

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 5/12/2017 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2017-027445
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: JUAN CARLOS RESTREPO PIEDRAHITA	
Asunto: INFORME PQRD MES NOVIEMBRE 2017.	

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero (e)

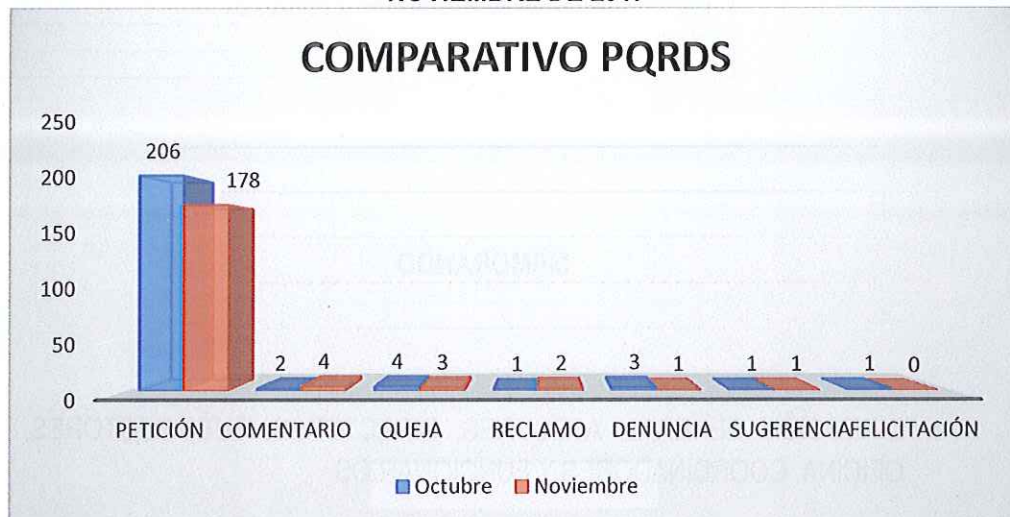
ASUNTO: Informe mensual por dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD'S) correspondiente a noviembre de 2017.

FECHA: Bogotá D.C., 5 de diciembre 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"***.

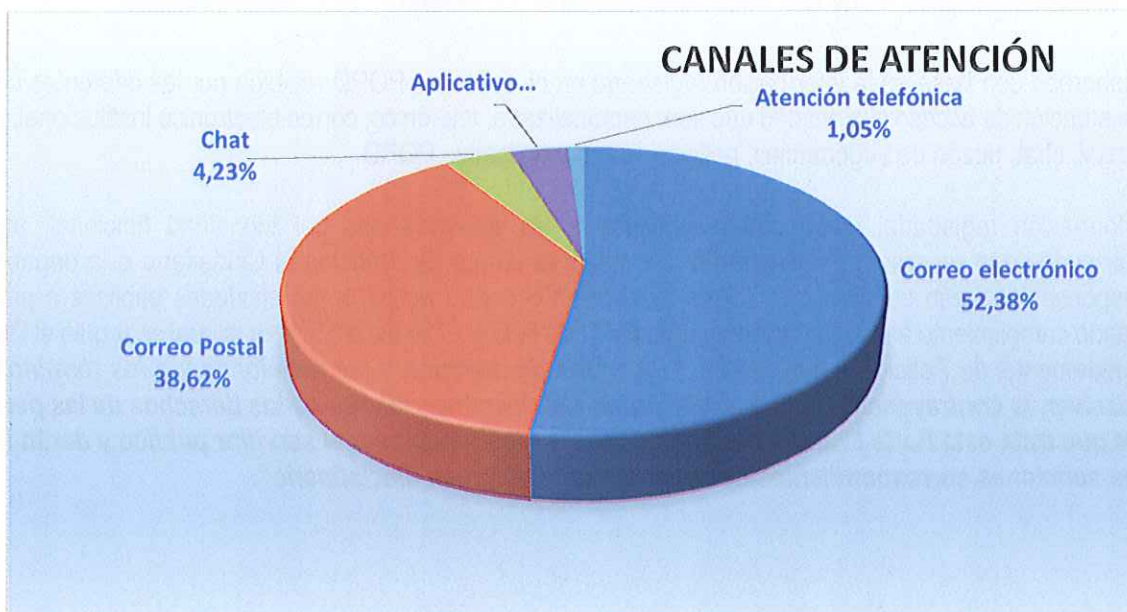
GRÁFICA No. 1. COMPARATIVO DE PQRD'S ALLEGADAS A LA ENTIDAD DURANTE OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2017



El período comprendido entre el 01 al 30 de noviembre de 2017, ciento ochenta y nueve (189) PQRD's, cifra que al compararla con el mes de octubre de 2017, disminuyó en (29) PQRD's, lo que representa un 15%.

CANALES DE COMUNICACIÓN

GRÁFICA No. 2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE ACUERDO CON EL CANAL UTILIZADO



Fuente: Aplicativo PQRD

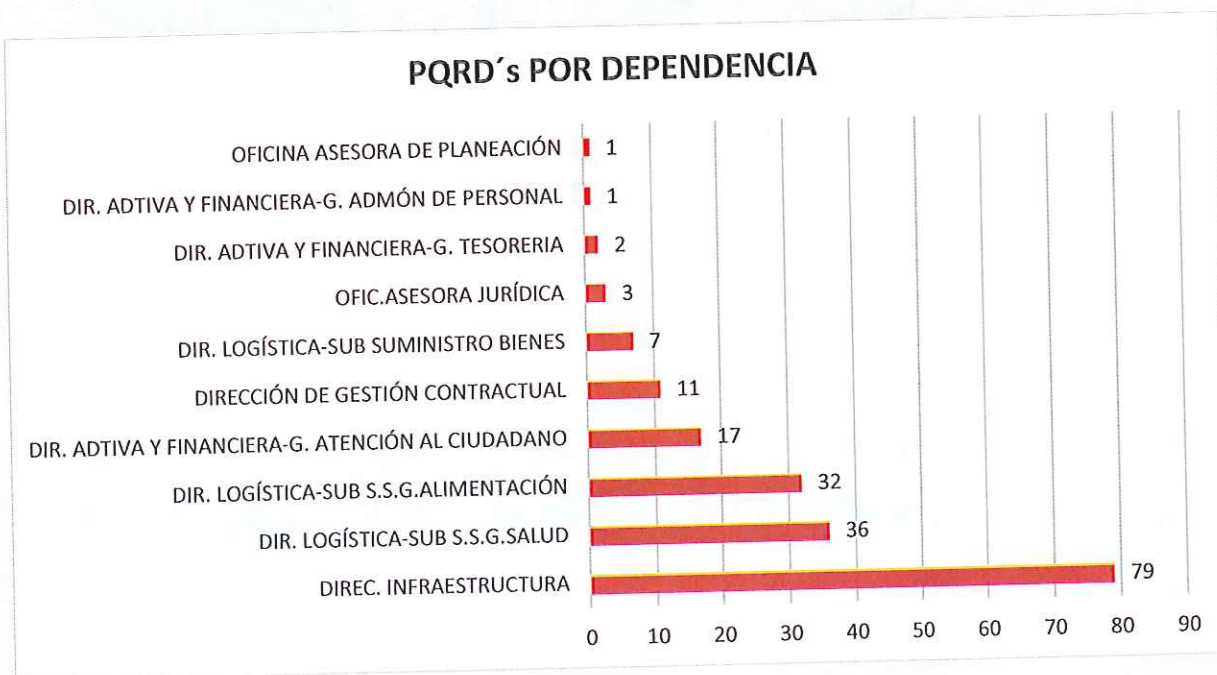
Tal y como se observa en la gráfica, los canales más usados son el correo electrónico institucional con 52% (99) PQRD's, seguido del correo postal con un 39% (73) PQRD's.

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

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	99
CORREO POSTAL	73
CHAT	8
APLICATIVO	7
ATENCIÓN TELEFÓNICA	2
TOTAL	189

Fuente: Aplicativo PQRD

GRÁFICA No. 3. TOTAL PQRD'S RECIBIDAS POR DEPENDENCIA –NOVIEMBRE 2017-



TOTAL: 189 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2017
Fuente: aplicativo PQRD

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

TABLA 2.
PQRD's POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	79
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	75
-Subdirección de Bienes	7
-Grupo Salud	36
-Grupo Alimentación	32
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
-Grupo Atención al Ciudadano	17
-Grupo Administración de Personal	1
-Grupo de Tesorería	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	11
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1

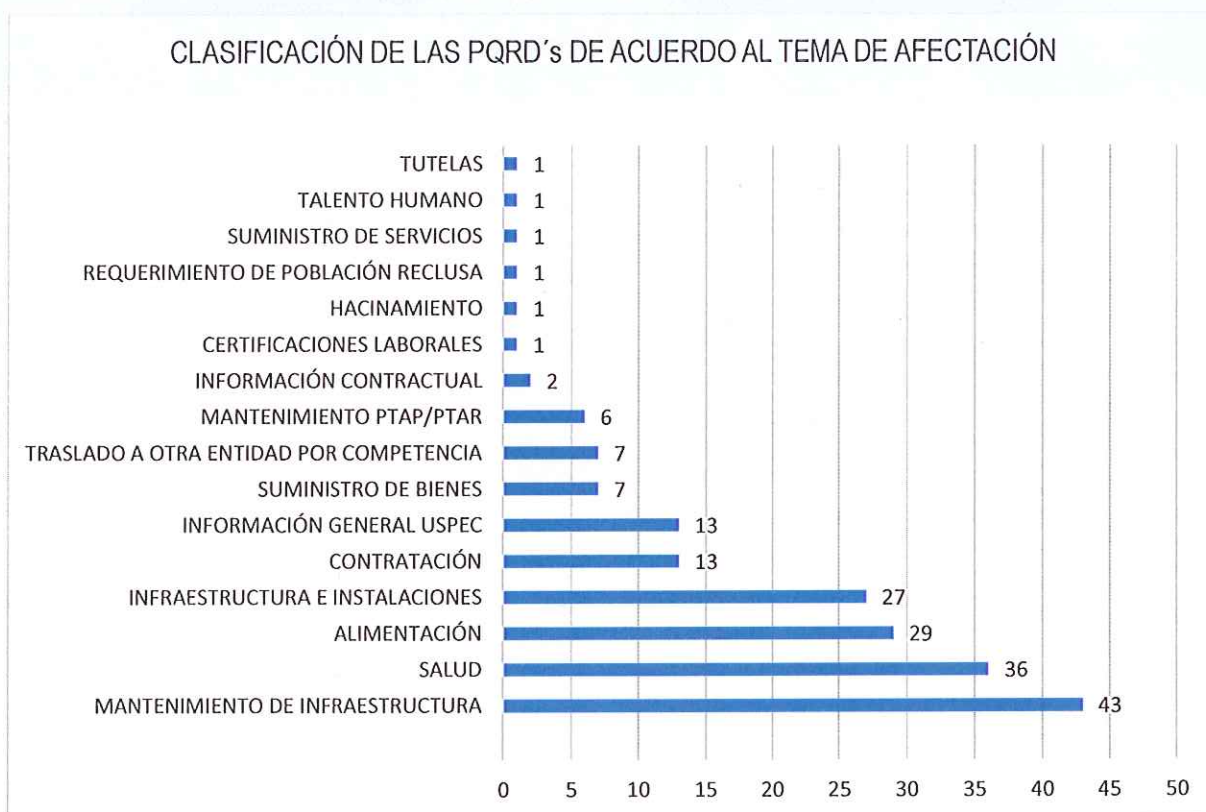
TOTAL 189

TABLA 3.
PQRD'S ATENDIDAS POR TERMINOS –NOVIEMBRE 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	47		32		79
DIRECCIÓN LOGÍSTICA					75
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO ALIMENTACION	8		24		32
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS – GRUPO SALUD	10		26		36
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE BIENES	5		2		7
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					20
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17				17
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	1				1
GRUPO DE TESORERIA	2				2
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	7		4		11
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2		1		3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1				1
TOTAL					189

En esta tabla se evidencia que el mayor número de requerimientos se tramitó por parte de la Dirección de Infraestructura con participación del 42% (79) en el mes de noviembre de 2017, con un aumento de 3 PQRD con relación al mes de octubre. Respecto a la Dirección de Logística (Subdirección Suministro de Servicios-Grupo de Salud-, -Grupo Alimentación-, Subdirección Suministro de Bienes), en un 40% (75), disminuyó con relación al mes de octubre en 6 PQRD.

GRÁFICA No. 4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S DE ACUERDO AL TEMA



TOTAL: 189 PQRD'S tramitadas durante el mes de noviembre de 2017
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica No. 4 se evidencia que el mayor número de PQRD's, se relacionan con el mantenimiento de infraestructura a los ERON que corresponde a un 23% en el mes de noviembre, mayor participación con respecto a octubre de 2017 con 15%, seguido de la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad que corresponde a un 19% en el mes de noviembre, mayor participación con respecto a octubre de 2017 con 18%, es decir, comparado con el mes inmediatamente anterior, aumentó las PQRD's presentadas respecto al tema en 4.

GRÁFICA No. 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S POR TIPO



TOTAL: 189 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2017

Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica No. 5., se muestra una disminución de 29 PQRD's allegadas a la entidad en noviembre de 2017, en comparación con octubre de 2017.

FORTALECIMIENTO EN LAS COMPETENCIAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
04-11-2017	DPN-Sogamoso	Asistencia Feria Nacional de Servicio al Ciudadano-
21-11-2017	ESAP	Culminación Diplomado de Alta Dirección, dirigido a Coordinadores de Servicio al Ciudadano.

La Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Atención al Ciudadano, realizó actividades en el marco de la Feria de Expo Gestión, llevada a cabo el día 30 de noviembre de 2017, en el horario de 9:00 a.m. a 12:30

p.m., con el fin de afianzar el diálogo entre los funcionarios con la participación activa de todos los funcionarios del Grupo.

-Se interactuó con un juego escalera, donde participaron activamente los funcionarios de las diferentes dependencias, a través del cual se le hizo preguntas alusivas con el Grupo de Atención al ciudadano.

-Se diseñó sopa de letras de valores institucionales y de canales de atención.

-Se entregó folleto de información general del Grupo de Atención al Ciudadano.

Con el Desarrollo de estas actividades se entregaron premios sorpresas a los participantes.

ASIGNACIÓN 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, asignándola al líder de la dependencia.

Como seguimiento a los tiempos y respuesta oportuna de las PQRD's se remiten correos electrónicos ordinariamente a los líderes de las diferentes dependencias. Lo anterior, con el fin de prevenir que las respuestas que se realicen estén dentro de los términos de Ley, según cuadro adjunto.

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO MEDIANTE	FECHA (s) ALARMA (s) DE AGOSTO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	13, 8, 10, 14, 22 y 23
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	1, 7, 10, 20, 24 y 29
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	3, 8, 10, 14, 15, 22, 24, 28 y 29

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las 83 PQRD's allegadas a la USPEC que se encontraban pendientes de respuesta correspondientes al mes de octubre de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 69,87%, (58) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 12,04%, (10) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 14,45%, (12) tramitadas y contestadas fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (7), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (4), Oficina Asesora Jurídica (1).

- El 3,61%, (3) se encuentran en trámite fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (2), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (1).

De las 189 allegadas a la USPEC correspondientes a noviembre de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 53,43%, (101) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 46,56%, (88) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.

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, en los cuales no se alcance a dar respuesta al ciudadano durante el plazo inicialmente señalado, se indicará al peticionario el motivo por el cual no se ha respondido y la fecha en que se dará contestación, según documento que se evidenciará al adjuntarlo en el aplicativo en la PQRD correspondiente. Pertinente resaltar, que aunque se encuentre fuera de términos la PQRD, se debe dar respuesta.

Las contestaciones deben cumplir con las siguientes pautas:

- Oportunidad (dentro de los términos legales)
- Resolverse de fondo
- En forma clara y precisa
- De conformidad con lo solicitado

En caso de incumplimiento de lo anteriormente descrito, 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 el fin que al Grupo de Atención al Ciudadano le permita presentar informes confiables.

Es importante recordar que las PQRD'S; (-petición, -queja, -reclamo, -denuncia y -sugerencia) que ingresen a la entidad por los diferentes canales de comunicación (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. Pertinente recordar, 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 re-direccionarla y evitar el vencimiento de los términos para dar respuesta oportuna al peticionario. De lo contrario, se tiene por entendido que la dependencia que no realice la devolución recopilará y otorgará dicha respuesta.

En caso que no sea competencia de dar respuesta por parte de la Unidad, 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.

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,



PAULO FERNANDO MILLAN BALCAZAR

Copia: N/A

Elaboró: : Cristina Gonzalez -Técnico Administrativo/ Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado
Revisó: Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Ruta: \\192.168.70.20\lat_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2017\INFORMES 2017\INFORMES MENSUALES\11- Noviembre 2017.docx
Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2017