

180-1-1-GATC-18761

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 octubre de 2016.

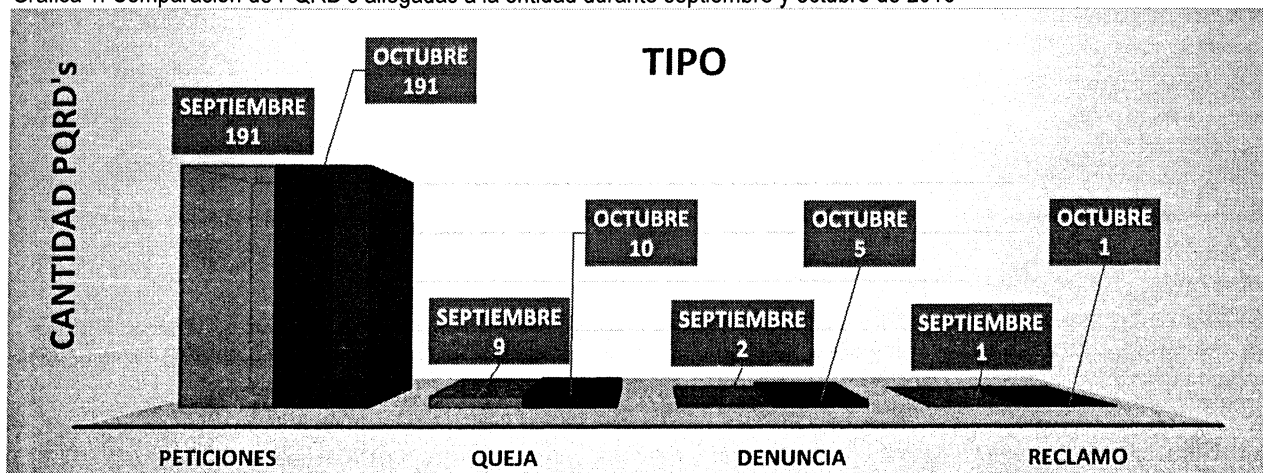
FECHA: Bogotá D.C., 4 de noviembre de 2016

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"*.

Gráfica 1. Comparación de PQRD's allegadas a la entidad durante septiembre y octubre de 2016

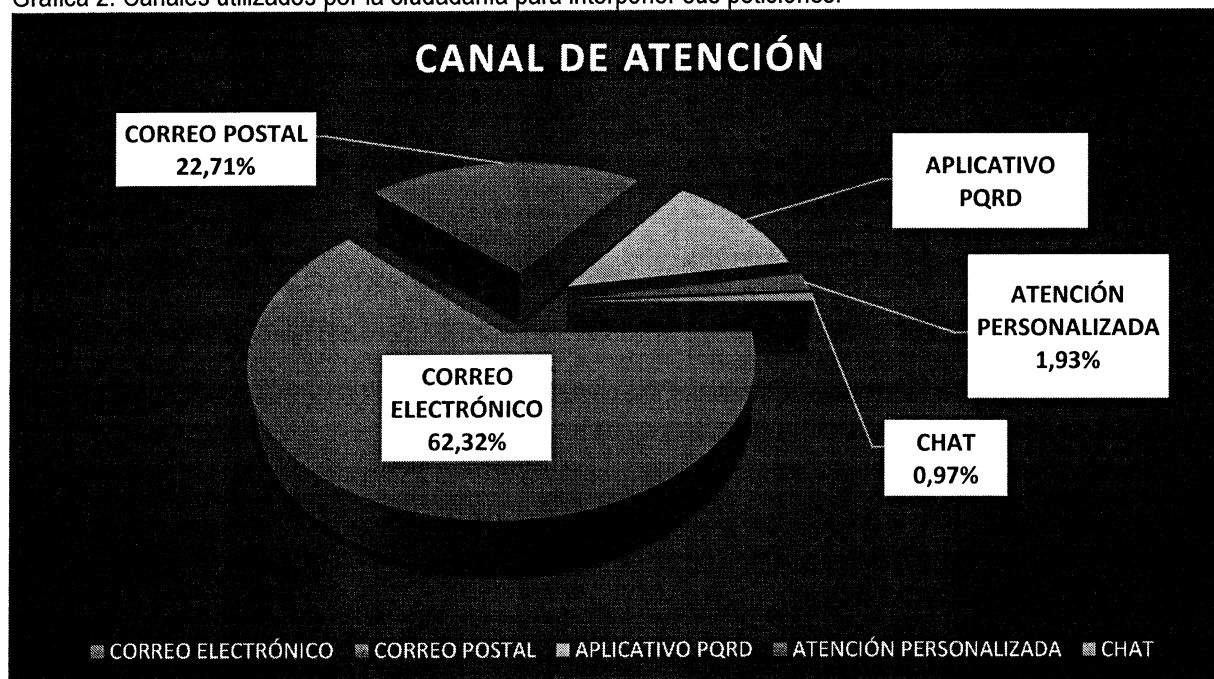


Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre de 2016, la USPEC, a través del grupo de Atención al Ciudadano, se recepcionó doscientos siete (207) solicitudes, cifra que al compararla con el mes de septiembre de 2016, aumentó en cuatro (4) PQRD's, lo que representa un 2%.

180-1-1-GATC-18761

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
CORREO ELECTRÓNICO	129
CORREO POSTAL	47
APLICATIVO PQRD	25
ATENCIÓN PERSONALIZADA	4
CHAT	2

Fuente: Aplicativo PQRD

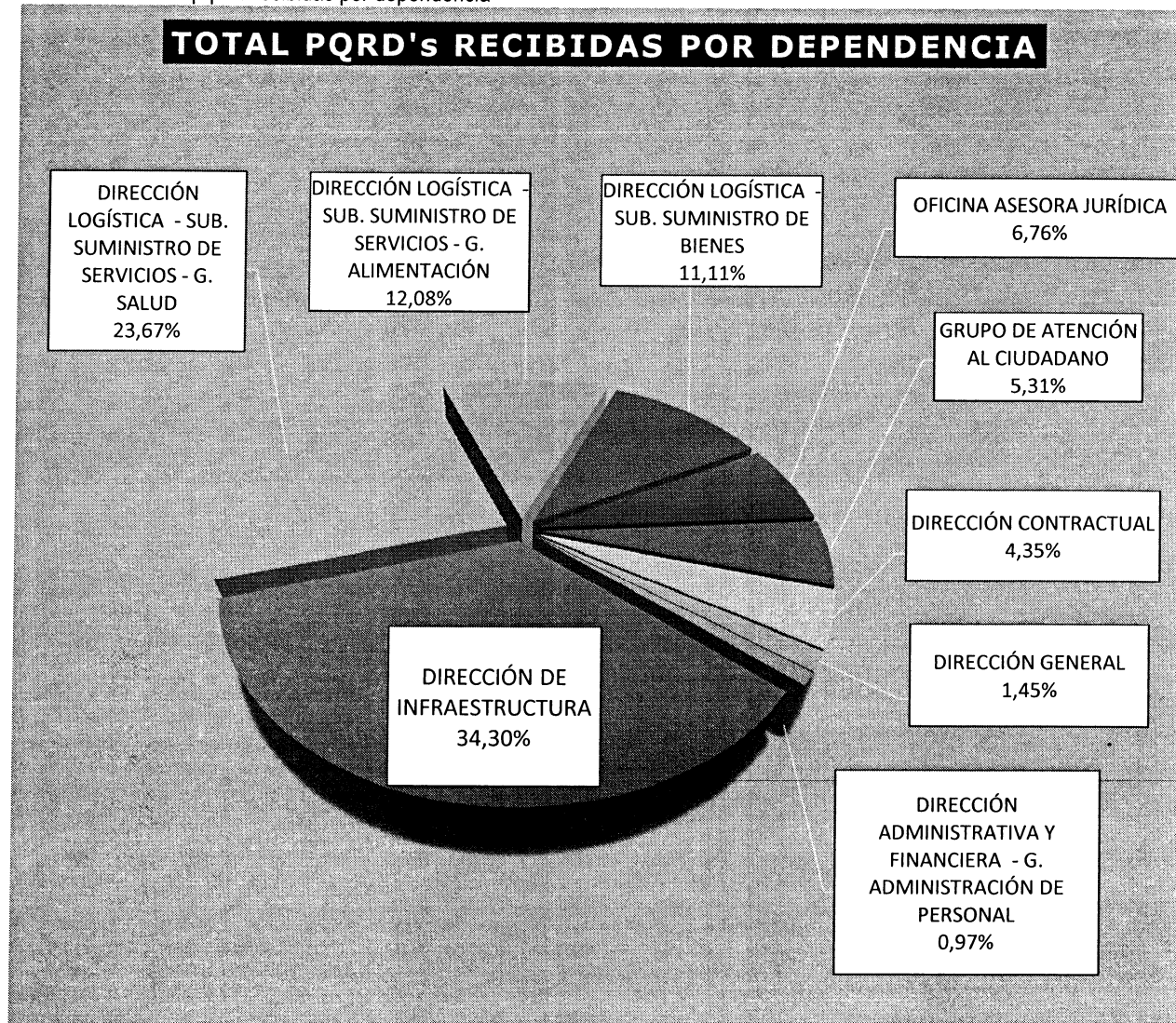
TOTAL 207

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 aciudadano@uspec.gov.co con un 62.3% (129), seguido del correo postal con un 22.7% (47).

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

180-1-1-GATC-18761

Grafica No. 3 total pqrd's recibidas por dependencia



PQRD'S tramitadas durante el mes de octubre/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 octubre de 2016, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 207 PQRD's de las cuales se direccionaron así: 71 a la Dirección de Infraestructura, 49 a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – (Grupo Salud), 25 a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (Grupo Alimentación), 23 a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Bienes, 14 a la Oficina Asesora Jurídica, 11 a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Atención al Ciudadano, 9 a la Dirección Contractual, 3 a la Dirección General y 2 a la Dirección Administrativa y Financiera – Subdirección Administrativa - Grupo Administración de Personal.

180-1-1-GATC-18761

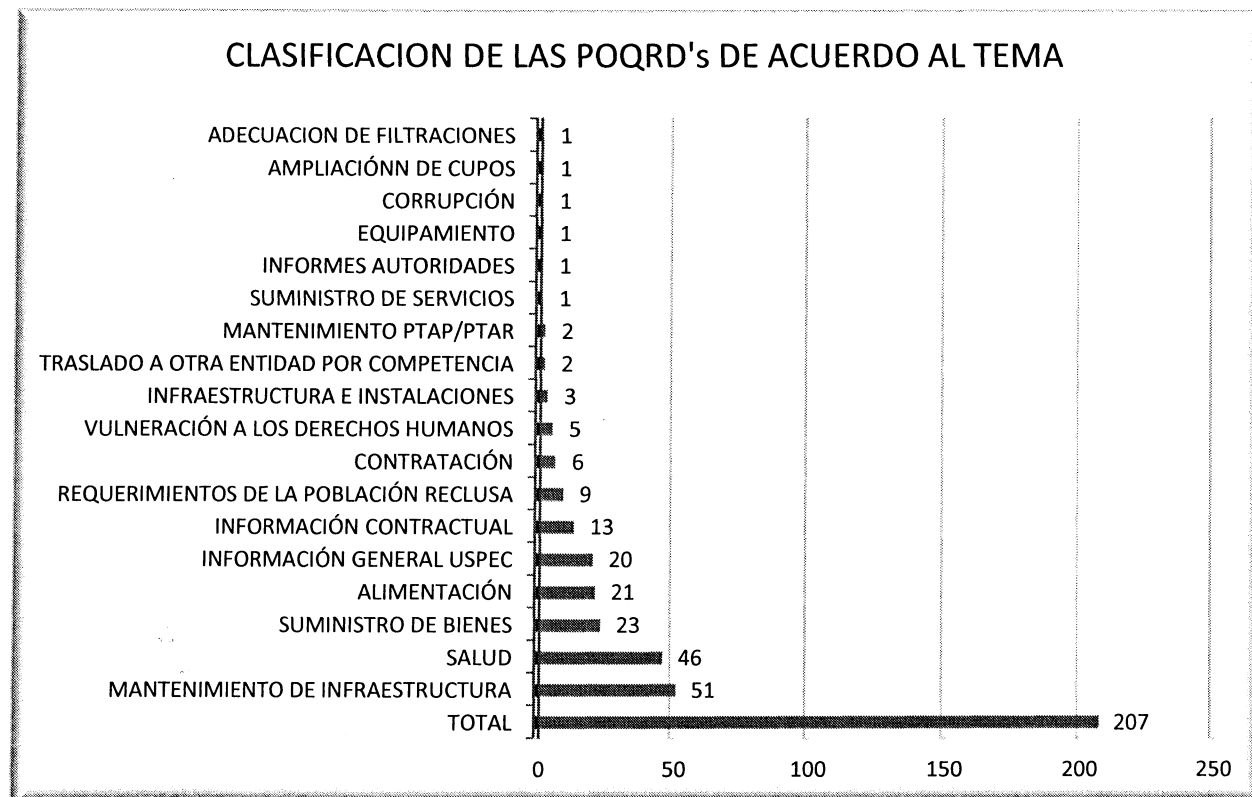
Tabla No. 2.

PQRD ATENDIDAS POR TÉRMINOS - DEPENDENCIAS AGOSTO 2016				
DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	64	4	3	71
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. SALUD	49			49
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE SERVICIOS - G. ALIMENTACIÓN	23	1	1	25
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUB. SUMINISTRO DE BIENES	23			23
OFICINA ASESORA JURÍDICA	14			14
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11			11
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	8		1	9
DIRECCIÓN GENERAL	3			3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - G. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	2			2

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 34.3% (71), las cuales fueron en menor porcentaje que el mes inmediatamente anterior (80), seguido de la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud en un 23.67% (49), en menor porcentaje que el mes inmediatamente anterior (62).

180-1-1-GATC-18761

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 24.6% que comparado con el mes inmediatamente anterior presenta un menor porcentaje de solicitudes lo que representó un 32.5%; seguido de la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad lo que corresponde a un 22.2% que comparado con el mes inmediatamente anterior presenta un menor porcentaje de solicitudes (62) correspondiente a un 30.54%.

PQRD's POR TIPO

Tabla No. 3

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	129
CORREO POSTAL	47
APLICATIVO PQRD	25
ATENCIÓN PERSONALIZADA	4
CHAT	2
TOTAL	207

De acuerdo con la tabla No. 3 se evidencia un aumento del número de PQRD's allegadas a la entidad.



180-1-1-GATC-18761

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 95.2% de respuestas asignadas dentro de los términos legales establecidos, sin embargo es pertinente mencionar que el 2.4% se atendieron fuera de los términos legales (5) y sin respuesta dentro de términos el 2.4% (5).

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.

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) OCTUBRE DE 2016
DIRECCIÓN GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	03-04-05-06-07-10-11-12-13
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	NO SE REMITEN CORREOS
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	03-04-05-06-07-10-11-12-13-14-18-19-20-24-25-26-27-28-31
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	CORREO ELECTRÓNICO	13
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	14-18-19-20-21-24
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	10-11-13-24
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	03-04-05-06-07-10-11-12-13-14-18-19-20-24-25-26-27-28-31

Conclusiones y recomendaciones

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de octubre de 2016, el 95,2% (197) fueron tramitadas y contestadas dentro de los términos legales, el 2,4% se atendió fuera de los términos legales (Dirección de Infraestructura (5) y sin respuesta dentro de términos Dirección de Infraestructura (3) y Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (1).

180-1-1-GATC-18761

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

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, carteleros, 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.

Igualmente se remitió invitación a los funcionarios de la Subdirección de Atención a los Establecimientos Reclusión "Características socio comunicativas de la población sorda y lenguaje de señas" organizada por el DNP-PNSC,

180-1-1-GATC-18761

realizada en la ciudad de Villavicencio el 20 de octubre de 2016 de 8 a.m. a 12 del medio día donde asistió Alexander Arias Rozo.

Se recuerda la importancia de contar en el portal web con un botón de "Preguntas Frecuentes", con el ánimo de orientar al ciudadano sobre temas particulares, dudas y problemas que surgen repetidamente de acuerdo a la misión de la entidad, permitiendo ayudar a que el ciudadano no renuncie a registrar una pqr, porque puede ser una tarea dispendiosa para él y se evitaría que el recurrente continúe realizando solicitudes: Este botón y su contenido debe ser amigable y orientado al usuario y grupos de interés. Esta estrategia contribuiría a minimizar altas cargas laborales para algunas áreas, a mejorar la satisfacción del ciudadano, la cual, ha sido comunicada a la Oficina de Tecnología y con la participación de todas las dependencias tendremos una población identificada mucho más informada; esta actividad se tuvo programada durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2016.

A continuación se resalta las dependencias donde hemos obtenido respuesta:

- ✓ Dirección Logística
 - Subdirección Suministro de Servicios
 - Grupo Alimentación
 - Grupo Salud
 - Subdirección Suministro de Bienes
- ✓ Oficina de Control Interno
- ✓ Oficina Asesora Jurídica
- ✓ Oficina de Tecnología
- ✓ Oficina Asesora de Planeación

Nuestra invitación es remitir las preguntas y su respectiva respuesta al Grupo de Atención al Ciudadano correo electrónico diana.cardenas@uspec.gov.co - aciudadano@uspec.gov.co - hilda.robayo@uspec.gov.co, con el asunto "PREGUNTAS FRECUENTES" y el nombre de la dependencia.

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: N/A

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

Revisó: Leonor Patricia Silva Vega - Profesional Especializado

Ruta: \\192.168.70.20\Hilda Robayo\Documents\MEMORANDOS GATC\180-1-1-GATC-18761 DEL 4NIV2016 INFORME PQRD POR DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE A OCTUBRE 2016.docx

Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2016