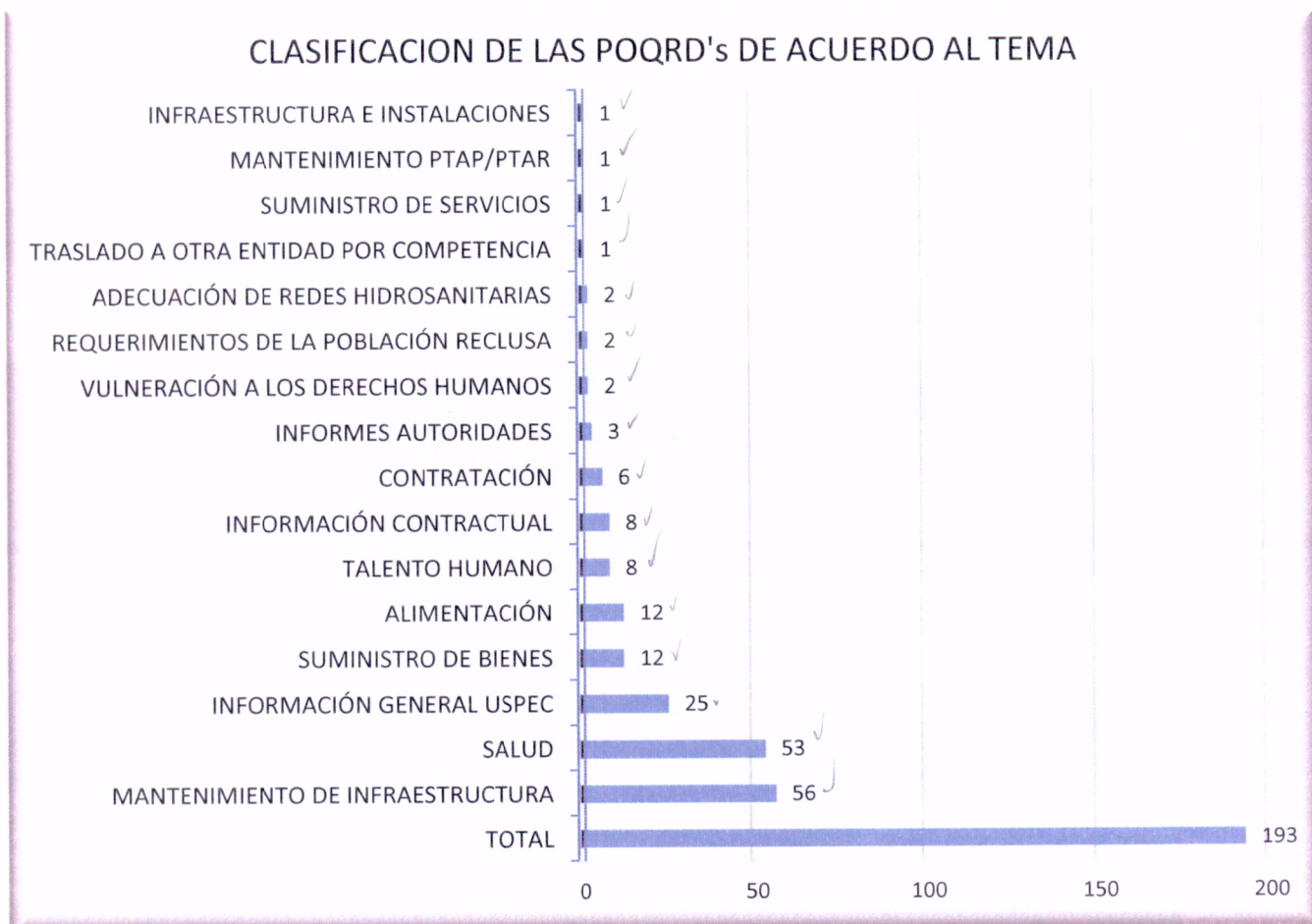
Tabla No. 2.

PQRD ATENDIDAS POR TÉRMINOS - DEPENDENCIAS NOVIEMBRE 2016				
DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	68 ✓			68
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. SALUD	45 ✓	3 ✓		48 ✓
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23			23
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. ALIMENTACIÓN	13 ✓			13
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE BIENES	12			12
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11 ✓			11
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	7 ✓			7
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - G. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	5 ✓			5
DIRECCIÓN GENERAL	3 ✓			3
OFICINA DE TECNOLOGÍA	1			1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1			1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1 ✓			1

Teniendo en cuenta el cuadro anterior se puede evidenciar que la mayor afluencia de requerimientos se tramitó por parte de la Dirección de Infraestructura en un 35% (68), las cuales fueron en menor porcentaje que el mes inmediatamente anterior (71), seguido de la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud en un 25% (48), en menor porcentaje que el mes inmediatamente anterior (49).

180-1-1-GATC-20475

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



Fuente: aplicativo PQRD.

De acuerdo con la gráfica No. 4., se contempla que el mayor número de PQRD's son relacionados con el Mantenimiento de Infraestructura a los ERON lo que corresponde a un 29% que comparado con el mes inmediatamente anterior presenta un menor porcentaje de solicitudes lo que representó un 24.6%; seguido de la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad lo que corresponde a un 27.46% que comparado con el mes inmediatamente anterior presenta un menor porcentaje de solicitudes (46) correspondiente a un 22.2%.

PQRD's POR TIPO

Tabla No. 3

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	89
CORREO POSTAL	72
APLICATIVO PQRD	11
CHAT	21
TOTAL	193

180-1-1-GATC-20475

De acuerdo con la tabla No. 3 se evidencia disminución del número de PQRD's allegadas a la entidad en comparación con el mes inmediatamente anterior.

Espacios de Interacción Ciudadana

Gracias al DNP - Programa Nacional del Servicio al Ciudadano – Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano – FNSC se desarrollaron varios espacios de interacción con la ciudadanía y la entidad en diferentes municipios del país, en coordinación con la Dirección General (Prensa), Dirección de Infraestructura y Dirección Logística, algunas de ellas realizadas con diferentes entidades del estado y autoridades locales y otras organizadas desde el Sector Justicia.

A continuación de destacan los siguientes eventos:

ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA			
EVENTO	OBJETIVOS	FECHA	RESPONSABLE
FNSC Quibdó (Chocó)	Se brinda información sobre el portafolio de servicios con que cuenta la entidad. Durante las jornadas los asistentes tienen la oportunidad de asistir a charlas informativas y a través del diálogo directo conocieron de la USPEC, nuestra misión, los canales de atención, como acceder a la página web de la entidad, como interponer PQRD's, se informa sobre las diferentes gestiones realizadas en los ERON del departamento así como los bienes entregados, y se orienta en temas relevantes del suministro de salud.	30/04/2016	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
FNSC Villa del Rosario (Norte de Santander)		09/07/2016	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
FNSC Florencia (Caquetá)		20/08/2016	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
FNSC Puerto Asís (Putumayo)		03/09/2016	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
FNSC Santander de Quilichao (Cauca)		08/10/2016	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
FNSC Sincé (Sucre)		26/11/2016	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
I FERIA SECTORIAL DE SERVICIOS PPL - R.M. BOGOTÁ	Articular las entidades del sector justicia y del derecho en aras de generar las acciones y lineamientos enfocados en el mejoramiento de la calidad de los servicios. Brindar Información, orientación y resolver inquietudes sobre temas como salud, alimentación, suministro de bienes e infraestructura	25/08/2016	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO, USPEC (DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO) - INPEC - SNR

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

Teléfono: (57) (1) 4864130

www.uspec.gov.co

180-1-1-GATC-20475

Es importante dar a conocer el reconocimiento realizado a la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC por parte del DNP – PNSC por su labor, compromiso y permanente participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

Fortalecimiento en las Competencias del Grupo de Atención al Ciudadano y Servidores Públicos de la Entidad

EVENTO	LUGAR	FECHA	ENTIDAD RESPONSABLE	CONFERENCISTA / OTROS	ASISTENTES
CAPACITACIÓN SOBRE EL DERECHO DE PETICIÓN Y EL DERECHO DE PETICIÓN VERBAL	USPEC	02/11/2016	USPEC	DR. MIGUEL ANDRES PITRE RUIZ / MIJ	SERVIDORES PÚBLICOS USPEC
E-XPERIENCE 2016	JARDÍN BOTÁNICO JOAQUÍN ANTONIO URIBE	17/11/2016	MINTIC		SERVIDORES PÚBLICOS SUBAER - MEDELLÍN
NUEVA FORMA DE RELACIONARSE DENTRO DEL ESTADO	TEATRO CAFAM	23/11/2016	DAFP	VARIOS	GRACIELA ROBAYO - CRISTINA GONZALEZ - LAURA BECERRA
II SEMINARIO NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO PREMIACIÓN A ENTIDADES VARIAS CATEGORÍAS	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO - AUDITORIO CASA DE SANTA BÁRBARA	30/11/2016	DNP - PNSC	VARIOS	LAURA BECERRA - BLANCA CRISTINA GONZALEZ - MYRIAM BARACALDO

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 98% de respuestas asignadas dentro de los términos legales establecidos, sin embargo es pertinente mencionar que el 2% se atendieron fuera de los términos legales (3).

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, conforme a lo registrado en el aplicativo PQRD.

Es pertinente señalar que cada dependencia cuenta con un funcionario de enlace, con el fin de atender y gestionar las PQRD's asignadas (ver anexo); 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.

180-1-1-GATC-20475

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. Igualmente, se realiza monitoreo, se generan alarmas y avisos a los funcionarios de cada área con el fin 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) ALARMA (s) NOVIEMBRE DE 2016
DIRECCIÓN GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	4-8-10-16-17-18-21-22-23-24-28-29
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	10-16-17-18-21-22-23-24-28-29
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	1-3-4-8-10-16-17-18-21-22-23-24-28-29
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	CORREO ELECTRÓNICO	18-21-22-23-24-28-29
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	10-16-17-18-21-22-23-24-28-29
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	10-16-17-18-21-22-23-24-28-29
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	1-3-4-8-10-16-17-18-21-22-23-24-28-29
OFICINA DE TECNOLOGÍA	CORREO ELECTRÓNICO	28-29

Conclusiones y recomendaciones

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de noviembre de 2016, el 98% (190) fueron tramitadas y contestadas dentro de los términos legales, el 2% se atendió fuera de los términos legales (Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo salud (3).

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, el hecho de no dar respuesta oportuna al peticionario, puede incidir negativamente en su nivel de satisfacción.

Con respecto al tratamiento y respuesta de las peticiones, 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

180-1-1-GATC-20475

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.

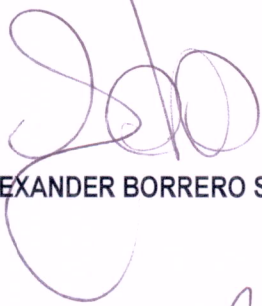
Con el fin de garantizar el seguimiento y oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente es importante recordar que toda petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia PQRD's que ingrese a la entidad por los diferentes canales de comunicación (correo postal, presencial, correos electrónicos institucionales, carteleras, vía telefónica, redes sociales), debe ser tramitada en primer lugar por el grupo de atención al ciudadano, por ser la dependencia competente de realizar el debido seguimiento a través del aplicativo PQRD. Cuando una petición no es de su competencia **deberá al día siguiente hábil del recibo proceder de la misma forma en que fue recibida devolverla a este Grupo**, a efectos de redireccionarla correctamente y evitar el vencimiento de los términos para dar respuesta oportuna al peticionario.

Se reitera que en caso que la Unidad no sea la competente para dar respuesta, informará al interesado, la dependencia competente remitirá la PQRD's directamente a la entidad que considere sea competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo. Dentro del mismo término, **se informará al peticionario (incluyendo a las personas privadas de la libertad) sobre dicho traslado** por medio de una comunicación, electrónica o física, según el caso, con la cual enviará copia de la respectiva remisión.

Se realizó recomendaciones a los funcionarios de la Dirección Logística e Infraestructura en cuanto a los términos para dar respuesta de acuerdo a la ley 1755 de 2015 y orientó para los casos que no fuera posible resolver la petición según plazos establecidos y como solicitar la prórroga al peticionario.

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 y la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,


JHON ALEXANDER BORRERO SALAZAR

Copia: N/A

Anexos: Un (1) folio

Elaboró: Hilda Graciela Robayo Baracaldo – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Jhon Alexander Borrero salazar – Director Administrativo y Financiero (E)

Ruta: \\192.168.70.20\Hilda Robayo\Documents\MEMORANDOS GATC\180-1-1-GATC-20475 DEL 6DIC2016 INFORME PQRD POR DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE A NOVIEMBRE 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

Código: G1-S1-FO-04

Versión: 08

Vigencia: 02/03/2016

Página: 9 de 9

DEPENDENCIA	ENLACE (NOMBRE LÍDER PQRD)	CORREO ELECTRÓNICO	EXT
DIRECCION GENERAL	Juan David Rodríguez Castillo	juan.rodriguez@uspec.gov.co	209
DIRECCIÓN GENERAL	Nestor Andrés Rodríguez Cifuentes	nestor.rodriguez@uspec.gov.co	374
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Cristian Alberto Moreno Rodríguez	cristian.moreno@uspec.gov.co	575
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Jobita García	jobita.garcia@uspec.gov.co	441
OFICINA ASESORA JURÍDICA	Diego Ricardo Aponte Rodríguez	diego.aponte@uspec.gov.co	635
OFICINA ASESORA JURÍDICA	Mauricio José Aragón Álvarez	mauricio.aragon@uspec.gov.co	382
OFICINA ASESORA JURÍDICA	Carlos Giovanni Torres Peñaranda	Carlos.torres@uespc.gov.co	658
OFICINA DE CONTROL INTERNO	María Paula Gañan Vezga	Maria.ganan@uspec.gov.co	247
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fabio Augusto Esguerra Urueña	fabio.esguerra@uspec.gov.co	433
OFICINA DE TECNOLOGÍA	Diana Paola Cárdenas Huertas	diana.cardenas@uspec.gov.co	421
OFICINA DE TECNOLOGÍA	Wilmer Alexis Abril Castañeda	wilmer.abril@uspec.gov.co	337
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Amparo de los Angeles Beltrán Puche	amparo.beltran@uspec.gov.co	235
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Mario Andrés Castillo Ardila	Mario.castillo@uspec.gov.co	535
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Andrea del Pilar Cárdena Chaves	andrea.cardona@uspec.gov.co	594
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Liliana Sierra Bravo	liliana.sierra@uspec.gov.co	387
DIRECCIÓN LOGISTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - Grupo Alimentación	Olga Cecilia García de Mejía	Olga.garcia@uspec.gov.co	324
DIRECCIÓN LOGISTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - Grupo Salud	Laura Camila Ovalle Rodríguez	laura.ovalle@uspec.gov.co	366
DIRECCIÓN LOGISTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES	Shirley Vahos Perez	shirley.vahos@uspec.gov.co	342
DIRECCIÓN LOGISTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES	Caterine González Ortíz	caterine.gonzalez@uspec.gov.co	334
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	Yomar Angélica Muñoz Cadena	yomar.munoz@uspec.gov.co	420
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	Henry Camilo Barajas García	henry.barajas@uspec.gov.co	663
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	Andres Felipe Prieto mendez	andres.prieto@uspec.gov.co	456
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	Homayra Sánchez de García	homayra.sanchez@uspec.gov.co	523
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Jorge Mauricio Salinas Gutierrez	jorge.salinas@uspec.gov.co	534
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Sandra Janette Saenz Parra	Sandra.saenz@uspec.gov.co	153

