

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 7/11/2017 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2017-015413
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: PAULO FERNANDO MILLAN	
Asunto: PRESENTACIÓN INFORME PQRD MES OCTUBRE DE 2017	

MEMORANDO

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

DE: Director Administrativo y Financiero (e)

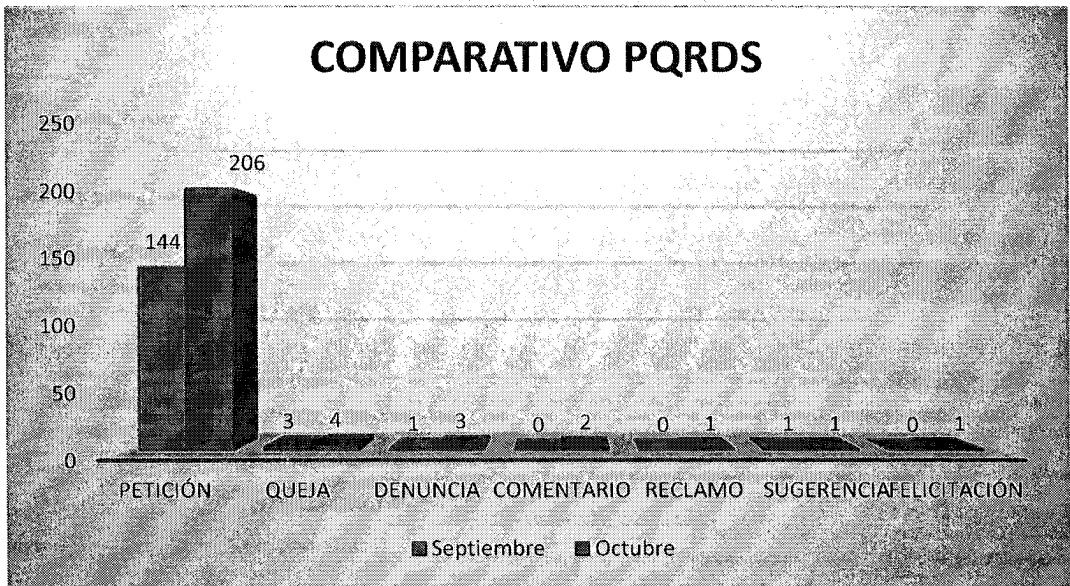
ASUNTO: Informe mensual por dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD'S) correspondiente a octubre de 2017.

FECHA: Bogotá D.C., 7 de noviembre 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"***.

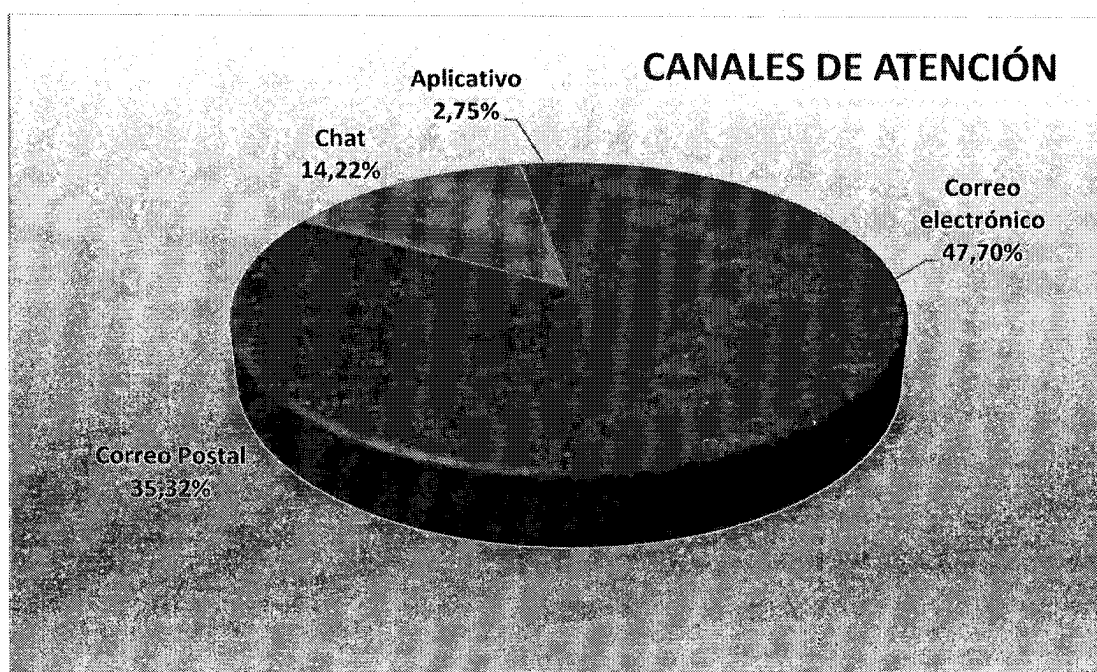
GRÁFICA No. 1. COMPARATIVO DE PQRD'S ALLEGADAS A LA ENTIDAD DURANTE SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2017



El período comprendido entre el 01 al 31 de octubre de 2017, doscientas dieciocho (218) PQRD's, cifra que al compararla con el mes de septiembre de 2017, aumentó en (69) PQRD's, lo que representa un 32%.

CANALES DE COMUNICACIÓN

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



Fuente: Aplicativo PQRD

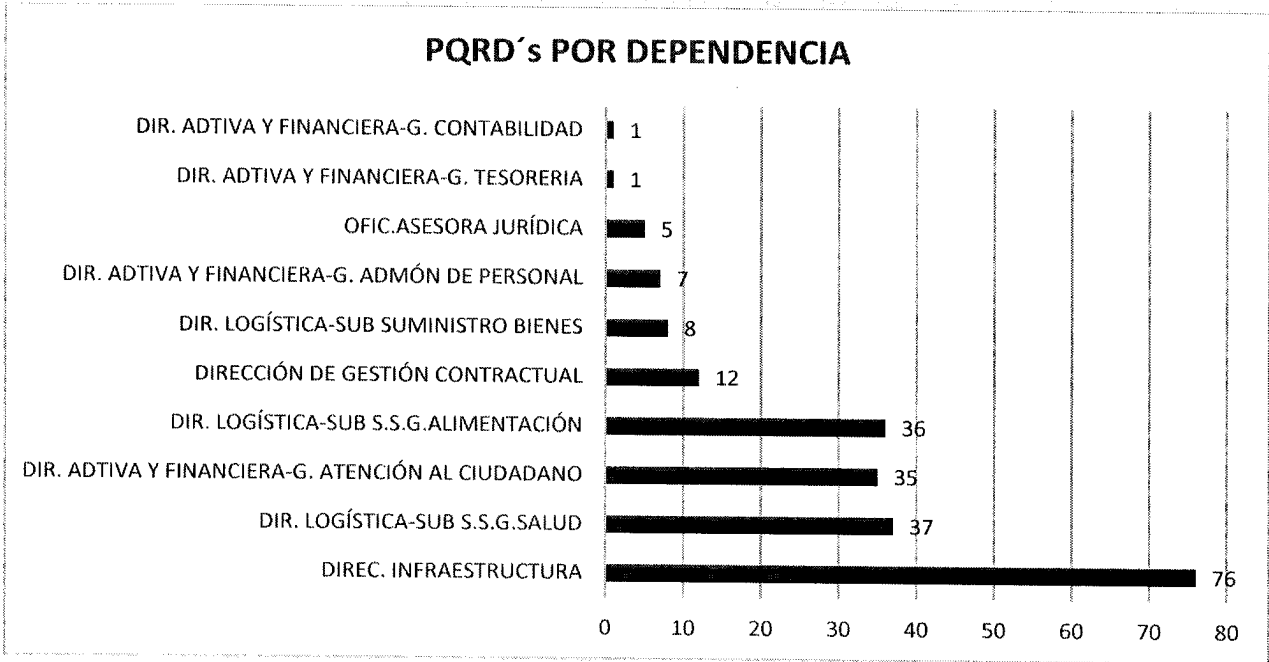
Tal y como se observa en la gráfica, los canales más usados son el correo electrónico institucional con 48% (104) PQRD's, seguido del correo postal con un 35% (77) PQRD's.

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

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	104
CORREO POSTAL	77
CHAT	31
APLICATIVO	6

Fuente: Aplicativo PQRD TOTAL 218

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



TOTAL: 218 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2017
Fuente: aplicativo PQRD

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

TABLA 2.
PQRD's POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	81
-Subdirección de Bienes	8
-Grupo Salud	37
-Grupo Alimentación	36
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	76
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	44
-Grupo Atención al Ciudadano	35
-Grupo Administración de Personal	7
-Grupo de Tesorería	1
-Grupo de Contabilidad	1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	12
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5

TOTAL 218

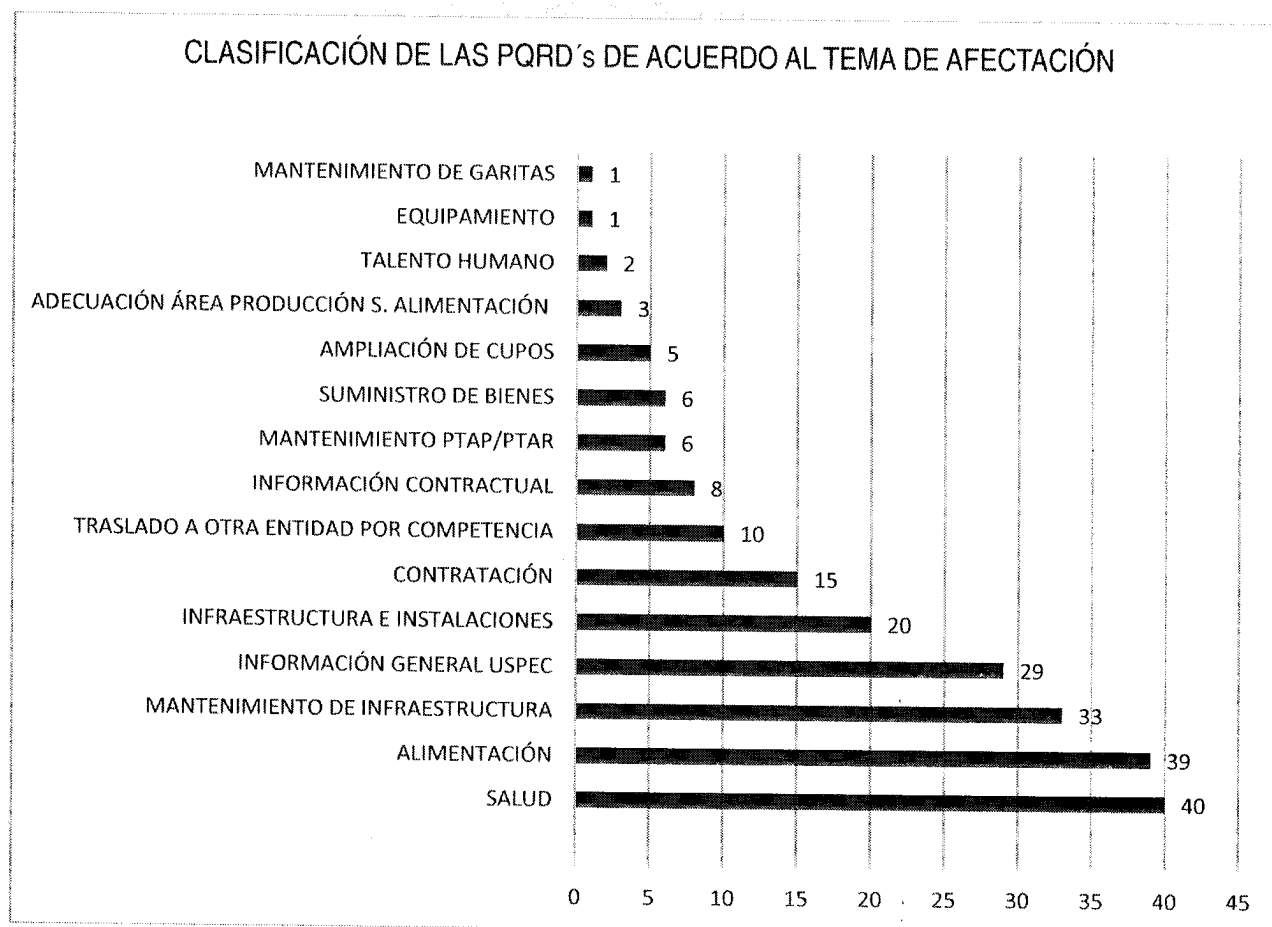
TABLA 3.
PQRD'S ATENDIDAS POR TERMINOS –OCTUBRE 2017-

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA					81
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO ALIMENTACION	12		22		36
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO SALUD	19		18		37
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE BIENES	6		2		8
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA					76
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					44
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	35				35
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	3		4		7
GRUPO DE TESORERIA	1				1
GRUPO DE CONTABILIDAD	1				1
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	9		3		12
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4				6
TOTAL					218

En esta tabla se evidencia que el mayor número de requerimientos se tramitó por parte de la Dirección de Logística (Subdirección Suministro de Servicios-Grupo de Salud-, -Grupo Alimentación-, Subdirección

Suministro de Bienes), con participación del 37% (81) en el mes de octubre de 2017, con un aumento de 21 PQRD con relación al mes de septiembre. Respecto a la Dirección de Infraestructura en un 34% (76), aumentó con relación al mes septiembre en 24 PQRD.

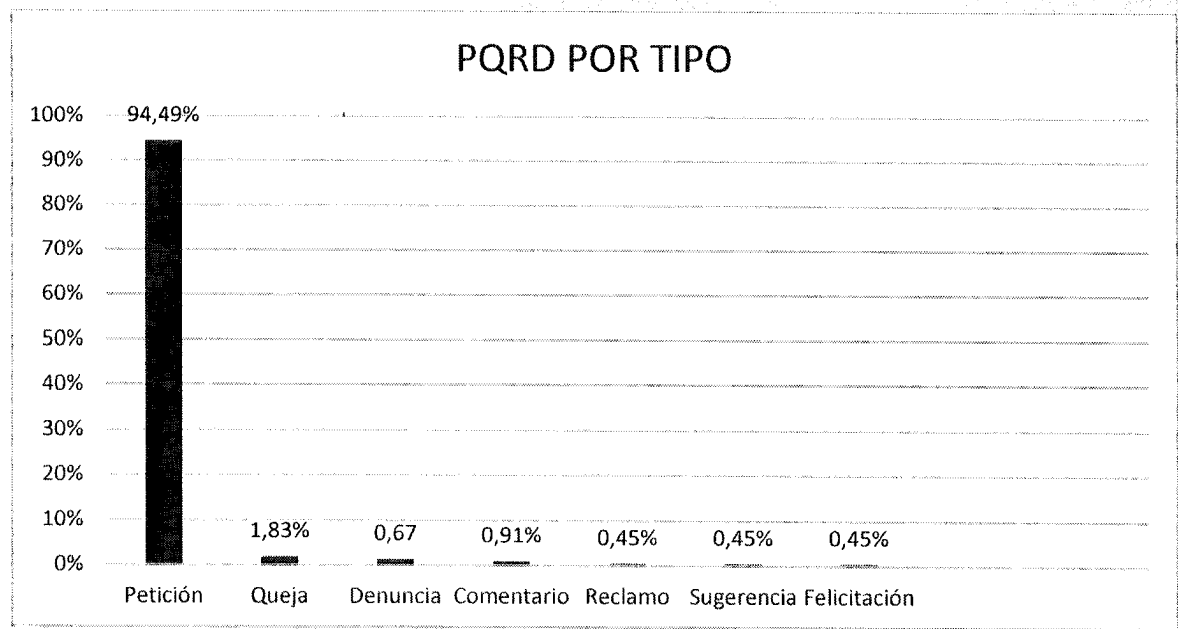
GRÁFICA No. 4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD'S DE ACUERDO AL TEMA



TOTAL: 218 PQRD'S tramitadas durante el mes de octubre de 2017
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica No. 4 se evidencia que el mayor número de PQRD's, se relacionan con la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad que corresponde a un 18% en el mes de octubre, mayor participación con respecto a septiembre de 2017 con 17%, seguido de la prestación del servicio de alimentación a la población privada de la libertad que corresponde al 18% en el mes de octubre, mayor participación con respecto a septiembre de 2017 con 13%, es decir, comparado con el mes inmediatamente anterior, aumentó las PQRD's presentadas respecto al tema en 20.

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



TOTAL: 218 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2017
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica No. 5., se muestra un aumento de 69 PQRD's allegadas a la entidad en octubre de 2017, en comparación con septiembre de 2017.

FORTALECIMIENTO EN LAS COMPETENCIAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
23-10-2017	COLSUBSIDIO	Medición y mejora del clima organizacional
24-10-2017	DNP-DR. William Rodriguez	Coaching –enfocado en trabajo en equipo, comunicación y liderazgo

La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano se encuentra adelantando un diplomado, cuyo objetivo es el ofrecimiento de herramientas en temas de participación ciudadana para incentivar a los servidores al interior de la entidad.

- La USPEC debía asistir el 21 de octubre de 2017 a la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en el Municipio de Tibú, no fue posible la asistencia debido al paro nacional de Avianca.

Con el fin de obtener Visto Bueno de la caracterización de usuarios, teniendo en cuenta sugerencias efectuadas por la doctora Karla Neira, funcionaria del Departamento Nacional de Planeación, se le envió nuevamente con ajustes sugeridos.

Del 10 de al 30 de octubre se desarrolló el chat en línea, liderado por la Dirección General – Comunicaciones-, en coordinación con la Oficina de Tecnología y el Grupo de Atención al ciudadano, con el objetivo de responder a la ciudadanía en la rendición de cuentas; las inquietudes referentes al funcionamiento de la Entidad, información que fue entregada al área de Comunicaciones para su análisis y presentación. En esta actividad los ciudadanos que se mas comunicaron con la USPEC fue en lo relacionado con la contratación e infraestructura.

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	12, 18, 19, 20, 23 y 31
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	18, 19, 20, 23 y 31
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	5, 12, 17, 20, 24 y 25
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	4, 5, 6, 10,12, 13, 18, 20, 25, 26 y 31
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	5, 6, 10, 13,
DIRECCIÓN GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	4, 10, 18 y 31

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las 71 PQRD's allegadas a la USPEC que se encontraban pendientes de respuesta correspondientes al mes de septiembre de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 76,05%, (54) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 2,81%, (2) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 16,90%, (12) tramitadas y contestadas fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (8), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (4).
- El 4,22%, (3) se encuentran en trámite fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (2), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (1).

De las 218 allegadas a la USPEC correspondientes a octubre de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 61,92%, (135) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 38,07%, (83) 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 MILLÁN 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\at_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2017\INFORMES 2017\INFORMES MENSUALES\Septiembre 2017.docx
Ubicación archivo físico: Carpeta Informes 2017

