



1. **ACTA No. 302**

2. **LUGAR:** Oficina de Control Interno – Trabajo en casa

3. **FECHA:** 22 de Septiembre de 2020

4. **HORA :** 8:00 AM

5. **OBJETIVOS:** Realizar el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios –USPEC–, correspondiente al primer semestre de 2020, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y de conformidad con lo reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 y demás normas relacionadas en la materia.

6. **TEMAS TRATADOS**

De conformidad con lo contemplado en el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 de la Presidencia de la República, que trata de las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según el apartado ii se señala que la “*Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad*”, la Oficina de Control Interno procedió a elevar el requerimiento I-2020-007628 del 31 de agosto de 2020 a la Dirección Administrativa y Financiera, con el propósito de verificar el cumplimiento de los parámetros básicos del trámite y manejo de las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias PQRD en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020, es decir el I semestre de 2020.

Para ello se solicitó entre otros los datos consolidados de:

- Total de PQRDS tramitadas en el periodo por tipología
- Total de PQRDS por dependencia responsable y principales temáticas
- Total PQRDS por canal
- Total de PQRDS respondidas en términos y total de PQRDS con respuesta extemporánea.
- Promedio tiempo de respuesta por tipología
- Acciones de verificación de la satisfacción con la respuesta emitida por la USPEC.

Además de informar las acciones de mejora adelantadas frente a las observaciones del informe de PQRD correspondiente a la vigencia 2019.

En atención a dicha solicitud, la Dirección Administrativa y Financiera da respuesta mediante memorando I-2020-008056 del 14 de septiembre de 2020, en el que se detalla la información solicitada de acuerdo a los parámetros anteriormente descritos. Las cifras y datos fueron presentados mediante tablas y gráficas que representan la consolidación de los requerimientos recibidos en la Entidad durante el primer semestre de 2020, por lo cual hace parte integral de la presente acta.

Aunado a lo anterior, se recibió el reporte público de peticiones del primer trimestre (archivo Excel) más no del segundo trimestre de 2020, razón por la cual no fue posible para la OCI realizar el respectivo cruce de bases de datos.

Dentro de las principales observaciones se encuentran las siguientes:

- Se recibió un total de 1567 PQRSD, siendo las peticiones la mayor cantidad con un 92% (1290), seguido de las quejas con un 9% (133)
- La dependencia con mayor número de PQRD fue la Dirección de Logística con el 58% (salud 35%, alimentación 18% y bienes 3%), seguido de la Dirección Administrativa y Financiera con el 19% y la Dirección de Infraestructura con el 18%





1. **ACTA No. 302**

- 2. **LUGAR:** Oficina de Control Interno – Trabajo en casa
- 3. **FECHA:** 22 de Septiembre de 2020
- 4. **HORA :** 8:00 AM

- El canal más utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico con un 82%, lo que representa un aumento significativo frente al mismo periodo del año anterior que fue del 49% para el primer semestre de 2019 y del 67% para el segundo semestre de 2019; esto explicado por la situación acaecida a nivel mundial por la pandemia de COVID-19 y la declaratoria de emergencia sanitaria, económica y social decretada en el país en marzo de 2020. Le siguió el uso del aplicativo de PQRD con el 12% y el correo postal con apenas el 6%
- En cuanto al tiempo promedio de respuesta, se procedió a revisar los datos de los archivos enviados por la Oficina de Atención al Ciudadano, en los cuales se encontró la siguiente información:

Tipología	No. De PQRD	Promedio días I trimestre	No. De PQRD	Promedio días II trimestre	Observación OCI
Petición	538	20 días	513	19 días	Incumplimiento de 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
Reclamo	8	17 días	2	8 días	
Solicitud de Información	58	28 días	33	16 días	
Denuncia	20	24 días	1	42 días	
Queja	62	24 días	43	18 días	
Consulta y/o comentario	2	50 días	1	5 días	
Totales	688	27 días	593	18 días	

Fuente: Atención al Ciudadano

En éste punto es importante resaltar la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, donde se evidencia extemporaneidad en la respuesta a las PQRD tanto en el primer como en el segundo trimestre de 2020, de acuerdo al cruce de información realizada por la Oficina de Control Interno, hay un promedio 27 y 18 días hábiles de respectivamente, cifras que difieren de los datos presentados para el primer trimestre por la DIAFIN (22,8). Se reitera lo indicado en los informes anteriores, donde la Entidad y las áreas involucradas deben tomar las acciones necesarias para mejorar los controles en el seguimiento a los tiempos de respuesta, so pena de sanciones disciplinarias y/o multas para la Entidad por incumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

Se debe dar inicio a las investigaciones disciplinarias a las que haya lugar, por aquellos requerimientos que fueron identificados extemporáneos y/o sin respuesta, por tanto se recomienda dar traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario de los casos identificados. Una vez revisados los soportes aportados, se evidencia que la Dirección Administrativa ha enviado a la Oficina Asesora Jurídica como dependencia encargada, los memorando que relacionan las PQRD que se identificaron como no contestadas en los términos previstos en la Ley para el primer y segundo trimestre de 2020.

- En cuanto al informe de seguimiento de PQRSD correspondiente a la vigencia 2019 realizado por la Oficina de Control Interno, desde el Grupo de Atención al Ciudadano realizó el respectivo análisis a las observaciones y/o recomendaciones allí planteadas, en el cual la DIAFIN en respuesta I-2020-008056 de septiembre de 2020, presenta las explicaciones respectivas y/o propone acciones para subsanar los hallazgos, así:





1. **ACTA No. 302**

2. **LUGAR:** Oficina de Control Interno – Trabajo en casa
3. **FECHA:** 22 de Septiembre de 2020
4. **HORA :** 8:00 AM

- El aplicativo PQRSD con el que actualmente trabaja el Grupo de Atención al Ciudadano, presenta limitaciones, para los fines que se le exige, lo cual ha sido puesto en conocimiento a las diferentes dependencias competentes, a fin de que se realice la contratación de un nuevo aplicativo de PQRSD, el cual cumpla con las exigencias actuales. Para ello la Oficina de Tecnología, viene liderando el proyecto tendiente a la reestructuración del Portal Web Institucional, dentro del cual se contempla una nueva herramienta para el manejo de las PQRSD, por lo que el Grupo de Atención al Ciudadano presentó una propuesta de las necesidades a tener en cuenta para la adquisición de un nuevo aplicativo.
- En cuanto a los términos establecidos para emitir respuestas a los diferentes tipos de PQRSD, la ley es clara al determinarlos, y corresponde a cada dependencia competente, atender dichos términos. No obstante, y con el fin de alertar sobre los vencimientos se remite a las dependencias las PQRSD alertas tempranas, con el fin de atender los requerimientos dentro de los términos establecidos por Ley, así como aquellas que se encuentran vencidas.
- Se elaboró un informe a cada jefe de dependencia, en el que se da a conocer cada una de las PQRSD que no registran trámite en el aplicativo, para que adelanten las gestiones tendientes para la finalización de las mismas.
- Se subsanó lo correspondiente al registro público del año 2019, el cual se encuentra publicado en la página web.
- Para la vigencia 2020, se han adelantado jornadas de capacitación dirigida a los servidores públicos, para fortalecer la cultura de servicio de atención al ciudadano a través de respuestas oportunas, claras y de fondo de las PQRSD.
- A partir del mes de diciembre de 2019, se procedió a corregir la falencia de la clasificación del tipo de petición, desde el momento inicial cuando se radica la PQRSD, desde la precitada fecha se ingresa la tipología de la petición y su respectivo término, conforme lo reglamenta la Ley 1755 de 2015.
- Para la vigencia 2020, el procedimiento de orientación y servicio al ciudadano, se ajustó por el Grupo de Atención al Ciudadano, y se encuentra publicado en la página web.
- De forma trimestral se ha realizado el respectivo reporte de las PQRSD no atendidas dentro del término legal a la Oficina Asesora Jurídica – Grupo Control Interno Disciplinario.

RECOMENDACIONES QUE SE MANTIENEN:

- Mejorar los controles en el seguimiento a los tiempos de respuesta, para evitar la extemporaneidad.
- Dar inicio a las investigaciones disciplinarias a las que haya lugar, a los funcionarios involucrados en aquellos requerimientos que fueron no contestados en los términos previstos en la Ley.





1. ACTA No. 302		
2. LUGAR: Oficina de Control Interno – Trabajo en casa		
3. FECHA: 22 de Septiembre de 2020		
4. HORA : 8:00 AM		
<ul style="list-style-type: none"> • 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 unificación de la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas en la USPEC en un solo sistema de información que permita realizar seguimiento y trazabilidad de las respuestas de manera ágil y oportuna. • 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. 		
7. COMPROMISOS		
No aplica		
8. PRÓXIMA REUNIÓN		
No aplica		
9. PARTICIPANTES		
9.1 ÁREA	9.2 NOMBRE	9.3 FIRMA
Oficina de Control Interno	Luisa Fernanda Ariza	
Oficina de Control Interno	Alexi Mauredy Perdomo	

Ubicación archivo fisico: [Seguimiento Riesgos de Corrupción2020](#)





Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC 14/09/2020 Folios:	
Anexos: 0, Tipo Anexo: SIN ANEXO	I-2020-008056
Origen: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
Destino: ALEXI MAUREDY PERDOMO BAMBAGUE	
Asunto: Respuesta información atención, peticiones, quejas y reclamos recibidas I semestre 2020	

MEMORANDO

PARA: DRA. ALEXI MAUREDY PERDOMO BAMBAGUE
Coordinadora Grupo Evaluación de la Gestión Institucional - OCI

DE: DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

ASUNTO: Respuesta información atención, peticiones, quejas y reclamos recibidas I semestre 2020

FECHA: Bogotá D.C., 14 de septiembre de 2020

Respetada Doctora:

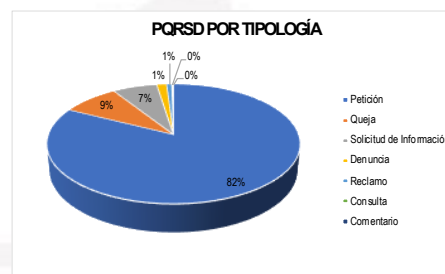
En atención a la solicitud realizada a través de memorando I-2020-007628 por medio del cual solicita información atención peticiones, quejas y reclamos recibidas I semestre de 2020, me permito brindar respuesta en los siguientes términos:

De acuerdo a la Resolución 850 de 26 de noviembre de 2019, son responsables de atender los derechos de petición las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada, en el aplicativo PQRSD durante el I semestre de 2020, se registraron 1665.

De las 1665 peticiones registradas en el aplicativo PQRSD, fueron eliminadas 98 por duplicidad generada en el sistema, quedando así para trámite un total de **1567** PQRSD, dato a partir del cual se presenta el presente informe.

1. PQRSD POR TIPOLOGÍA

TIPO	CANTIDAD	%
Petición	1290	82%
Queja	133	9%
Solicitud de Información	103	7%
Denuncia	23	1%
Reclamo	12	1%
Consulta	3	0%
Comentario	3	0%
TOTAL	1567	100%



2. PQRSD POR TEMÁTICAS Y DEPENDENCIAS RESPONSABLE

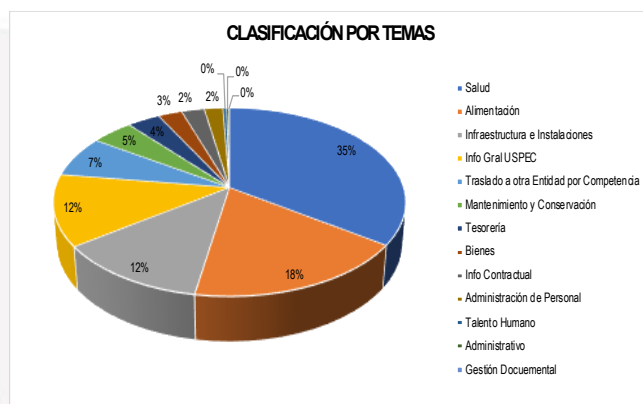
A continuación, se presenta la información de PQRSD por temáticas y dependencias responsable:

Avenida Calle 26No. 69-76 Bogotá, Colombia
Edificio Elemento Torre 4 - Pisos 12, 13,14
Teléfono: (57) (1) 4864130
www.uspec.gov.co



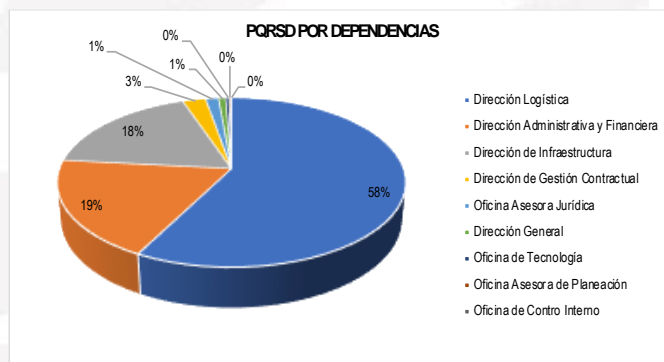


Clasificación por temas	Cantidad	%
Salud	544	35%
Alimentación	282	18%
Infraestructura e Instalaciones	193	12%
Info Gral USPEC	192	12%
Traslado a otra Entidad por Competencia	111	7%
Mantenimiento y Conservación	70	5%
Tesorería	55	4%
Bienes	40	3%
Info Contractual	38	2%
Administración de Personal	31	2%
Talento Humano	6	0%
Administrativo	4	0%
Gestión Documental	1	0%
Total	1567	100%



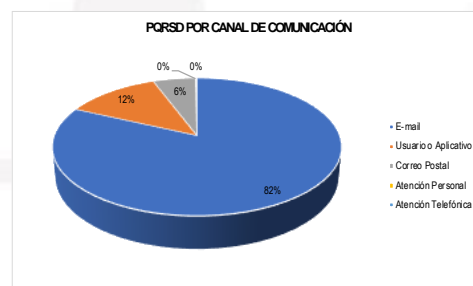
En cuanto al número de PQRSD por dependencias, se tiene el siguiente:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD
Dirección Logística	904
Dirección Administrativa y Financiera	297
Dirección de Infraestructura	283
Dirección de Gestión Contractual	39
Oficina Asesora Jurídica	22
Dirección General	12
Oficina de Tecnología	6
Oficina Asesora de Planeación	3
Oficina de Contro Interno	1
Total	1567



3. TOTAL DE PQRSD POR CANAL

Canales de Comunicación	Cantidad	%
E-mail	1283	82%
Usuario o Aplicativo	194	12%
Correo Postal	87	6%
Atención Personal	2	0%
Atención Telefónica	1	0%
Total	1567	100%



4. TOTAL DE PQRSD RESPONDIDAS EN TÉRMINOS Y PQRSD CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS



Con respecto a las PQRSD atendidas en términos y de forma extemporánea se adjunta registro publico de I y II trimestre, con la respectiva observación.

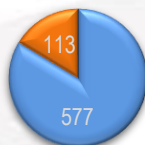
De igual manera, se adjunta memorandos dirigido a la Oficina Asesora Jurídica – Grupo Control Disciplinario de las PQRSD no atendidas dentro del término legal.

5. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA

Para efectos de esta información y la elaboración del registro público, el cual se realiza de forma trimestral, el reporte se tiene por trimestres, razón por la cual se brinda respuesta con base en el registro público de I y II trimestre de 2020, así:

PQRSD I TRIMESTRE 2020.

PQRSD I TRIMESTRE 2020



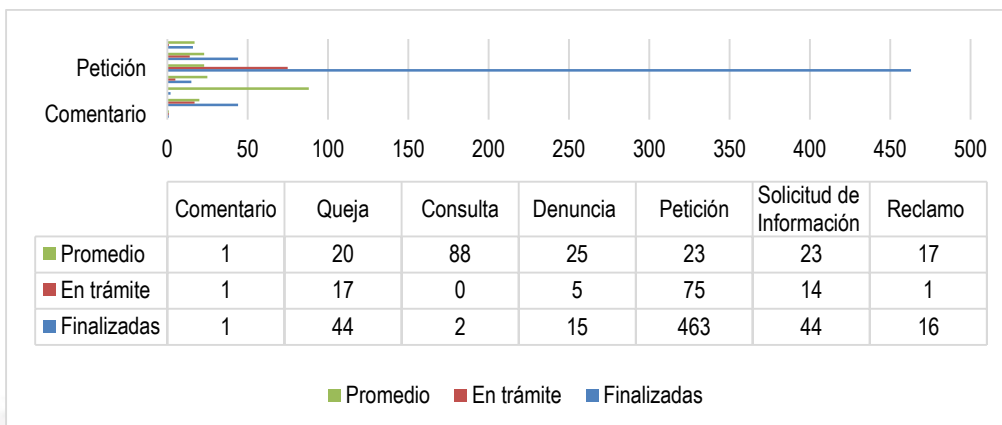
■ Finalizadas ■ En trámite

I TRIMESTRE 2020	
TIPO	CANTIDAD
Petición	538
Queja	61
Solicitud de Información	58
Denuncia	20
Reclamo	9
Consulta	2
Comentario	2
TOTAL	690

PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE PQRSD I TRIMESTRE 2020

Promedio total de respuesta PQRSD: 22,8 días

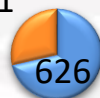




TOTAL, PQRSD II TRIMESTRE 2020.

PQRSD II TRIMESTRE 2020

251



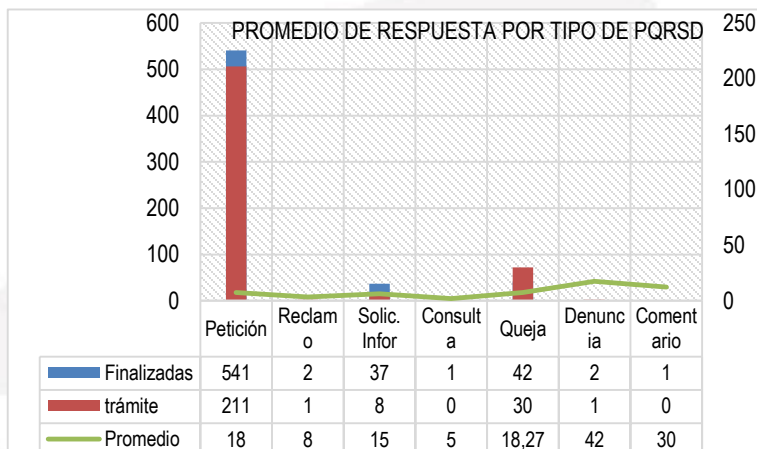
Finalizadas abiertas

II TRIMESTRE 2020	
TIPO	CANTIDAD
Petición	752
Queja	72
Solicitud de Información	45
Denuncia	3
Reclamo	3
Consulta	1
Comentario	1
TOTAL	877

PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE PQRSD II TRIMESTRE 2020

Promedio Total de Respuesta PQRSD: 18,6 días





6. ACCIONES DE VERIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA USPEC

En cuanto a la verificación de la satisfacción de las respuestas emitidas por la Entidad, se tiene diseñada una Encuesta, la cual se remite a través de correo electrónico a la dirección electrónica aportada por los peticionarios para efectos de notificación, la cual, se aplica de forma trimestral.

Para el I trimestre de 2020, con corte a la fecha han sido diligenciadas 47 encuestas de las 556 enviadas; mientras que para el II trimestre de 2020, han sido contestadas 14 encuestas de 658 enviadas. Se adjunta el informe de la Encuesta del I y II trimestre de 2020.

De lo anterior, se observa que el diligenciamiento de la Encuesta no es realizado por la totalidad de peticionarios, razón por la cual se procedió a reformular el indicador de satisfacción, con la revisión de la actual encuesta y la reformulación de los ítems planteados, tarea que se encuentra en ejecución, dado que se involucró a las dependencias misionales para que allegaran de acuerdo a los servicios que se prestan desde sus dependencias mínimo tres preguntas orientadas a conocer la percepción de la ciudadanía. A la fecha no se ha pronunciado ninguna dependencia pese a la reiteración de la información. Se adjunta memorando.

7. ACCIONES DE MEJORA – INFORME PQRD VIGENCIA 2019

En cuanto al informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, del reporte que se hizo de PQRSD 2019 con base en el informe semestral que debe enviarse desde el Grupo de Atención al Ciudadano, atentamente se realizó un análisis del mismo, y se presentó una propuesta para subsanar las observaciones realizadas.

1. ANÁLISIS DE 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.

Avenida Calle 26 No. 69 - 76 Bogotá, Colombia
Edificio Elemento Torre 4 - Pisos 12, 13,14
Teléfono: (57) (1) 4864130
www.uspec.gov.co





Es pertinente señalar que los derechos de petición que ingresan a la Entidad por los distintos canales de recepción, en su mayoría no ingresan directamente al aplicativo de PQRD, sino que, por el contrario, el Grupo de Atención al Ciudadano, hace el ingreso y registro de las peticiones de forma manual. Así mismo, es necesario precisar que los derechos de petición ingresan a través de correo postal y/o certificado, son recibidos por el Grupo de Gestión Documental, por lo tanto, dicha dependencia se convierte en el primer filtro de ingreso de los derechos de petición, y por tanto la totalidad real se hace con base en las peticiones que son allegadas al Grupo de Atención al Ciudadano.

En cuanto a la trazabilidad a que se hace referencia, es importante anotar que el aplicativo PQRSD con el que actualmente trabaja el Grupo de Atención al Ciudadano, presenta limitaciones, para los fines que se le exige, lo cual ha sido puesto en conocimiento a las diferentes dependencias competentes, a fin de que se realice la contratación de un nuevo aplicativo de PQRSD, el cual cumpla con las exigencias actuales.

Para ello la Oficina de Tecnología, viene liderando el proyecto tendiente a la reestructuración del Portal Web Institucional, dentro del cual se contempla una nueva herramienta para el manejo de las PQRSD, por lo que el Grupo de Atención al Ciudadano presentó una propuesta de las necesidades a tener en cuenta para la adquisición de un nuevo aplicativo.

- **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.**

En cuanto a los términos establecidos para emitir respuestas a los diferentes tipos de PQRSD, la ley es clara al determinarlos, y corresponde a cada dependencia competente, atender dichos términos.

No obstante, y con el fin de alertar sobre los vencimientos se remite a las dependencias las PQRSD alertas tempranas, con el fin de atender los requerimientos dentro de los términos establecidos por Ley, así como aquellas que se encuentran vencidas.

- **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.**

Con respecto a la insatisfacción de peticionarios, es importante aclarar que para el año 2019, las diferentes solicitudes allegadas a la Entidad eran tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica, quien a su vez debía solicitar el insumo correspondiente a las demás dependencias de la Entidad, los cuales en algunas oportunidades eran presentados de forma extemporánea.

Por lo anterior, para esta vigencia se ha implementado el envío de alertas tempranas dirigidas a cada una de las dependencias de la Entidad con el objeto de atender los términos.



De otra parte, se elaboró un informe a cada jefe de dependencia, en el que se da a conocer cada una de las PQRSD que no registran trámite en el aplicativo, para que adelanten las gestiones tendientes para la finalización de las mismas.

- **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.**
- **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.**

En cuanto a estas observaciones, se subsanó lo correspondiente al registro público del año 2019, el cual se encuentra publicado en la página web.

- **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.**

A partir del mes de diciembre de 2019, se procedió a corregir estas falencias. Por lo tanto, desde la precitada fecha se ingresa la tipología de la petición y su respectivo término, conforme lo reglamenta la Ley 1755 de 2015.

Adicionalmente para la vigencia 2020, se han adelantado jornadas de capacitación dirigida a los servidores públicos, para fortalecer la cultura de servicio de atención al ciudadano a través de respuestas oportunas, claras y de fondo de las PQRSD.

2. RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO

- **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.**

Como se indicó anteriormente, el actual aplicativo tiene una serie de limitaciones que no permiten realizar un seguimiento efectivo a los tiempos de respuesta, ya que tanto las solicitudes como las respuestas emitidas por las dependencias deben ser revisadas una a una en dicho aplicativo, así como verificar la fecha en que las respuestas han sido notificadas a los peticionarios, teniendo en cuenta que ésta última no puede ser visualizada en el aplicativo sino en el correo pqrd@uspec.gov.co

De igual manera, la Oficina de Tecnología, lidera el proyecto tendiente a la reestructuración del Portal Web Institucional, dentro del cual se contempla una nueva herramienta para el manejo de las PQRSD, razón por la cual el Grupo de Atención al Ciudadano, presentó una propuesta de las necesidades a tener en cuenta en el caso que se adquiera un nuevo aplicativo.



De otra parte, con el propósito de mitigar la extemporaneidad en las respuestas se remite el cuadro de alertas de las PQRSD asignadas por competencia, para que cada dependencia revise las mismas y así mismo se de el trámite que corresponda y sean atendidas dentro del término legal.

- **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.**

De las PQRSD que se ha evidenciado no registran trámite en el aplicativo, se ha solicitado información y aclaración a las dependencias, lo cual ha sido remitido a la Oficina Asesora Jurídica, así mismo se ha enviado a esa Oficina los informes de seguimiento de las PQRSD, en los cuales se indicó las peticiones que no registran trámite en el aplicativo dentro de los términos que establece la Ley.

- **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.**

En cuanto a esta recomendación, se informa que para la vigencia 2020, el procedimiento de orientación y servicio al ciudadano, se ajustó por el Grupo de Atención al Ciudadano, y se encuentra publicado en la página web.

Con la actualización de dicho procedimiento se generaron unos formatos (Notificación por aviso, acto administrativo motivado y publicaciones anónimas), para fortalecer los controles de seguimiento, los cuales fueron aprobados y publicados por la Oficina Asesora de Planeación.

- **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.**
- **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.**

Con respecto a estas recomendaciones, se realizó una capacitación en febrero 2020, a los líderes y a algunos funcionarios que intervienen en el manejo del aplicativo, recepción y respuesta. Igualmente, se les suministro información detallada del procedimiento y la ley 1755 de 2015.

Así mismo, se han realizado jornadas de capacitación dirigida a los servidores públicos de las DIAFIN, DIGECO, DIGEN, y DILOG, para fortalecer la cultura de servicio de atención al ciudadano a través de respuestas oportunas, claras y de fondo de las PQRSD.

Se tiene previsto otras jornadas de capacitación a partir del 21 de septiembre de 2020, lo cual fue informado a las dependencias a través de memorando I-2020-007896, el cual se adjunta.

Por último, es pertinente señalar, que de acuerdo al informe de seguimiento de PQRD 2019, queda claro que la OCI encuentra una serie de observaciones respecto al trámite de los derechos de petición, precisando que el principal riesgo identificado es el incumplimiento legal de las respuestas a las PQRD; por lo que recomienda implementar las acciones correctivas necesarias que permitan evitar su materialización, con las situaciones evidenciadas en el

Avenida Calle 26 No. 69 - 76 Bogotá, Colombia
Edificio Elemento Torre 4 - Pisos 12, 13,14
Teléfono: (57) (1) 4864130
www.uspec.gov.co





informe, razón por la cual de forma trimestral se ha realizado el respectivo reporte de las PQRSD no atendidas dentro del término legal a la Oficina Asesora Jurídica – Grupo Control Interno Disciplinario.

Así mismo, reiterar que el aplicativo PQRD con el que se cuenta, es obsoleto para las exigencias que se requieren, por lo tanto, algunas recomendaciones referentes a dicho aplicativo no podrán cumplirse, hasta tanto se adquiera un aplicativo capaz de cumplir con las exigencias actuales.

De esta manera, se brinda respuesta a su solicitud y manifestamos nuestra disposición en brindar información adicional en caso de requerirse.

Cordialmente,

MIGUEL ANDRÉS SÁNCHEZ PRADA
Director Administrativo y Financiero

Elaboró: Paola Andrea Beleño Morales – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano *PBM*

Ruta: Z:\Desktop\Atención al Ciudadano\Memorando.docx