



UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS
Oficina de Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
DENUNCIAS –PQRD-**

Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios –USPEC-, correspondiente a la vigencia 2019, de conformidad con lo reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 y demás normas relacionadas en la materia.

2. OBJETIVO

Evaluar la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía durante la vigencia 2019 de conformidad con la normatividad legal vigente y comunicación de recomendaciones a las que haya lugar.

3. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, contenida en la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano reglamentada por el Decreto Nacional 2641 de 2012, en lo referente a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC para el I y II Semestre de 2019.

4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículo 23.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 3° y siguientes.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.



- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se diseña el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del decreto.
- Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"

5. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Para el desarrollo del presente informe la Oficina de Control Interno realizó la verificación de información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – Dirección Administrativa y Financiera, correspondiente a las solicitudes de PQRD del I y II semestre de 2019, así como también se validó la información publicada en la página web de la entidad www.uspec.gov.co, de conformidad con la Ley 1712 de 2014, que trata de la ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública.

Para el seguimiento en mención se tomó como fuente principal información el registro de las peticiones recibidas por la Oficina de Atención al Ciudadano, a través de los canales establecidos: correo electrónico, formulario PQRD, correo postal y/o certificado y las radicadas personalmente, consignadas en el Aplicativo de PQRD.

6. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

6.1 SEGUIMIENTO INFORMACIÓN PUBLICADA EN PÁGINA WEB

Teniendo en cuenta, la información de acceso general, publicada en la página web de la USPEC, se constató que la Entidad cuenta con varios canales de atención, orientación e información al ciudadano, dentro de los cuales se encuentran: correo postal, correo electrónico, atención personalizada, atención telefónica, buzón de sugerencias, página web, aplicativo de PQRD y chat institucional; todos ellos para que los ciudadanos realicen sus comentarios y presenten peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se prestan los servicios en la USPEC, tal como se presenta a continuación:



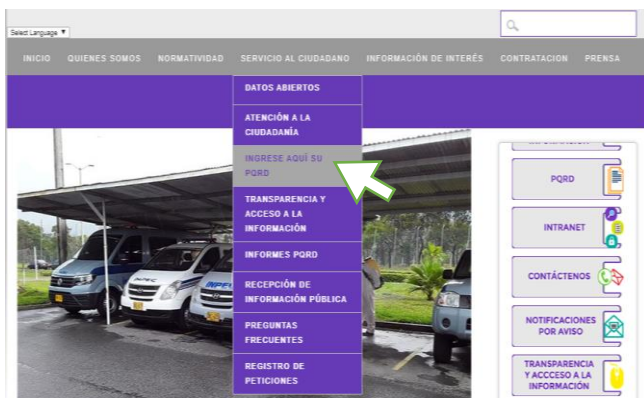
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horarios de Atención
Atención a la Ciudadanía	Calle 28 No.69-76 Torre 4-Agua. Piso 13	Grupo Atención al Ciudadano	Días hábiles. Lunes a Viernes de 8:00 Am a 4:00 Pm. Jornada Continua
Telefónico	Conmutador.	+57(1) 4864130 Ext 1212	Días hábiles. Lunes a Viernes de 8:00 Am a 5:00 Pm. Jornada Continua
Línea de Fax	Fax	(1) 6014891	Días hábiles. Lunes a Viernes de 8:00 Am a 5:00 Pm. Jornada Continua
Línea de Atención al Ciudadano	Orientación a la Ciudadanía	+57(1) 4864130 Ext 1323 – 1415	Días hábiles. Lunes a Viernes de 8:00 Am a 5:00 Pm. Jornada Continua
Correo Electrónico y Correo Postal	Orientación a la Ciudadanía	aciudadano@uspec.gov.co Correo Postal: 111071	Días hábiles. Lunes a Viernes de 8:00 Am a 5:00 Pm. Jornada Continua
Acceso electrónico PQRD	Formulario electrónico	https://pqr.uspec.gov.co	Permanente
Notificaciones Judiciales	Correo electrónico	notificacionesjudiciales@uspec.gov.co	Permanente

Link de contacto: https://www.uspec.gov.co/?page_id=11181



Así mismo, se verificó que la USPEC dispone del aplicativo para el registro, monitoreo y descargue de las PQRD allegadas y generadas en la entidad. Dicho formulario se encuentra disponible en la página web www.uspec.gov.co, en la pestaña “Servicios al ciudadano”, link “Ingrese aquí su PQRD”.

Como desarrollo de este sistema y previa orientación sobre los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, entre otros, el peticionario registra sus datos y correo electrónico para que la respuesta se realice por éste medio, esto teniendo en cuenta el “Instructivo para el uso del Aplicativo PQRD – USPEC”, el cual puede descargar para su consulta: <https://www.uspec.gov.co/wp-content/uploads/2018/03/Instructivo-para-ingresar-PQRD.pdf>.



Link: <https://pqrd.uspec.gov.co/>



Link: <https://pqrd.uspec.gov.co/index.php?/Tickets/Submit/RenderForm>

A través del formulario el ciudadano puede presentar su PQRD, ingresando para el efecto la información requerida. Esta opción le permite al ciudadano acceder virtualmente al aplicativo y así consultar la trazabilidad a su respuesta, para ello, se puede consultar la guía del aplicativo publicada como orientación.

6.2 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

De conformidad con el componente IV del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", en el cual se señalan los estándares para la atención de quejas, sugerencias y reclamos, se procedió a verificar información publicada en la pestaña de “Servicio al Ciudadano”, así como también los Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano, publicada en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI de la Entidad, encontrando lo siguiente:

- a. **Documentos “Atención a la Ciudadanía”:** a continuación se relacionan los documentos que se encuentran publicados en la pestaña de Servicio al Ciudadano de la página web con la respectiva observación de la OCI:

Nombre del Documento	Fecha	Link	Observación de Control Interno
Portafolio de Servicios	2019	https://www.uspec.gov.co/?page_id=295	Presentación en 24 diapositivas, 3 capítulos: atención al ciudadano, normatividad y glosario. Repite información contenida en otros documentos y no aclara cual es el



Nombre del Documento	Fecha	Link	Observación de Control Interno
			portafolio de servicios de la Entidad. Se recomienda actualizar y unificar con otros que contienen la misma información.
Protocolos de Atención	2016	https://www.uspec.gov.co/wp-content/uploads/2017/06/Protocolos-2016.pdf	Documento de 23 páginas de 2017. Se recomienda actualizar y unificar con otros que contienen la misma información.
Carta Trato Digno al Ciudadano	2017	https://www.uspec.gov.co/wp-content/uploads/2017/06/Trato-digno-al-ciudadano-31-10-16.pdf	Documento de 4 páginas de 2017. Contiene deberes y derechos y canales de atención. Se recomienda actualizar y unificar con otros que contienen la misma información.
Mecanismos de Participación Ciudadana	2017	https://www.uspec.gov.co/wp-content/uploads/2017/06/Mecanismos-de-participacion.pdf	Documento de 11 páginas. Se recomienda actualizar y unificar con otros que contienen la misma información.
Caracterización Usuarios 2do Semestre 2017	2017	https://www.uspec.gov.co/wp-content/uploads/2018/11/Caracterizacion-de-Usuarios_2019.pdf	Documento Actualizado

b. Documentos del Subproceso de Gestión de Atención al Ciudadano: el Subproceso se ubica en el mapa de procesos dentro del proceso de Gestión Administrativa y Financiera, se realizó la verificación del SIGI, encontrando lo siguiente con corte a 31 de diciembre de 2019:

Tipo de Documento	Código del Documento	Nombre del Documento	Versión del Documento	Fecha de Vigencia	Observación de Control Interno
Caracterización	A1-CA-01	Gestión Administrativa y Financiera	04	02/08/2019	
Procedimiento	A1-S1-PR-01	Orientación y Servicio al Ciudadano	02	28/10/2016	Desactualizado
Formato	A1-S1-FO-01	Encuesta de atención al ciudadano	02	24/8/2018	
Formato	A1-S1-FO-02	Registro control entrega documentos PQRD	02	24/8/2018	
Formato	A1-S1-FO-03	Buzón de sugerencias	03	24/8/2018	
Formato	A1-S1-FO-04	Planilla control de registro buzón de sugerencias	03	24/8/2018	
Formato	A1-S1-FO-05	Recepción PQRS Verbal	03	24/8/2018	

Fuente: https://www.uspec.gov.co/?page_id=4070

Al respecto, se recomienda adelantar la revisión y/o actualización del procedimiento, además de implementar los métodos de operación necesarios, con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

c. Indicadores del Subproceso de Gestión de Atención al Ciudadano

De conformidad con la Caracterización A1-CA-01 versión 04, el Subproceso de Atención al Ciudadano cuenta con tres (3) indicadores, dos (2) de los cuales tienen incidencia directa en la gestión y respuesta de las PQRD; éstos se encuentran publicados de igual forma en el SIGI y corresponde a la Oficina Asesora de Planeación su seguimiento y publicación. Link: <https://www.uspec.gov.co/wp-content/uploads/2018/11/2019-Indicador-Gestion-de-Atencion-al-Ciudadano.xlsx>



A continuación, se presenta el resumen de su validación, resultados y observaciones:

- **Indicador No.1**

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Periodicidad de la medición
Porcentaje de eficiencia en el cierre de PQRDS	Mide la eficiencia en trámite de PQRDS desde de su recepción hasta su cierre	$(\text{N}^\circ. \text{PQRD cerradas en términos} / \text{Total de PQRD recibidas en el periodo}) * 100$	Trimestral

Tabla de Resultados - vigencia 2019

Periodo	Enero –Marzo	Abril- Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	TOTAL PERIODO
Meta	100%	100%	100%	100%	100%
Variable 1	489	444	528	425	1886
Variable 2	573	474	552	549	2148
Resultados	85,34%	93,67%	95,65%	77,41%	87,80%
Rango de Gestión: Alto $\geq 85\%$, Medio $70\%-84\%$ y Bajo $< 70\%$					

- **Indicador No.2**

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Periodicidad de la medición
Porcentaje de ampliación en términos de respuestas	Mide el porcentaje de casos con ampliación de términos presentados en el periodo.	$(\text{N}^\circ. \text{de PQRD con ampliación de términos} / \text{Total de PQRD registradas}) * 100$	Trimestral

Tabla de Resultados - vigencia 2019

Periodo	Enero –Marzo	Abril- Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	TOTAL PERIODO
Meta	30%	30%	30%	30%	30%
Variable 1	265	175	12	88	540
Variable 2	573	490	552	549	2164
Resultados	46,2%	35,71%	2,17%	16,03%	24,95%
Rango de Gestión: Alto $> 40\%$, Medio $31\%-40\%$ y Bajo $\leq 30\%$					

- **Observaciones:**

- Para el **indicador No. 1** de eficiencia en el cierre de PQRD, durante los primeros tres trimestres se observaron porcentajes de cumplimiento algo, según los rangos de gestión establecidos, no obstante el último trimestre el porcentaje de cumplimiento fue del 77,41%, que 425 PQRD fueron contestadas en los términos frente a 549 recibidas en el periodo, lo que se explica probablemente, por fallas en la adopción de los lineamientos establecidos en la Resolución 000850 de 2019 de



noviembre de 2019 y transición con la anterior Circular No. 0019 del 12 de Octubre de 2018, en la que se había establecido que todas las respuestas a la PQRSD, estarían en cabeza de la Oficina Asesora Jurídica, no obstante, a partir de noviembre de 2019 vuelven a ser responsables de atender las PQRSD las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con lo solicitado.

- Para el **indicador No. 2**, que mide el porcentaje de casos con ampliación de términos presentados en el periodo, se observa que para el primer trimestre al 46,2% de las PQRD, se les solicitó prórroga, situación que no fue la óptima para el segundo trimestre, no obstante para el tercer trimestre, según datos reportados en el indicador, sólo 12 PQRD de 552 se le solicitó prórroga, por lo que el indicador bajó al 2,1% y el cuarto trimestre fue del 16%, es decir los periodos subsecuentes, se alcanzó el rango de gestión alto, terminando con un promedio 25% frente a una meta del 30%.
- La fórmula de los dos (2) indicadores analizados mantienen el mismo denominador (variable 2), sin embargo, al observar los datos del segundo trimestre, es decir, el periodo comprendido entre abril y junio de 2019, éstos no coinciden, situación que se ve reflejada en los resultados del trimestre, así como también en el resultado del total del periodo. Por lo anterior, se infiere que alguno de los dos resultados presenta error, situación que debe ajustarse y corregirse.

d. Informes Trimestrales

Aunado a lo anterior, se verificó la publicación de los informes trimestrales sobre las quejas y reclamos, así como la publicación del registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa No. 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, de lo cual se encontró lo siguiente:

Para la vigencia 2019, se encontraron cuatro (4) informes trimestrales, sin embargo se detectó que dichos informes se encuentran duplicados en la publicación con diferente título y el mismo periodo, por lo que se recomienda hacer una depuración para evitar confundir a la ciudadanía.



De los informes publicados, se extraen los datos que se resumen en el siguiente cuadro:

Periodo	Enero –Marzo	Abril- Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	TOTAL PERIODO
No. PQRD	550	300	410	554	1814
Traslado por Competencia	10	14	11	9	44
Promedio días Respuesta	15 días	14 días	14 días	13 días	14 días

Fuente: informes PQRD 2019 - https://www.uspec.gov.co/?page_id=302



e. Registro Público de Peticiones

Se realizó la verificación de la información publicada en el link de Transparencia y Acceso a la Información https://www.uspec.gov.co/?page_id=301 y se encontraron publicadas las bases de datos del registro público de peticiones correspondientes al I, II y III trimestre de 2019.

De los informes publicados, se extractan los datos que se resumen en el siguiente cuadro:

Periodo	Enero –Marzo	Abril- Junio	Julio - Septiembre	Octubre – Diciembre
No. PQRD	550	Datos no corresponden	561	Sin datos
Promedio días Respuesta	15 días	Datos no corresponden	14 días	Sin datos

Fuente: Registro Único de Peticiones 2019 - https://www.uspec.gov.co/?page_id=11055

Observaciones:

- Al realizar el cruce de la información contenida en los informes trimestrales con las estadísticas del registro público de peticiones y otros datos como el reporte de indicadores, el informe pormenorizado de Control Interno, se puede evidenciar que los datos trimestrales de PQRD, peticiones trasladadas por competencia, así como el promedio de días de respuesta, entre otros **no son coincidentes y presentan errores**, generando incumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública. Ésta situación deberá ser corregida de forma prioritaria.
- Se presentan diferencias en el total de PQRD registradas para la vigencia 2019, de una parte el reporte de los indicadores señala 2148 y 2164 respectivamente, en los informes trimestrales de PQRD publicados se reportan un total de 1814 y en el registro público de peticiones no se puede determinar con claridad el total, debido a que la base de datos del segundo trimestre no corresponde al periodo sino a uno anterior (III trimestre de 2018) y el cuarto trimestre a la fecha de la verificación, es decir marzo de 2020 no se encontró publicado, **presentando incumplimiento** a lo establecido en la Circular Externa 001 de 2016 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial,.

6.3 AVANCE IMPLEMENTACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG VIGENCIA 2019

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG adoptado mediante el Decreto 1499 del 11 de Septiembre del 2017, es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como participe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.



El Modelo está compuesto por siete (7) dimensiones y dieciséis (16) políticas de gestión y desempeño institucional, dentro de ellas la **política de servicio al ciudadano**, que tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Dentro del marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, las dimensiones que detallan la atención al ciudadano y que están relacionadas con la gestión de PQRDS, está la Dimensión de **Gestión con Valores para Resultados** (Relación Estado Ciudadano), por lo que se procedió a revisar el avance en la vigencia 2019, de conformidad a lo reportado por la Oficina Asesora de Planeación, como dependencia responsable del seguimiento.

A continuación se presenta cuadro resumen del avance de la Política de Servicio al Ciudadano de acuerdo con las actividades programadas en la vigencia 2019:

CATEGORIA	ACCIÓN PROPUESTA	AVANCE CUALITATIVO 2019	∑ Ejecutado 2019
Caracterización de usuarios y medición de percepción	Actualizar la caracterización de usuarios dos veces en la vigencia 2019.	Se realizó la caracterización de acuerdo a las encuestas formuladas a los ciudadanos que han utilizados los diferentes canales para realizar peticiones a la Unidad	100%
	Realizar medición de percepción del usuario de forma trimestral	Con corte a 31 de diciembre de se enviaron las encuestas, pero no se tuvo los resultados esperados, teniendo en cuenta que en el cuarto trimestre solo diligenciaron 18 encuestas	40%
Formalidad de la dependencia o área	Actualizar y divulgar a toda la Entidad la Política de Atención al Ciudadano	La política de Atención al Ciudadano está en construcción. No presentó el avance esperado	15%
Procesos	Actualizar el procedimiento de Atención al Ciudadano de acuerdo con los lineamientos de la Dirección General.	No presentó avance	0%
	Elaborar el procedimiento de requerimientos incompletos	No presentó el avance esperado	40%
Canales de atención	Actualizar los canales de atención a ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Los canales de comunicación son revisados constantemente, con el fin de tener comunicación permanente con los ciudadanos.	100%
Gestión de PQRSD	Realizar seguimiento a la gestión de las PQRSD, identificando temas más relevantes y comportamiento de los requerimientos y tiempos de respuesta.	Se realizan los informes mensuales, los cuales se encuentran publicados en el aplicativo (página web)	93%
Gestión del Talento Humano	Realizar sensibilización al 50% de los servidores públicos faltantes del año anterior, sobre protocolo de Atención al cliente.	No fue posible realizar la sensibilización de los servidores públicos, debido a la demora en trámites administrativos	33%



CATEGORIA	ACCIÓN PROPUESTA	AVANCE CUALITATIVO 2019	Σ Ejecutado 2019
		internos. No presentó el avance esperado	
Control	Realizar un informe semestral con las tendencias de los requerimientos, los seguimientos realizados y las respuestas dadas a las PQRSD registradas.	Se encuentra en proceso de elaboración del informe del segundo semestre, el cual se ha tomado dispendioso debido a que hay PQRSD aún en trámite y se hace necesario verificar con las dependencias responsables	70%
Buenas prácticas	Realizar una comunicación directa con nuestro Grupo de valor en las jornadas integradas con el Ministerio de Justicia e INPEC de atención a la Población PPL beneficiaria a gestión de la USPEC.	No fue aprobada la realización de dicha jornada, debido al cambio de Administración. No presentó el avance esperado	10%
RESULTADO PROMEDIO DE AVANCE			50,10%

Fuente: https://www.uspec.gov.co/?page_id=23366

Respecto al avance de la política se puede evidenciar que las actividades relacionadas con la formalidad de la dependencia, la elaboración y/o actualización de los Procesos, la Gestión del Talento Humano, así como las Buenas prácticas no fueron ejecutadas según lo proyectado que era el 100% al finalizar la vigencia 2019, por tanto el resultado de avance fue de tan sólo del 50%.

La Entidad debe promover la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Aunado a lo anterior, es importante no perder de vista la Dimensión de **Información y Comunicación**, dado que según lo resalta el MIPG, la principal fuente de información externa es la ciudadanía, por consiguiente, debe ser observada de manera permanente con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operaciones.

6.4 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRD

Con el fin de verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se adelantó la validación de la información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano mediante memorando I-2020-000971 de febrero de 2020 y archivos en Excel (bases de datos) suministrados correspondientes a la Gestión de PQRDS del primero y segundo semestre de 2019, esto en razón a que para el primer semestre de 2019, se presentaron dificultades en la generación de la información por fallas en el aplicativo, de acuerdo a lo notificado por la Dirección Administrativa y Financiera en memorando I-2019-019694 del 23 de julio de 2019.



Es importante señalar que las PQRD allegadas a la USPEC por los diferentes canales de atención disponibles son cargadas en el aplicativo disponible para tal fin por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, donde se realiza el respectivo registro, clasificación y reparto al área correspondiente.

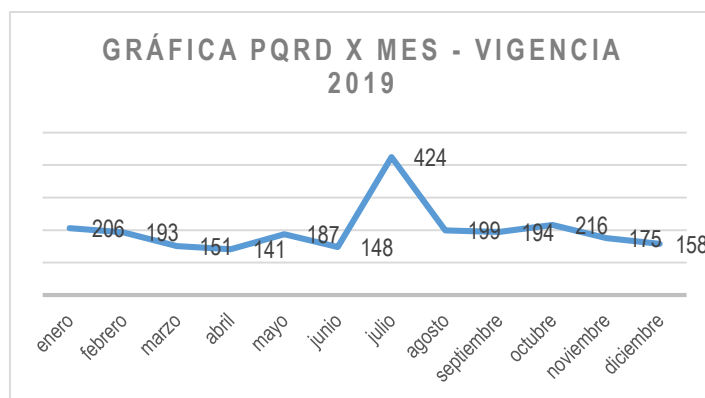
A continuación se presenta la información consolidada correspondiente a la vigencia 2019, partiendo de las bases de datos de PQRD suministradas, a las cuales se les aplicó un análisis estadístico y desagregación por periodos mensuales, trimestrales y semestrales y comparada con la información reportada por la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano correspondiente al primero y segundo semestre de 2019, según memorando I-2020-000971 de febrero de 2020. Ésto con el fin de evidenciar las variaciones y/o comportamiento de la atención de PQRD en la USPEC.

- A continuación, se presenta el **Cuadro General de PQRD por Tipología** – Vigencia 2019, así:

Mes	Consulta y/o Comentario	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud de Información	Total general	Total del Trimestre	Total del Semestre	MEMO I-2020-000971
Enero	1	6	125	11	34	29	206	550	1026	838
Febrero	3	11	55	5	76	43	193			
Marzo		15	54	7	33	42	151			
Abril		4	68	6	30	33	141	476		
Mayo		8	90	13	30	46	187			
Junio		5	104	7	15	17	148			
Julio		28	294	30	26	46	424	817	1366	1355
Agosto		9	171	10	1	8	199			
Septiembre		10	161	2	3	18	194			
Octubre	1	5	162	14	14	20	216	549		
Noviembre	1	2	128	15	16	13	175			
Diciembre	2	2	133	4	10	7	158			
TOTAL	8	105	1545	124	288	322	2392	2392	2392	2193

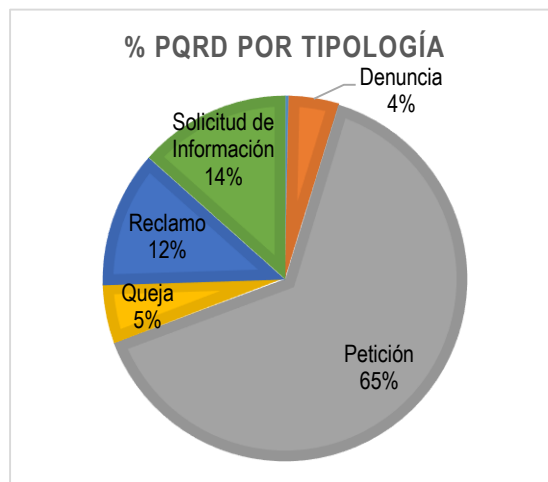
Nota: Los datos aquí registrados no incluye las PQRD registradas en el aplicativo como “ELIMINADAS”

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, se puede ver que el comportamiento de las PQRD por mes, del cual se destaca el mes de Julio, por tener un incremento importante del número de peticiones; esto debido al incidente tecnológico por falla que se derivó de un error interno en la aplicación, situación que conllevó a la reparación de los archivos de configuración necesarios para el correcto funcionamiento.



En aras de evidenciar las diferencias presentadas en los datos reportados, frente al análisis realizado por la Oficina de Control Interno, a continuación se presenta el comparativo de las PQRD por tipología por semestre, así:

Clasificación por Tipo	COMPARATIVO			
	BASES DE DATOS		MEMO I-2020-000971	
	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM
Petición	496	1049	369	1039
Reclamo	218	70	196	70
Solicitud de Información	210	112	188	110
Denuncia	49	56	42	55
Queja	49	75	39	77
Consulta y/o comentario	4	4	4	4
TOTAL	1026	1366	838	1355



Del análisis realizado se puede destacar que la tipología que más recibe la Entidad, es la clasificada como son peticiones con un 65%, las solicitudes de información son el 14%, los reclamos el 12% y las quejas el 5%, información de gran valor para la toma de decisiones en la administración.

- A continuación, se presenta el **Cuadro General de PQRD por Canal de Atención o Comunicación** – Vigencia 2019, así:

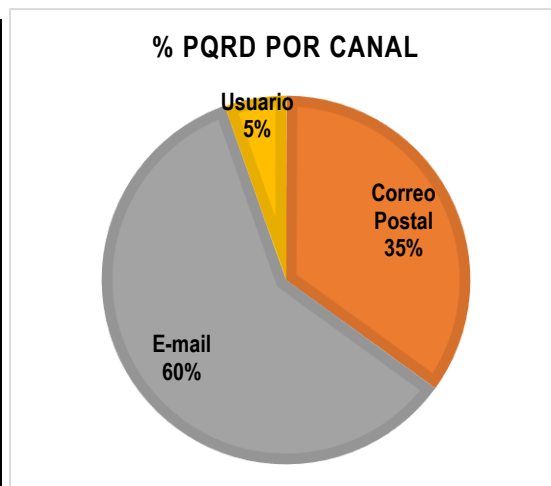
Mes	Chat y/o Atención Personal	Correo Postal	E-mail	Usuario o Aplicativo	Total general	Total del Trimestre	Total del Semestre	MEMO I-2020-000971
Enero		104	86	16	206	550	1026	838
Febrero		88	87	18	193			
Marzo	1	68	70	12	151			
Abril		60	62	19	141	476	1366	1355
Mayo		86	88	13	187			
Junio		41	107		148			
Julio		85	327	12	424	817	1366	1355
Agosto		48	143	8	199			
Septiembre		48	137	9	194			
Octubre		71	135	10	216	549	2392	2193
Noviembre	1	81	88	5	175			
Diciembre		55	96	7	158			
TOTAL	2	835	1426	129	2392	2392	2392	2193

Nota: Los datos aquí registrados no incluye las PQRD registradas en el aplicativo como “ELIMINADAS”



En aras de evidenciar las diferencias presentadas en los datos reportados, frente al análisis realizado por la Oficina de Control Interno, a continuación se presenta el comparativo de las PQRD por **CANAL** de atención por semestre, así:

Clasificación por Canal	COMPARATIVO			
	BASES DE DATOS		MEMO I-2020-000971	
	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM
Correo Postal	447	388	394	383
E-mail	500	926	366	917
Usuario o Aplicativo	78	51	77	51
Chat y/o Atención Personal	1	1	1	1
TOTAL	1026	1366	838	1352



Del análisis realizado se puede destacar que los canales más utilizados por la Ciudadanía, es el correo electrónico con un 60%, seguido del correo postal con el 35% y por último Usuario, información de gran valor para la toma de decisiones en la administración. Vale la pena señalar que el total del segundo semestre arroja una diferencia de tres (3) frente al anterior.

- A continuación, se presenta el **Cuadro General de PQRD por Estado** – Vigencia 2019, así:

MES	MENSUAL			TRIMESTRE		SEMESTRE			MEMO I-2020-000971		
	Eliminadas	Abierto	Cerrado	Abierto	Cerrado	Eliminadas	Abierto	Cerrado	Eliminadas	Abierto	Cerrado
Enero	5	3	203	13	537	44	125	901	35	40	798
Febrero	10	9	184								
Marzo	8	1	150								
Abril	10	2	139	112	364	80	122	1244	76	143	1212
Mayo	7	26	161								
Junio	4	84	64								
Julio	27	52	372	60	757	80	122	1244	76	143	1212
Agosto	8	6	193								
Septiembre	9	2	192								
Octubre	8	1	215	62	487	124	247	2145	111	183	2010
Noviembre	22	6	169								
Diciembre	6	55	103								
TOTAL	124	247	2145	247	2145	124	247	2145	111	183	2010
% DE CUMPLIMIENTO						5%	10%	85%	5%	8%	87%

Nota: Aquí se tienen en cuenta las PQRD registradas en el aplicativo como “ELIMINADAS”

En aras de evidenciar las diferencias presentadas en los datos reportados, frente al análisis realizado por la Oficina de Control Interno, a continuación se presenta el comparativo de las PQRD por **ESTADO** por semestre, así:

Clasificación por Estado	COMPARATIVO			
	BASES DE DATOS		MEMO I-2020-000971	
	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM
Cerrado	901	1244	798	1212
Abierto	125	122	40	143
TOTAL	1026	1366	838	1355
Eliminado	44	80	35	76
TOTAL	1070	1446	873	1431



Del análisis realizado se puede destacar que hay un registro importante de PQRD “Eliminadas”, las cuales habrían que ser analizadas, toda vez que llegan a ser el 5% del total. En éste caso se recomienda revisar las causas por las cuales se les dio esa clasificación; además de sacar dichos datos de la estadística y reporte en los informes que presenta la oficina de Atención al Ciudadano, ya que los mismos no agregan valor, en cambio genera errores, falta de claridad y/o sesgo en la información presentada.

Por lo demás, es importante analizar que 247 PQRD quedaron abiertas de un total de 2392 recibidas durante el 2019, lo que indica que más del 10% no fue cerrada, así mismo, de las 2145 peticiones restantes no se encontró registrada la respuesta de cierre a 1225 PQRD, lo que representa cerca del 57% de las respuestas marcadas como “cerradas” sin el respectivo soporte; por lo anterior, se hace necesario que la dependencia realice el análisis de causas de dicha situación y generar un plan de mejoramiento que involucre a las áreas responsables, esto para evitar que se incurra en extemporaneidad en las respuestas a las ciudadanía, fallas en el proceso, sanciones, mala imagen de la Entidad, incumplimiento en las funciones de la administración pública, entre otras.

En éste punto es importante resaltar la información de Extemporaneidad reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, en la que para el primer semestre de 2019 se registró un número de 76 PQRD con un promedio de 32,4 días; para el segundo semestre es evidente la mejora en el tiempo de respuesta, de manera que se redujo a un número de 25 PQRD, con un promedio de 20,8 días para la respuesta.

No obstante, para el primer semestre se encontraron 17 PQRD en trámite con términos vencidos y en el segundo semestre 73, situación que deberá reportarse a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por el incumplimiento de acuerdo a las disposiciones de ley.

Nota: Para la OCI no fue posible realizar el cruce completo de la información de cierre de las PQRD, así como de la fecha de la respuesta, debido a que el registro público de peticiones se encuentra incompleto o la información reportada no corresponde al periodo. cuanto a la Extemporaneidad



Como complemento al párrafo anterior, es de anotar que en la evaluación a la muestra seleccionada, se encontraron 37 requerimientos tipificados como cerrados, sin embargo, al momento de realizar el cruce se encontró que los datos de Oficio de Respuesta y fecha no coinciden:

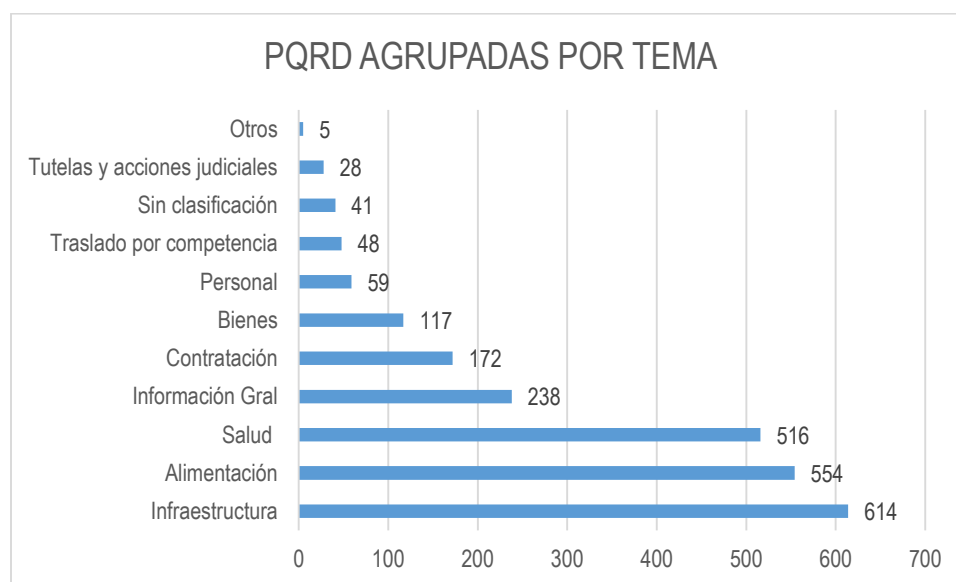
Datos Reporte PQRD I SEMESTRE 2019					Datos Registro Público De Petitionen I TRIMESTRE		Informe At. Usuario PQRD RESPUESTA EXTEMPORANEA	
ID PQRD	Tipo	Canales de atención	Estado	Fecha Ingreso PQRD	OFICIO RTA	FECHA RTA	OFICIO RTA	FECHA RTA
XZG-669-24944	Reclamo	Correo Postal	Cerrado	03/Enero/2019	E-2019-002710	27-2-19	E-2019-001142	31-01-19
IUU-803-23193	Solicitud de Información	E-mail	Cerrado	04/Enero/2019	E-2019-002875	28-2-19	E-2019-002710	27-02-19
XHF-528-61318	Reclamo	Correo Postal	Cerrado	04/Enero/2019	E-2019-002401	21-2-19	E-2019-003029	06-03-19
YRD-430-74949	Petición	E-mail	Cerrado	04/Enero/2019	E-2019-004401	30-3-19	E-2019-002401	22-02-19
AEZ-990-75402	Petición	E-mail	Cerrado	08/Enero/2019	E-2019-001243	4-2-19	E-2019-007602	29-05-19
IAC-794-38812	Petición	E-mail	Cerrado	08/Enero/2019	E-2019-001917	14-2-19	E-2019-001243	04-02-19
DEK-965-55991	Solicitud de Información	Correo Postal	Cerrado	10/Enero/2019	E-2019-002088	18-2-19	E-2019-008953	26-06-19
MST-930-10782	Petición	E-mail	Cerrado	14/Enero/2019	E-2019-001959	14-2-19	E-2019-002088	18-02-19
BNJ-351-30777	Petición	Correo Postal	Cerrado	14/Enero/2019	E-2019-002433	22-2-19	E-2019-001959	14-02-19
VQZ-290-29901	Solicitud de Información	E-mail	Cerrado	15/Enero/2019	E-2019-001873	7-2-19	E-2019-002433	22-02-19
TLI-482-93055	Solicitud de Información	Correo Postal	Cerrado	16/Enero/2019	E-2019-002292	20-2-19	E-2019-001873	13-02-19
ZRP-521-30994	Reclamo	Correo Postal	Cerrado	16/Enero/2019	E-2019-002793	1-3-19	E-2019-002292	20-02-19
RLU-942-14341	Petición	E-mail	Cerrado	17/Enero/2019	E-2019-002404	22-2-19	E-2019-002793	01-03-19
QFM-905-98052	Denuncia	E-mail	Cerrado	17/Enero/2019	E-2019-001874	7-2-19	E-2019-002404	22-02-19
DAU-101-52799	Petición	Usuario	Cerrado	20/Enero/2019	E-2019-002773	28-2-19	E-2019-001874	13-02-19
RQL-938-61417	Petición	E-mail	Cerrado	22/Enero/2019	E-2019-001271	4-2-19	E-2019-006998	20-05-19
SJJ-134-48616	Petición	Correo Postal	Cerrado	22/Enero/2019	E-2019-0013468	13-3-19	E-2019-001271	02-05-19
GOX-911-53412	Reclamo	Correo Postal	Cerrado	22/Enero/2019	E-2019-002670	27-2-19	E-2019-0013468	13-03-19
INH-374-46435	Petición	Correo Postal	Cerrado	22/Enero/2019	E-2019-002794	1-3-19	E-2019-002670	27-02-19
TWE-487-32816	Petición	Correo Postal	Cerrado	23/Enero/2019	E-2019-002898	1-3-19	E-2019-006421	09-05-19
OES-150-82506	Solicitud de Información	Correo Postal	Cerrado	28/Enero/2019	APLICATIVO	7-3-19	E-2019-001832	13-02-19
LIV-440-95747	Reclamo	E-mail	Cerrado	28/Enero/2019	E-2019-001610	8-2-19	VIA CORREO ELECTRONICO	07-03-19
YSA-492-51125	Petición	Correo Postal	Cerrado	29/Enero/2019	E-2019-002762	1-3-19	E-2019-001610	08-02-19
HGC-527-57719	Petición	Correo Postal	Cerrado	29/Enero/2019	E-2019-002357	21-2-19	E-2019-002762	01-03-19
ZLX-473-96371	Petición	Correo Postal	Cerrado	29/Enero/2019	E-2019-002561	26-2-19	E-2019-002357	21-02-19
JNJ-808-94669	Petición	E-mail	Cerrado	30/Enero/2019	E-2019-003921	20-3-19	E-2019-002561	26-02-19
MWC-686-99988	Petición	E-mail	Cerrado	04/Febrero/2019	E-2019-002989	5-3-19	E-2019-007648	30-05-19
YCK-738-25698	Petición	E-mail	Cerrado	06/Febrero/2019	E-2019-003267	11-3-19	E-2019-007011	20-05-19



Datos Reporte PQRD I SEMESTRE 2019					Datos Registro Público De Peticiones I TRIMESTRE		Informe At. Usuario PQRD RESPUESTA EXTEMPORANEA	
ID PQRD	Tipo	Canales de atención	Estado	Fecha Ingreso PQRD	OFICIO RTA	FECHA RTA	OFICIO RTA	FECHA RTA
IID-716-68216	Solicitud de Información	Correo Postal	Cerrado	12/Febrero/2019	E-2019-003405	13-3-19	E-2019-006099	06-05-19
YJP-936-15293	Reclamo	Correo Postal	Cerrado	28/Febrero/2019	I-2019-015765	7-5-19	E-2019-005327	16-04-19
KLN-660-12198	Solicitud de Información	Correo Postal	Cerrado	05/Marzo/2019	E-2019-006058	2-5-19	I-2019-015765	07-05-19
NUB-292-42674	Solicitud de Información	Usuario	Cerrado	07/Marzo/2019	E-2019-004650	4-4-19	E-2019-011994	23-08-19
IFC-508-11952	Petición	E-mail	Cerrado	13/Marzo/2019	E-2019-005905	30-4-19	E-2019-004650	04-04-19
WPZ-241-21986	Petición	E-mail	Cerrado	13/Marzo/2019	E-2019-004750	5-4-19	E-2019-005905	30-04-19
OKD-236-53005	Solicitud de Información	Correo Postal	Cerrado	14/Marzo/2019	E-2019-006073	3-5-19	E-2019-004750	05-04-19
OQD-327-65177	Petición	Correo Postal	Cerrado	14/Marzo/2019	E-2019-004793	5-4-19	E-2019-005792	29-04-19
XQV-280-99589	Reclamo	E-mail	Cerrado	16/Marzo/2019	E-2019-004985	10-4-19	E-2019-006977	20-05-19

Frente a esta situación, la Oficina de Control Interno de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulan los tiempos y términos para dar respuesta a los requerimiento interpuestos por los grupo de valor, recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano como área encargada de velar por el cumplimiento de dichas disposiciones, que al momento de recibir toda PQRD se haga una adecuado registro, clasificación, que cumpla con el respectivo registro en la Base de Datos de manera uniforme, con el fin de establecer el mismo procedimiento para todas las solicitudes, de tal manera que todas cuenten con respuesta oportuna, como lo indica la norma.

- A continuación, se presenta el Gráfica **General de PQRD por Tema – Vigencia 2019**, así:



De ésta gráfica se puede ver que los principales temas, por los cuales requiere la ciudadanía a la Entidad con infraestructura carcelaria, suministro del servicio de alimentación para la PPL y prestación



del servicio de salud para la PPL, es decir, que el 75% de los requerimientos están concentrados en las áreas misionales, 50% en la Dirección de Logística y 25% en la Dirección de Infraestructura, seguido de temas de información general con el 10% y contratación el 7%, información de gran valor para la toma de decisiones en la administración.

7. RIESGOS IDENTIFICADOS

El principal riesgo identificado es el incumplimiento legal de las respuestas a las PQRD; por lo que se deberán implementar las acciones correctivas necesarias que permitan evitar su materialización, con las situaciones ya evidenciadas en éste informe.

A continuación se relacionan las observaciones más relevantes a tener en cuenta para su mejora:

- El aplicativo de PQRD no evidencia la totalidad real de los requerimientos que llegan a la USPEC por los diferentes canales, ni tampoco cuenta con mecanismos para realizar la trazabilidad a las respuestas dadas por las dependencias, esto aumenta el riesgo de pérdida de datos y afecta el ejercicio de control y seguimiento.
- Se aumentó el tiempo de respuesta a las PQRD, debido a que todos los requerimientos se canalizaron a la Oficina Asesora Jurídica, de conformidad con la Circular No. 0019 del 12 de Octubre de 2018, no obstante, las dependencias responsables continuaron dando los insumos para las respuestas, lo cual incrementó el riesgo de incumplimiento de los tiempos de respuesta, al no unificarse los controles de seguimiento a la gestión de las PQRD, por lo que la Administración tuvo que emitir la Resolución 000850 de 2019 de noviembre de 2019, volviendo las PQRD a las dependencias responsables.
- Insatisfacción de los peticionarios, lo que afecta la buena imagen institucional e incumplimiento de los términos, lo que puede dar origen a potenciales acciones constitucionales de tutela donde se invoque la protección de éste derecho fundamental de petición por la no respuesta oportuna de los mismos. Esto puede originarse en las respuestas inoportunas (fuera de tiempo), por respuestas incompletas o poco pertinentes frente a la respuesta entregada al ciudadano.
- Diferencias en los datos de PQRD publicados, no coincide la información del registro público de peticiones, frente a los informes trimestrales, ni a los indicadores de gestión, datos reportados por la Oficina asesora Jurídica, además de deficiencias en el registro de información y depuración del reporte de PQRD e informe semestral.
- Igualmente, en este punto también se evidenciaron falencias en la clasificación del tipo de petición, desde el momento inicial cuando se radica la PQRSD, pero que al llegar a la Dependencia el profesional asignado no advierte, no solicita el cambio de términos, lo cual puede incidir en dar respuesta por fuera de los términos de Ley. Por lo tanto, se sugiere capacitación permanente para que todas las áreas tengan claridad, tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta.



- Bajos resultados en la implementación de la política de Servicio al Ciudadano, con ello se incrementa el riesgo de no direccionar adecuadamente recursos, políticas y estrategias hacia el cumplimiento de metas.

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la verificación realizada para la vigencia 2019, la Oficina de Control Interno se permite realiza las siguientes recomendaciones, así:

- Tomar las acciones necesarias para fortalecer el uso del aplicativo de PQRD, canalizar las peticiones para que sean cargados en la herramienta, además de mejorar los controles en el seguimiento a los tiempos de respuesta, para evitar la extemporaneidad.
- Se debe dar inicio a las investigaciones disciplinarias a las que haya lugar, por aquellos requerimientos que fueron identificados sin respuesta, por tanto se recomienda a la Dirección Administrativa y Financiera, dar traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Se recomienda revisar y actualizar la documentación publicada en la página web, ajustar los procedimientos de atención de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, así como realizar la divulgación de la herramienta de PQRD en la página de la USPEC, fortaleciendo los controles para el seguimiento y la oportunidad de las respuestas al ciudadano.
- Asegurarse que se promueva al interior de la Unidad, la toma de conciencia en todos los niveles de la organización en el trámite de los PQRDS.
- Culminar en un 100% las acciones contempladas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la vigencia del 2019. Se recomienda dar continuidad a las actividades contempladas y realizar capacitaciones a todos los niveles.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación y promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.
- Disponer de un registro actualizado sobre los derechos de petición para el acceso a la ciudadanía, de acuerdo a lo establecido en la Circular Externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- Realizar la corrección, unificación y/o actualización de la información publicada en la página web correspondiente a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la vigencia 2019, dado que la misma no es coincidente, tal como fue evidenciado por la Oficina de Control Interno, mediante el seguimiento registrado en el presente informe.



- Establecer herramientas y procedimientos para la medición de la percepción ciudadana y dar a conocer sus resultados a la Alta Dirección, para su análisis y retroalimentación del direccionamiento estratégico y la gestión institucional. La medición de la percepción ciudadana no debe centrarse en la atención recibida en la dependencia como tal, sino en la satisfacción con los servicios prestados por la Entidad.
- Realizar análisis de tendencias de los temas y problemáticas más recurrentes en las PQRD para plantear acciones preventivas y correctivas, que minimicen los requerimientos ciudadanos.

Elaboró
LUISA FERNANDA ARIZA
Profesional Especializado
Oficina de Control Interno

Elaboró: [Luisa Fernanda Ariza – Profesional Especializado OCI](#)
Ruta: [svfileserver\luisa ariza\Documents\CONTROL INTERNO\INFORME PQRD 2019](#)
Ubicación archivo físico: [Archivo DRIVE](#)