

180-1-1-GATC-16669

MEMORANDO

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

DE: Directora Administrativa y Financiera

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

FECHA: Bogotá D.C., 3 de octubre de 2016

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo PQRD de la entidad. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2016 y 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. Aquellas solicitudes que no son competencia de esta entidad son remitidas a las respectivas entidades públicas y/o privadas para su respectivo 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 agosto y septiembre de 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

 **MINJUSTICIA**

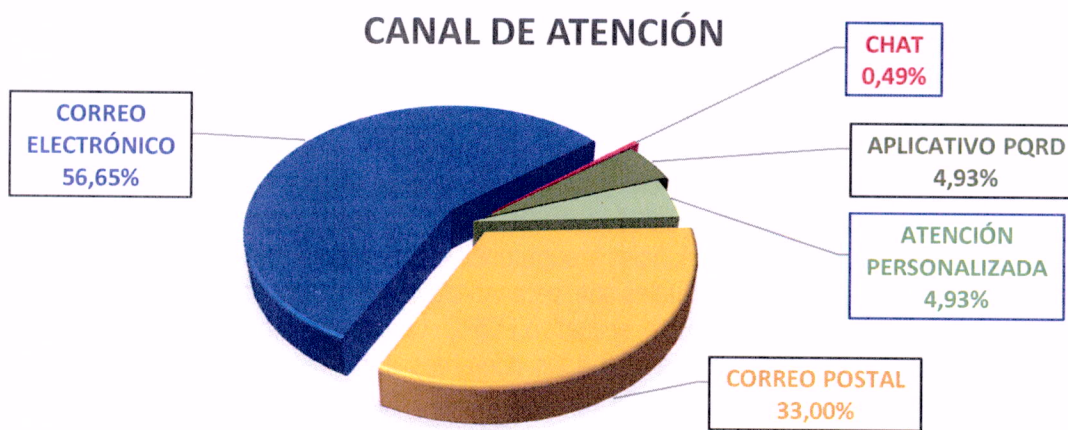
Página: 1 de 8

180-1-1-GATC-16669

Durante el período comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2016, la USPEC, a través del grupo de Atención al Ciudadano, recepcionó doscientos tres (203) solicitudes, cifra que comparada con el mes de agosto de 2016 aumento en treinta y uno (31) PQRD's, lo que representa un 18%.

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
CHAT	1
APLICATIVO PQRD	10
ATENCIÓN PERSONALIZADA	10
CORREO POSTAL	67
CORREO ELECTRÓNICO	115

Fuente: Aplicativo PQRD

TOTAL

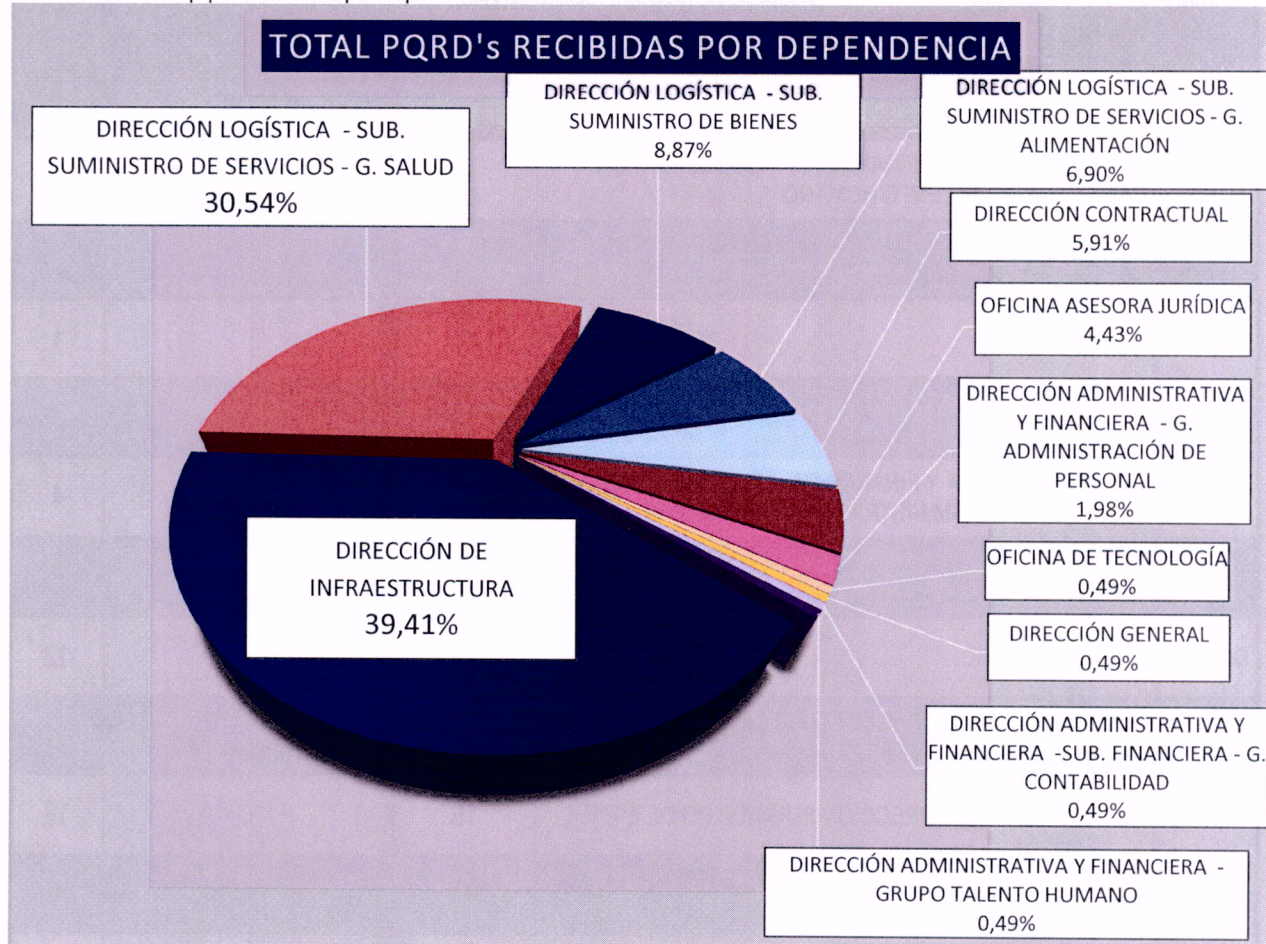
203

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 56.65% (115), seguido del correo postal con un 33% (67).

180-1-1-GATC-16669

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 septiembre/16 - USPEC
Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica 3. podemos observar la asignación por dependencia encargada de dar respuesta al peticionario, es así como durante el mes de septiembre de 2016, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se registraron 203 PQRD's de las cuales se direccionaron 80 a la Dirección de Infraestructura, 62 a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – (Grupo Salud), 18 a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Bienes, 14 a la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios (Grupo Alimentación), 12 a la Dirección Contractual, 9 a la Oficina Asesora Jurídica, 4 a la Dirección Administrativa y Financiera – Subdirección Administrativa - Grupo Administración de Personal y , 1 al Grupo Talento Humano, 1 a la Oficina de Tecnología, 1 a la Dirección General y 1 a la Dirección Administrativa y Financiera Subdirección Financiera.

180-1-1-GATC-16669

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 ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA GRUPO TALENTO HUMANO	1			1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - GRUPO CONTABILIDAD	1			1
DIRECCIÓN GENERAL	1			1
OFICINA DE TECNOLOGÍA	1			1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA GRUPO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	4			4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9			9
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	12			12
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO ALIMENTACIÓN	13		1	14
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE BIENES	18			18
DIRECCIÓN LOGÍSTICA - SUBDIRECCIÓN SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO SALUD	61	1		62
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	80			80

PQRD'S atendidas por términos-dependencias septiembre/16

Fuente: aplicativo PQRD.

201

1

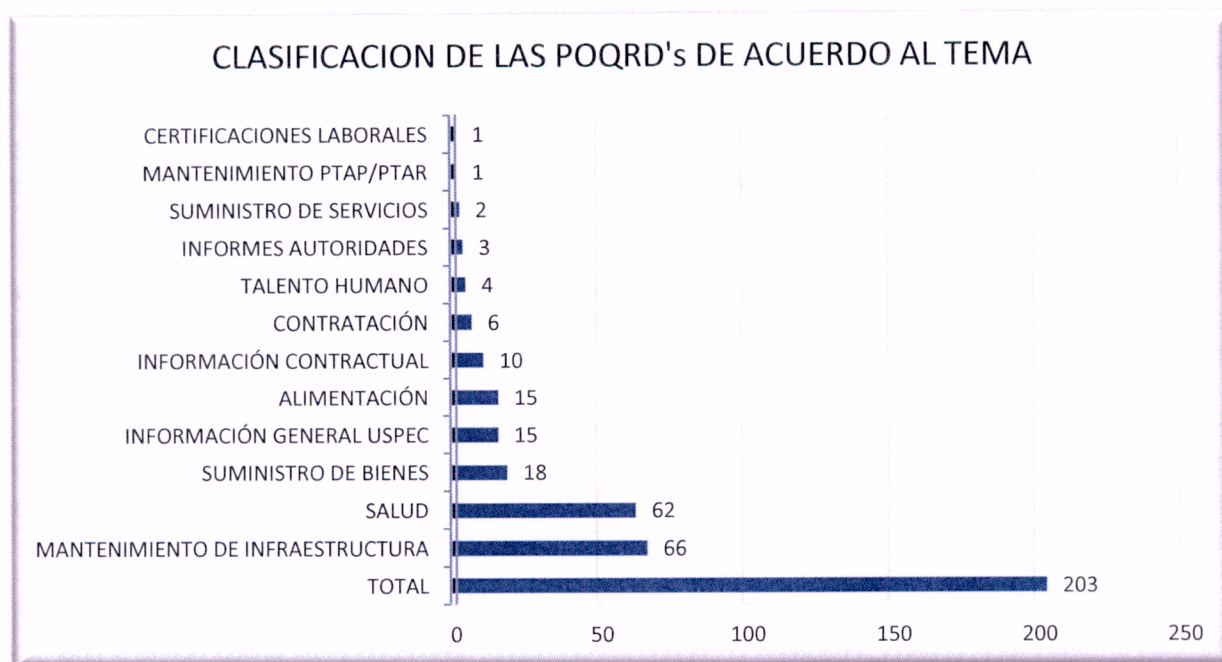
1

203

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 39.4% (80) en mayor porcentaje que el mes inmediatamente anterior (67), seguido de la Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud en un 30.54% (62) en menor porcentaje que el mes inmediatamente anterior (69).

180-1-1-GATC-16669

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 32.5% que comparado con el mes inmediatamente anterior presenta un mayor porcentaje de solicitudes lo que representó un 28%. Seguido de la prestación del servicio de salud a la población privada de la libertad lo que corresponde a un 30,54% que comparado con el mes inmediatamente anterior presenta un menor porcentaje de solicitudes (65)

PQRD's POR TIPO

Tabla No. 3

TIPO	CANTIDAD
CHAT	1
APLICATIVO PQRD	10
ATENCIÓN PERSONALIZADA	10
CORREO POSTAL	67
CORREO ELECTRÓNICO	115

Fuente: Aplicativo PQRS

TOTAL

203

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

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

Teléfono: (57) (1) 4864130

www.uspec.gov.co

MINJUSTICIA

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 99% de respuestas asignadas dentro de los términos legales establecidos, sin embargo es pertinente mencionar que el 1% se atendieron fuera de los términos legales (1) y sin respuesta dentro de términos (1).

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. Esta actividad se realiza 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, asimismo realizan monitoreo y se generan alarmas y avisos a los funcionarios de cada área con el fin de 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 SEPTIEMBRE 2016
DIRECCIÓN GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 12 - 15 - 19 - 20 - 30
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	01 - 02 - 05 - 06 - 07 - 08 - 13 - 26
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	01 - 05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 12 - 13 - 14 - 15 - 19 - 20 - 26 - 27 - 28 - 30
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	01 - 05 - 06 - 08 - 09 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 20 - 28 - 30
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	01 - 08 - 09 - 13 - 14 - 19 - 20 - 27 - 29
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	01 - 05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 12 - 13 - 14 - 15 - 19 - 20 - 26 - 27 - 28 - 30
OFICINA DE TECNOLOGÍA	CORREO ELECTRÓNICO	08 - 09 - 12 - 13 - 14 - 15

Conclusiones y recomendaciones

De las PQRD's allegadas a la USPEC correspondientes al mes de septiembre de 2016, el 99% (201) fueron tramitadas y contestadas dentro de los términos legales, el 1% se atendió fuera de los términos legales (Dirección Logística – Subdirección Suministro de servicios – Grupo Salud Una (1) / y sin respuesta dentro de términos Grupo Alimentación (1)). 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. De la misma manera, 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, 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 al peticionario.

180-1-1-GATC-16669

Se realizaron recomendaciones a los funcionarios de la Dirección Logística en cuanto a los términos para dar respuesta **de acuerdo a la ley 1755 de 2015 y a la Dirección de Infraestructura se orientó para los casos en que no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos como mejorar la solicitud de prórroga a los peticionarios**

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. Esto contribuye a que el ciudadano decline por registrar una pqr, ya que puede ser una tarea dispendiosa para él, se evitaría que el ciudadano recurra continuamente a realizar solicitudes; el botón y su contenido deben ser amigable y totalmente orientado al usuario y grupos de interés. Esta estrategia contribuiría a minimizar altas cargas laborales para algunas áreas. Así mismo contribuye a mejorar la satisfacción del ciudadano. Esta actividad 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 y septiembre.

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

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,


MARIBEL CÓRDOBA GUERRERO

Copia: N/A

Anexos (Número de folios): N/A

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

Revisó: Dr. Christian Alíer Hernández Guerrero - Asesor Dirección Administrativa y Financiera

Ruta: \\192.168.70.20\Hilda Robayo\Documents\MEMORANDOS GATC\180-1-1-GATC-16669 DEL 30CT2016 INFORME PQRD POR DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE A SEPTIEMBRE 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

 **MINJUSTICIA**