

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 2/10/2017 Folios: 1	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2017-012862
Origen: 180-4/GATC/GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Destino: MARIA C. PALAU SALAZAR	
Asunto: ENVIO INFORME MENSUAL PQRD MES SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2017.

FECHA: Bogotá D.C., 2 de octubre 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"***.

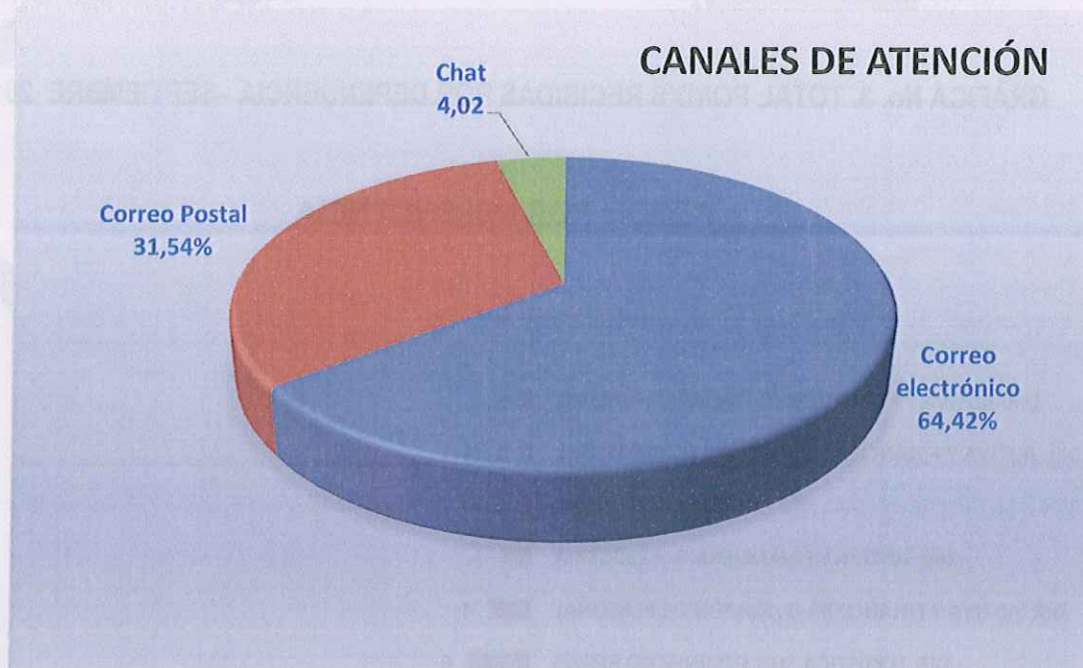
GRÁFICA No. 1. COMPARATIVO DE PQRD'S ALLEGADAS A LA ENTIDAD DURANTE AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2017



El período comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2017, ingresaron ciento cuarenta y nueve (149) PQRD's, cifra que al compararla con el mes de agosto de 2017, disminuyó en tres (3) PQRD's, lo que representa un 2%.

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 64% (96) PQRD's, seguido del correo postal con un 32% (48) PQRD's.

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

TIPO	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	96
CORREO POSTAL	47
CHAT	6

Fuente: Aplicativo PQRD

TOTAL 149

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



TOTAL: 149 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2017

Fuente: aplicativo PQRD

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

TABLA 2.
PQRD's POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	REGISTRO PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	60
-Subdirección de Bienes	6
-Grupo Salud	30
-Grupo Alimentación	24
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	52
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
-Grupo Atención al Ciudadano	11
-Grupo Administración de Personal	4
-Grupo de Gestión Documental	1
-Grupo de Tesorería	3
-Grupo de Talento humano	1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	10
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6
DIRECCIÓN GENERAL	1

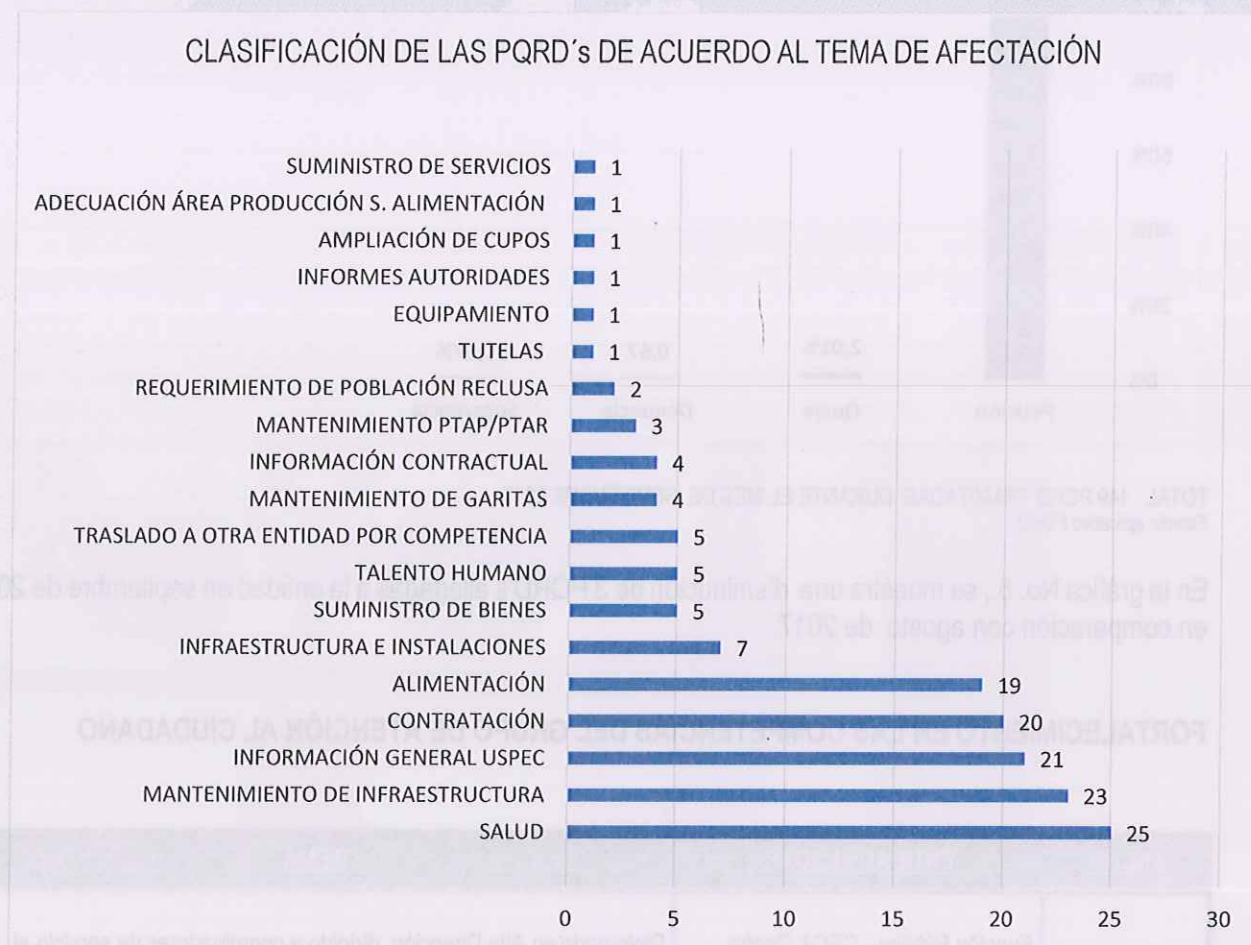
TOTAL 149

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

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL PQRD
DIRECCIÓN LOGÍSTICA					60
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS - GRUPO ALIMENTACION	4		20		24
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE SERVICIOS – GRUPO SALUD	16		14		30
SUBDIRECCION SUMINISTRO DE BIENES	4		2		6
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	24		28		52
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					20
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11				11
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	1		3		4
GRUPO DE TESORERIA	3				3
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL			1		1
GRUPO GESTION DE TALENTO HUMANO			1		1
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	2		8		10
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1		5		6
DIRECCION GENERAL	1				1
TOTAL					149

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 40 % (60) en el mes de septiembre de 2017, con una disminución de 10 PQRD con relación al mes de agosto. Respecto a la Dirección de Infraestructura en un 35% (52), disminuyó con relación al mes agosto de 1 PQRD.

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

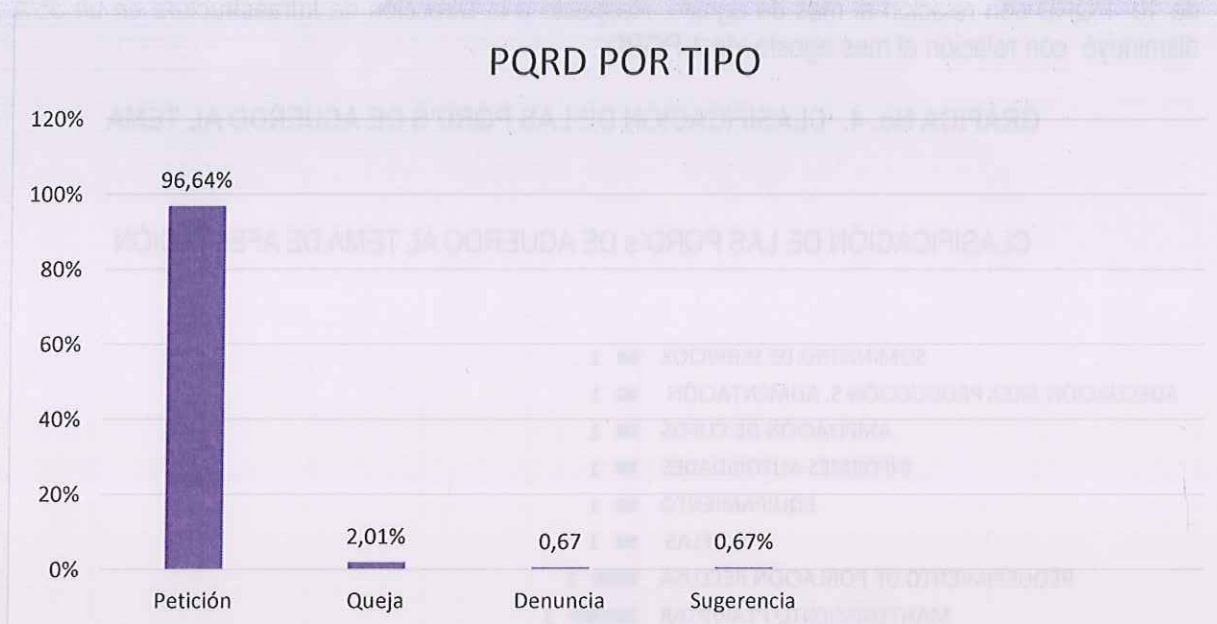


TOTAL: 149 PQRD'S tramitadas durante el mes de septiembre de 2017
Fuente: aplicativo PQRD.

En la gráfica No. 4 se evidencia que el mayor número de PQRD's, se relacionan con la prestación del servicio de alimentación a la población privada de la libertad que corresponde a un 17% en el mes de septiembre, menor participación con respecto a agosto de 2017 con 26%, seguido del mantenimiento de infraestructura a los ERON que corresponde al 15% en el mes de septiembre, mayor participación con respecto a agosto

de 2017 con 12%, es decir, comparado con el mes inmediatamente anterior, aumentó las PQRD's presentadas respecto al tema en 5.

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



TOTAL: 149 PQRD TRAMITADAS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE 2017

Fuente: aplicativo PQRD

En la gráfica No. 5., se muestra una disminución de 3 PQRD's allegadas a la entidad en septiembre de 2017, en comparación con agosto de 2017.

FORTALECIMIENTO EN LAS COMPETENCIAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA	ENTIDAD / LUGAR	TEMA
08-2017	Función Pública - CECA Centro Empresarial Colombo Alemán – Calle 63A Bis N° 14 - 34	Diplomado en Alta Dirección, dirigido a coordinadores de servicio al ciudadano.
19-09-2017	DNP	Reunión de preproducción Nacional, ferina nacional de servicio al ciudadano a llevarse a cabo el Tibú Norte de Santander.
25-09-2017	Presidencia de la República (Dra. María Alejandra Celis, Asesora de la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos.	Derechos Humanos, dictada a líderes de PQRD y funcionario de la USPEC.

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.

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	1, 4, 5, 28, 29
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CORREO ELECTRÓNICO	12, 18, 22, 28
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	CORREO ELECTRÓNICO	6, 11, 14, 18, 22, 28
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	CORREO ELECTRÓNICO	1, 4, 5, 6, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	14, 18, 22, 28
DIRECCIÓN GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO	4, 6, 12, 21, 27

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las 67 PQRD's allegadas a la USPEC que se encontraban pendientes de respuesta correspondientes al mes de agosto de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 82,08%, (55) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 8,95%, (6) se encuentran en trámite dentro de los términos legales.
- El 2,98%, (2) tramitadas y contestadas fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (2).

- El 5,97%, (4) se encuentran en trámite fuera de términos legales; Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Salud (1), Dirección Logística – Subdirección Suministro de Servicios – Grupo Alimentación (2), Dirección General (1).

De las 149 allegadas a la USPEC correspondientes a septiembre de 2017, se presenta el siguiente análisis: así:

- El 52,34%, (78) tramitadas y contestadas dentro de los términos legales.
- El 47,65%, (71) 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.

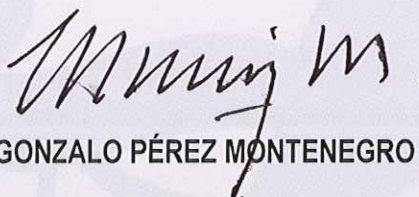
Es importante recordar que las PQRD'S; (-petición, -queja, -reclamo, -denuncia y -sugerencia) que ingresen a la entidad por los diferentes canales de comunicación (correo postal, presencial, correo electrónico institucional, vía telefónica, redes sociales, chat, petición verbal), deben ser radicadas 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,



LUIS GONZALO PÉREZ MONTENEGRO

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

