



UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS USPEC

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO "PQRD" Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C., Octubre de 2014

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia  
Teléfono: (57) (1) 4864130  
[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

Código: G1-S1-FO-04  
Versión: 05



Ministerio de Justicia  
Ministerio de Justicia

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

Vigencia: 20/06/2014

Página: 1 de 22



**USPEC**  
Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. NORMATIVIDAD
5. METODOLOGÍA
6. PRECEDENTE
7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO
8. IMPLEMENTACIÓN DEL SUBPROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/ PROCEDIMIENTO CÓDIGO A1-S1-PR-01 VERSIÓN 01.
9. VERIFICACIÓN DEL TRÁMITE DE LAS "PORD" EN LA UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS USPEC.
10. CONCLUSIONES
13. RECOMENDACIONES

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia  
Teléfono: (57) (1) 4864130  
[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

Código: G1-S1-FO-04  
Versión: 05

Vigencia: 20/06/2014



Ministerio de  
Justicia  
Nuestro Estado  
y Ciudad

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Página: 2 de 22



## INTRODUCCION

"El Gobierno de Colombia ha logrado sustantivos avances en la modernización de la Administración Pública; sin embargo, esta reforma necesita un impulso decidido a los servicios y la atención que se presta a la ciudadanía. Por ello, el Gobierno Nacional está llevando a cabo un proceso de fortalecimiento del Estado dirigido a elevar su eficiencia y transparencia, orientando sus acciones al destinatario principal de sus bienes y servicios, esto el Ciudadano"<sup>1</sup>.

Desde esta perspectiva y con el objeto de mejorar la oportuna accesibilidad, la calidad y eficacia de los servicios que provee la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, a la ciudadanía La Oficina de Control Interno de conformidad con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, el artículo 234 de la ley 1450 de 2011<sup>2</sup>, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, realizo el siguiente informe, en el cual se plasmaran tanto los avances que se han generado en materia de atención al ciudadano, como las recomendaciones a que hubiere lugar, después de las verificaciones realizadas.

<sup>1</sup> Programa Nacional de Servicio al Ciudadano , <http://www.mincil.gov.co/publicaciones.php?id=17476&dPrint=1>

<sup>2</sup> "Artículo 234. Servicio al ciudadano. Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

El Gobierno Nacional expedirá los reglamentos técnicos para dar aplicación a lo dispuesto en el presente artículo

Parágrafo. En todo caso y para asegurar la independencia de la evaluación, las entidades públicas podrán certificarse en la norma técnica adoptada con base en la Ley 872 de 2003, con cualquier organismo de certificación acreditado en dicha norma técnica, por el Organismo Nacional de Acreditación del Sistema Nacional de Calidad".

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

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

Código: G1-S1-FG-04  
Versión: 05



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Vigencia: 20/06/2014

Página: 3 de 22



## 2. OBJETIVO

Realizar seguimiento al cumplimiento de las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, y del Sub proceso de Atención al Ciudadano, adoptado para el trámite de "PQRD".

## 3. ALCANCE

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>3</sup>, realizó seguimiento a las "PQRD" y la atención al ciudadano, para el primer semestre de la vigencia 2014.

## 4. NORMATIVIDAD

En el presente ejercicio Auditor, y bajo la óptica se tendrán en cuenta las siguientes normas:

- ✓ Constitución Política de Colombia:  
"...Artículo 23 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio antes otras organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales..."
- ✓ Plan Nacional de Desarrollo de 2010-2014  
"Fortalecimiento de la Inspección, Vigilancia y Control del Trabajo:  
Se fortalecerá el servicio de atención al ciudadano a través de la implementación y el desarrollo de sistemas virtuales de atención y de automatización de procesos y eliminación de trámites".
- ✓ Documento CONPES 3649 de 2010:  
"POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO:  
La estrategia se centrará en actividades específicas de Desarrollo Institucional para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano, complementando los avances obtenidos en otros frentes ( Programa Gobierno en Línea, Política de Racionalización de Trámites, implementación del MECI y Gestión de Calidad, entre otras)".

<sup>3</sup> ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción".





**USPEC**  
Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

- ✓ Documento CONPES 3650 de 2010  
**"IMPORTANCIA DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA:**  
El Gobierno Electrónico se define como el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana".
  
  - ✓ Ley 962 de 2005  
**"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos**  
...Artículo 1°. Objeto y principios rectores. La presente ley tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política..."
  
  - ✓ Ley 594 de 2000  
**"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones**  
"...*Archivo*. Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia..."
  
  - ✓ Ley 1450 de 2011.  
**"...Artículo 234. Servicio al ciudadano.** Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.
- El Gobierno Nacional expedirá los reglamentos técnicos para dar aplicación a lo dispuesto en el presente artículo.
- Parágrafo. En todo caso y para asegurar la independencia de la evaluación, las entidades públicas podrán certificarse en la norma técnica adoptada con base en la Ley 872 de 2003, con cualquier organismo de certificación acreditado en dicha norma técnica, por el Organismo Nacional de Acreditación del Sistema Nacional de Calidad".
- ✓ Ley 1474 de 2011:

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia  
Teléfono: (57) (1) 4864130  
[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

Código: G1-S1-FO-04  
Versión: 05

Vigencia: 20/06/2014

Página: 5 de 22



Ministerio de  
Justicia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



**USPEC**  
Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

...Artículo 68. *Funciones e)* Hacer un seguimiento especial a las medidas adoptadas en esta ley para mejorar la gestión pública tales como la contratación pública, la política antitramites, la democratización de la Administración Pública, el acceso a la información pública y la atención al ciudadano..."

"...Artículo 76. *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.* En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción..."

✓ Ley 1437 de 2011

"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

"...Artículo 3°. *Principios.* 6. En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a

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

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

Código: G1-S1-FC-04

Versión: 05



Ministerio de  
Justicia  
Acusación y Defensa

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

Vigencia: 20/06/2014

Página: 6 de 22



**USPEC**

Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública...".

**Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- ✓ Decreto 2232 de 1995  
"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.  
"...Artículo 8°. - *Funciones.* Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos:  
b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad: Organización de la entidad, Misión que cumple, Funciones, procesos y procedimientos según los manuales, Normatividad de la entidad, Mecanismos de participación ciudadana, Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes, Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado ...".
- ✓ Decreto 2623 de 2009  
"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano  
"...Artículo 2°. *Articulación con otros sistemas.* El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se complementa y articula con los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, de Gestión de Calidad y con la política de racionalización de trámites establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005, respectivamente..."
- ✓ Decreto 19 de 2012.





**USPEC**

Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

"...Que la Administración Pública está llamada a cumplir sus responsabilidades y cometidos atendiendo las necesidades del ciudadano con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos. Que en desarrollo de los postulados del Buen Gobierno se requieren instituciones eficientes, transparentes y cercanas al ciudadano..."

- ✓ Decreto 2693 de 21 de diciembre de 2012.  
"...Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea.  
1 Provisión de trámites y servicios por múltiples canales y uso de tecnologías de información y comunicaciones en los procedimientos administrativos:  
a) Proveer todos los trámites y servicios que, de acuerdo con el análisis y caracterización previa de sus usuarios, puedan ser automatizados por medios como Internet, dispositivos móviles y televisión digital terrestre, entre otros. La información sobre los trámites y servicios debe estar publicada en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT, como único medio que contiene los requisitos exigibles al ciudadano. En el caso de la televisión digital terrestre, los trámites y servicios deberán implementarse una vez estén dadas las condiciones técnicas para su operación..."
- ✓ Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012.  
"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"  
"...Artículo 5°. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos..."
- ✓ Directiva Presidencial 4 del 3 de abril de 2012  
"...Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública  
10. Se debe sustituir, en lo posible, el uso de papel por documentos y canales electrónicos, en la elaboración y difusión de materiales informativos, publicaciones, guías, manuales, entre otros, dirigidos a servidores públicos, contratistas, ciudadanos o empresas..."
- ✓ Circular Externa No. 001 del 2011.  
Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de control Interno de las entidades del orden Nacional y Territorial  
"Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición  
Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera

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

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

Código: G1-S1-FO-04

Versión: 05



Ministerio de  
Justicia

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

Vigencia: 29/06/2014

Página: 8 de 22





**USPEC**  
Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento...”.

- ✓ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Presidencia de la Republica  
“...Cuarto componente: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano...”.
- ✓ Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden Nacional de la República de Colombia.  
“...El Cuarto Componente “Transacción en Línea” la actividad a adelantar por parte de las entidades para dar cumplimiento al Componente de Transacción en Línea está relacionada principalmente con la posibilidad del ciudadano de realizar trámites y servicios en línea, lo cual implica: 1. Formularios para descarga y/o diligenciamiento en línea, 2. Expedición en línea de certificaciones y constancias, 3. Automatización de trámites y servicios, 4. Ventanillas Únicas Virtuales, 4. Pagos en línea, 5. Uso de firmas electrónicas y digitales, entre otros...”.

## 5. METODOLOGÍA

Para el Desarrollo de la presente actividad de seguimiento se utilizaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, verificación de la información reportada por las áreas, visita de verificación de la información en forma selectiva en las Direcciones de Infraestructura y Logística, el informe de “PQRD” presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano y la información del SIGI que reposa en la página web de la Entidad ( Sub Proceso Gestión de Atención al Ciudadano), así las cosas, tendrán en cuenta los siguientes temas:

- Implementación del Subproceso de Atención al Ciudadano / Procedimiento Código A1-S1-PR-01 versión 01.
- Verificación del trámite de las PQRD, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC

## 6. PRECEDENTE

La Oficina de Control Interno en seguimiento previo de las “PQRD” y la Atención al Ciudadano, presentó informe con corte a Diciembre 31 de 2013, en el cual se recomendó, entre otras, “...Realizar un diagnóstico de la información contractual que más allá de la planeación o del plan de adquisiciones genere un vínculo que permita a la ciudadanía realizar un seguimiento a la gestión institucional...”.

De igual manera exhortó para que se realice un seguimiento al aplicativo “PQRD”, para diagnosticar la efectividad del mismo y si cumple con lo establecido en la estrategia de Gobierno en Línea.

Por consiguiente invitó para que el procedimiento de Gestión de Atención al Ciudadano en la Entidad se más ágil y eficaz.





De igual manera el consolidado de las PQRD fue el siguiente:

ITEM	DEPENDENCIA	NO. OFICIO	TOTAL PQRD	TOTAL TUTELAS
1	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	180-1-1-GATC-217 DE 10 DE ENERO DE 2014	37	32
2	OFICINA ASESORA JURÍDICA	120-2-GRDP-539 DE 17 DE ENERO DE 2014	315	1552
3	OFICINA DE TECNOLOGÍA	140-OTEC-0332 OE 14 DE ENERO DE 2014	1	0
4	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	170-DIGECO-271 DE 15 DE ENERO DE 2014	0	0
5	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	150-DINFRA-16569 DE 27 DE DICIEMBRE DE 2013	307	0
6	COORDINADORA GRUPO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	180-3-1-GGTHU-0057 DE 7 DE ENERO OE 2014	4	0
7	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSIÓN	180-3-SUBAER-29 DE 27 DE DICIEMBRE DE 2013	49	0

## 7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El Decreto 4150 del 3 de noviembre de 2011, mediante el cual se crea la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC; en su artículo 24, Número 10, establece que la Dirección Administrativa y Financiera Coordina el Servicio de Atención al Ciudadano y de Quejas y Reclamos, que se presenten ante la estructura de la Entidad. No obstante y partiendo de la premisa anterior para la elaboración de la estrategia de Atención al Ciudadano, en procura de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, se planteó la inclusión en los planes institucionales (plan de Acción Vigencia 2014) de una línea estratégica cuyo objetivo estratégico es formular, adoptar e implementar un direccionamiento estratégico efectivo, con la política de desarrollo administrativo y cuya meta es actualizar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Verificado en la Página web de la entidad en el link Planes y Proyectos, se evidencia que se actualizó el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano el cual consta de cuatro componentes contando con el cuarto con el de "Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano" como (5.4), en él se establecieron como mínimo para desarrollar los siguientes mecanismos:





- Una línea estratégica que de acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación el cual dispone que las entidades de la administración pública deben incluir en los planes una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano. Al respecto en el plan de acción 2014, de la USPEC, se incluyó la acción de capacitación, la cual se efectuó el 24 de julio de 2014 a los líderes de "PQRD", seguimiento al aplicativo "PQRD", y la elaboración del portafolio de servicios.

De conformidad con lo anterior se evidenció que la entidad ha avanzado, con la publicación del protocolo de atención al ciudadano, la carta de trato digno al ciudadano y el desarrollo de las acciones propuestas en el Plan de Acción.

- En cuanto a la segunda línea "Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano" refiere al tema de definir responsabilidades, tiempos de respuesta y contenidos que brinden calidad y eficiencia a las "PQRD" presentadas por la ciudadanía por medio de las herramientas institucionales en la USPEC en uso del aplicativo PQRD.

Verificadas las fases y los registros arrojados por el aplicativo PQRD se observó que aún no se ha logrado que las dependencias que conforman la estructura de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios -USPEC- cumplan con los términos que se establecen en el capítulo I artículos 13, al 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, además el aplicativo no genera alertas, como tampoco permite la trazabilidad de las PQRD desde su radicación hasta la respuesta.

- Afianzar la Cultura del Servicio al Ciudadano en los servidores públicos y fortalecimiento de los canales de atención, sobre el particular es pertinente informar que el Grupo de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico del 18 de septiembre de 2014, comunicó, que se adelantó capacitación a un total de 17 funcionarios, y se designaron los líderes de las "PQRD" en las diferentes áreas de la Unidad. La capacitación fue realizada por la Presidencia de la República el 23 de julio de 2014. También se efectuó una capacitación técnica del aplicativo PQRD la cual se llevó a cabo el 24 de julio de 2014, conforme al acta No. 641 de la cual se anexó copia.

- Se evidencia que en el Plan de Acción se enuncian una serie de actividades como entre estas la de realizar seguimiento del aplicativo "PQRD" cada seis meses e implementar el aplicativo "PQRD" lo cual se viene desarrollando por parte del Grupo de Atención al Ciudadano. Sin embargo es pertinente que se tenga en cuenta que el seguimiento debe dirigirse no solo a las "PQRD" que se radican en el aplicativo, sino también lo que se recibe en la ventanilla única con el propósito de tener en cuenta el universo del total de las "PQRD", para que se cumpla con los términos de trazabilidad por parte de las dependencias y se pueda realizar el seguimiento efectivo.

#### 8. IMPLEMENTACIÓN DEL SUBPROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/ PROCEDIMIENTO CÓDIGO A1-S1-PR-01 VERSIÓN 01.

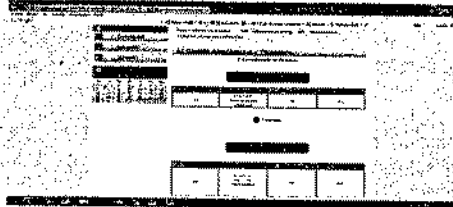
La entidad dentro del sistema Integrado de Gestión Institucional identificó como "SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO" y el procedimiento denominado: "GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO", el cual nos da las bases para el trámite dentro de la Unidad de las





**USPEC**  
Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

"PQRD", estableciendo entre otras el punto de control, los registros y los responsables de la actividad dentro de las dependencias o áreas.



Como quiera que el usuario puede presentar una petición de diferentes maneras la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, utilizando los canales previstos, también cuenta con un Grupo de Atención al Ciudadano el cual tiene la función de recepción, radicación, escaneo, digitalización y reparto de los documentos que llegan a la entidad con el fin de asegurar y contar con un radicado, registro único. Los canales pueden ser los siguientes:

- ✓ Presencial: a través del Grupo de Atención al Ciudadano ubicado en la Calle 97 A No. 9ª-34, Primer Piso, el ciudadano radica su "PQRD" ante uno de los funcionarios que lo conforman.
- ✓ Formal Escrito: el ciudadano radica su petición en la ventanilla única de correspondencia en la cual se establecen todas y cada una de las solicitudes presentadas por los usuarios por medio de la herramienta gestión documental, la información se radica en el aplicativo "PQRD" el cual empezó a funcionar aproximadamente en el mes de abril de 2014.
- ✓ La otra herramienta utilizada es a través de la página web donde contamos con un Canal electrónico Institucional ([aciudano@uspec.gov.co](mailto:aciudano@uspec.gov.co); las redes sociales Twitter: @spcColombia, Facebook, you tube y chat con un horario de 8:00 a 5:00P.M.).

En las herramientas anteriormente descritas se mide la satisfacción del cliente a través de la encuesta que realiza el usuario y con el cual califica el servicio prestado por los funcionarios, las variables de calificación va de 1 al 5, donde uno (1) es la mínima y cinco(5) es la máxima, en la página web de la entidad, se evidencia que la encuesta la han efectuado trece (13) ciudadanos, para ello anexo copia del reporte realizado por Atención al Ciudadano en un (1) folio. Del seguimiento realizado se evidencia que se debe fortalecer los puntos de control.

Se observa que en el Sub Proceso de Atención al Ciudadano se consagran los término de respuesta para las PQRD, pero las dependencias de la USPEC sobrepasan el legalmente establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por lo cual se recomienda fortalecer los puntos de control.

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia  
Teléfono: (57) (1) 4864130  
[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

Código: G1-S1-FO-04  
Versión: 05



Ministerio de  
Justicia

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

Vigencia: 20/06/2014

Página: 12 de 22



**9. VERIFICACIÓN DEL TRÁMITE DE LAS "PQRD" EN LA UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS USPEC.**

Recibida la información con el total de las PQRD tramitadas por las dependencias como : la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección Administrativa y Financiera (Grupo de Administración de Personal), Oficina de Tecnología, Dirección de Gestión Contractual, Dirección de Logística, Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, Dirección de Infraestructura, Subdirección de Atención a Establecimientos de Reclusión y la Dirección General, en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios –USPEC–, información consolidada y que fue requerida a las áreas mediante memorando No.130-OCI-10960 del 17 de Junio de 2014, recibiendo respuesta así:

Dependencia	Total PQRD	Total tramitadas	Total sin tramitar
OFICINA ASESORA JURIDICA	83	80	3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	10	8
OFICINA DE TECNOLOGIA	0	0	0
DIRECCIÓN DE GESTION CONTRACTUAL	21	21	0
DIRECCIÓN DE LOGISTICA	77	77	0
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	7	7	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	2	2	0
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	278	265	13
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSIÓN	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>463</b>	<b>21</b>

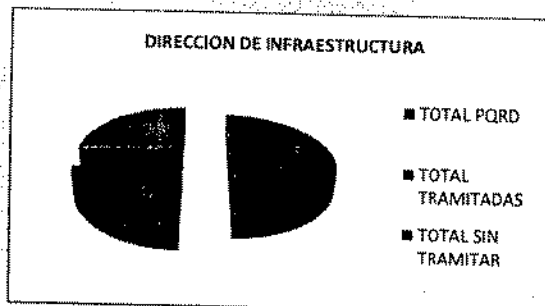
DIRECCIÓN GENERAL	
Firma Directora General	48
Correspondencia recibida	1178

Con respecto a las Dependencias de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC y el reporte de las PQRD se evidenció lo siguiente:





## DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA:



En relación con la Dirección de Infraestructura:

Esta dependencia mediante correo electrónico del 18 de julio de 2014, envía a la Oficina de Control Interno una base de datos en Excel, en la cual se radican todas las comunicaciones, las peticiones, en ella se encuentran registradas un total de 771, realizada la depuración ubicando las PQRD se tiene un resultado de 421 de las cuales 206 fueron finalizadas y 215 se encuentran pendientes.

Para constatar el registro de pendientes se realizó visita a la Dirección de Infraestructura la cual fue atendida por la Coordinadora Encargada y líder de PQRD en esa dependencia, quedando como constancia el acta No. 729 del 8 de septiembre de la presente anualidad, en la cual se consigna una serie de evidencias sobre el trámite de las PQRD de la siguiente manera:

- "La petición del señor **JDRGE ALBERTO CONTRERAS**, Director del EPAMSCAS de Combita, en el cual requiere se le asignen recursos, con radicado No. 150-3-7-7-EPAMSCASCO 4334 de fecha 03/12/2013, recibida en la DINFRA el 7/02/2014 y asignada al funcionario **MAURICIO SERRATO**, en la base de datos figura sin respuesta, se sugirió que se debe dar el trámite correspondiente a esta documentación y registrar en un acta todas y cada una de las peticiones sin respuesta, documento que debe ser enviado a la Oficina Asesora Jurídica Grupo Disciplinario y a Control Interno, a la primera para que se determine si existe falta disciplinaria y al Segundo para efectos de realizar el seguimiento.
- Petición del señor **NESTOR VICENTE OSTOS BUSTOS**, Director Regional Central INPEC, requerimiento de alistamiento del EPMSC de Garzón con radicado No. 100-DIREG-ARTRA-0281, recibido en la Dirección de Infraestructura el 07/02/2014 y asignado al funcionario **MAURICIO SERRATO**, al igual que el anterior figura la misma observación.
- Petición del Señor Viceministro **MIGUEL SAMPER ESTRAUSS**, requerimiento plan de necesidades EC Barranquilla, con radicado No. 301-EC-ECBAJP-DIREEC- recibido en la DINFRA el 7/02/2014 y asignado al contratista **DUVAN LAMBRAÑO**, en la base de datos registra sin trámite. Se hace la misma observación que se realizó para la primera de las "PQRD" descrita en el presente informe.





**USPEC**  
Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

- Solicitud realizada por la señora **ROSELIN MARTINEZ**, quien reitera respuesta sobre las falencias en infraestructura del EPMSC de Neiva, con radicado No. 8310-SUBAS-01684, de fecha 27/03/2014, asignado al funcionario **MAURICIO SERRATO**, en la base de datos se registra sin tramitar.
- Petición de la Doctora **MIRYAM LARA BAQUERO**, Directora de la Dirección de Logística de la USPEC, con radicado No. 160-DILQG-10929, el cual fue asignado al funcionario **CARLOS ANDRADE**, en la base de datos figura que se dio respuesta mediante oficio No. 150-DINFRA-7038 del 31/07/2014, pero no hace entrega del soporte, la Coordinadora encargada de las PQRD hace entrega de dos memorandos 150-DINFRA-15670 del 25/08/2014 y del 150-DINFRA-14601 calendado 08/08/2014, en el primero de los enunciados manifiesta que el funcionario mencionado sin indicar nombre y apellidos al igual que la doctora **LUZ ADRIANA LOPEZ**, una vez notificada del traslado también se niegan a recibir reparto alguno argumentando que primero debe hablar con el Director de Infraestructura, en el segundo sobre la negativa del abogado de recibir las peticiones que le son asignadas, por ello estas PQRD se distribuyen entre los profesionales del grupo por lo cual la Coordinadora Encargada de PQRD, que genera inconformismo por la inequitativa carga laboral.
- De otra parte se deja como observación que en varias ocasiones la documentación que le entrega el Funcionario **CRISTHIAN PARRA**, está ya viene con los términos vencidos, manifestando que en ocasiones se recibe las comunicaciones diez o quince días después de haber sido radicadas en la DINFRA, en otros casos se demora porque se requiere de la información de las visitas técnicas o de informes de interventoría de contratos para lo cual se debe esperar que los ingenieros asignados regresen de comisión o los supervisores de los contratos soliciten los informes a los interventores lo cual puede tardar varios días.
- Por último y como compromiso adquirido es el de realizar un inventario (acta) de la documentación dejada por el funcionario **MAURICIO SERRATO**, al igual que verificar si en ella se encuentran respuestas realizadas y no registradas en la base de datos, al igual que revisar si existe un acta de entrega formal del puesto de trabajo por parte del funcionario **MAURICIO SERRATO** y del Contratista **DUVAN LAMBRANO**.
- De otra parte es pertinente indicar que se efectuó visita de seguimiento a la Dirección de Infraestructura para lo cual se levantó el acta No. 754 del 17/09/2014, con el fin de verificar el trámite del oficio 238-EPMSCAR-TH-DIRE-033737, suscrito por la Directora del EPMSC Cartago-Valle para establecer el trámite dado a la comunicación y responder el requerimiento No. 3751 de la Procuraduría General de la Nación Delegada para la Prevención en Materia de Derechos Humanos y Asuntos Étnicos Grupo de Política Criminal y Carcelaria, atiende la visita la funcionaria **DORIS NORIEGA**, quien informa que a la fecha de hoy (septiembre 17 de 2014), no le han hecho entrega formal de dicha comunicación, que la conoce por medio de esta visita pero que va a proyectar respuesta para la firma del Director de Infraestructura.  
De otra parte se verificó el trámite dado al oficio No. 238 -EPMSCQAR-TH-DIRE-033737, suscrito por la Directora del EPMSC Cartago Valle con fecha 20 de septiembre de



Ministerio de  
Justicia

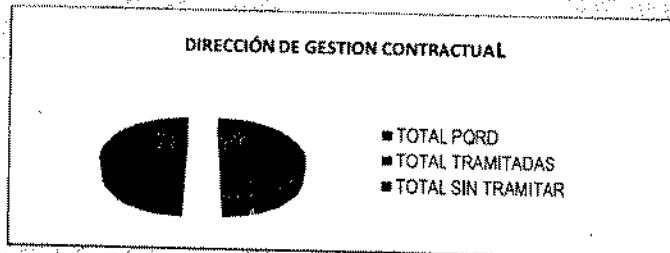
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



2013, la funcionaria informa que se dio respuesta mediante oficio No. 150-DINFRA-2575 del 19 de noviembre de 2013, el cual no se ubica en los archivos físicos del área, motivo por el cual se compromete a proyectar nuevamente respuesta a dicho requerimiento para firma del Director de Infraestructura, en virtud de la asignación que se le había realizado. De la visita efectuada la Funcionaria deja la observación en relación con el memorando No. 130-OCI-15856, que entre los días 10 al 12 de septiembre del presente año se encontraba incapacitada por lo cual hasta hoy tiene conocimiento del mencionado memorando.

Por consiguiente se sugiere realizar un plan de choque con el fin de dar trámite a las "PQRD" pendientes antes del 31 de diciembre de 2014.

#### DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL



La Dirección de Gestión Contractual mediante memorando No. 160-2GSAL-11936 de fecha 3 de julio de 2014, reporta en total 21 PQRD y tramitadas en total 21 observando que en la PQRD con radicación Interna No. 20140005758-1, con fecha de recibido en DIGECO del 16/06/2014, y a la cual se le dio respuestas el 26/06/2014, no se enuncia el número del oficio con el cual se dio respuesta.

Otra "PQRD" con radicado No. 2014000696-1 del 28/01/2014, se dio respuesta el 16/02/2014, sin evidenciar el número de oficio mediante el cual se respondió a la petición.

Radicado No. 20140003994-1, se da respuesta el 04/05/2014, sin radicar número de oficio mediante el cual se respondió a la petición.

Radicado No. 20140004966-1 del 26/05/2014, no se evidencia el número del oficio mediante el cual se dio respuesta a la "PQRD"

De esta dependencia se evidencia que en el reporte brindado a la Oficina de Control Interno mediante memorando No.160-2GSAL-11936 de fecha 3 de julio del presente año, no se inicia en el orden cronológico y al parecer se efectuó en forma selectiva, de otra parte no se cuenta con un reporte en el cual se consagre el termino de respuesta de las "PQRD".

Por otra parte se verificó en esta área una muestra de tres (3) de los oficios o memorandos coincidiendo con el cuadro que fue enviado.



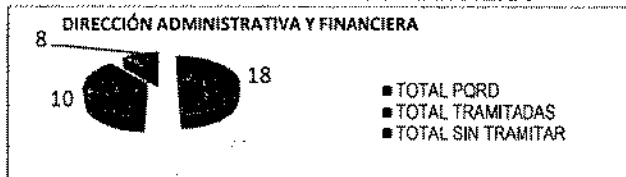




**USPEC**

Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

#### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



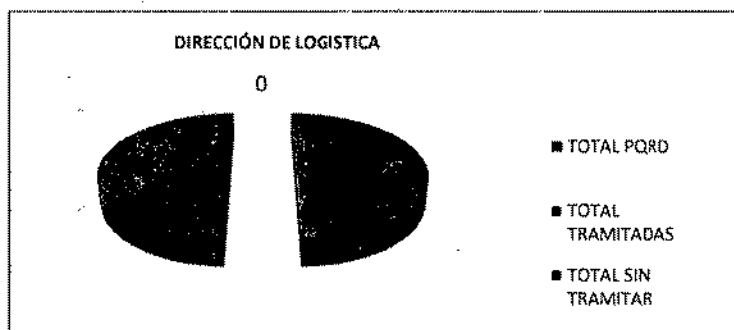
Con respecto a la Dirección Administrativa, mediante memorando No. 180-1-1GATC-12018 de fecha 4 de julio de 2014, con un total de 116 PQRD, de las cuales 89 se encuentran en estado Abierto y Cerradas 27.

En el reporte brindado mediante el memorando No. 180-1-1GATC-12018 del 4 /07/2014, no se determina mediante qué medio se dio respuesta (memorando u Oficio), se registra el estado abierto o cerrado, sin la posibilidad de efectuar un análisis si se cumple con el término que establece el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Tampoco se evidencia en este informe el registro de la fecha en que se dio respuesta a la "PQRD".

- La base de datos reportada tampoco permite conocer la totalidad de las PQRD tramitadas toda vez que remitió un consolidado de todos los registros del aplicativo sin discriminar de manera específica o la asignación o tramite de la Dirección Administrativa y Financiera.
- Por lo anterior se recomienda realizar un plan de choque para efectos de depurar y verificar las PQRD a las cuales se les dio respuesta y cuales se encuentran abiertas, el término que las dependencia utilizan para dar respuesta y el registro con el cual se da respuesta.

#### DIRECCIÓN DE LOGISTICA:





**USPEC**  
Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

El informe rendido por la Dirección de Logística, mediante memorando No. 160-2-GSAL-11936 de fecha 3 de julio de 2014, fue enviado por correo electrónico y desagregado por meses de enero a junio 30 de 2014, encontrando un total de 77 "PQRD", evidenciado el reporte

De la misma forma se efectuó una verificación de las acciones preventivas recibidas por parte de la Procuraduría General de la Nación, a las cuales se les ha dado trámite como "PQRD", que corresponden a la Dirección de Logística, evidenciando que el término de respuesta que se abroga la dependencia sobrepasa el legalmente establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Solicitud PGN Oficio No. 1360 del 27/08/2014, acción preventiva radicado No. 001632-2014, interno JAIME ALBERTO GONZALEZ GUERRA, del EPMSC Bolívar Antioquia.

Respuesta Oficio No. 100-DIRGEN-9548 del 18/09/2014

Solicitud Procuraduría General de la Nación Oficio No. 1353 del 27/08/2014, con radicado No. 001681-2014 internos EPMSC Andes Antioquia.

Respuesta 100-DIRGEN-9189 del 18/09/2014

Por otra parte y de conformidad con el reporte suministrado mediante memorando No. 180-1-1-GATC-18613 de fecha 1 de octubre de 2014, la Coordinación de Atención al Ciudadano de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, anexa reporte del aplicativo PQRD en salud del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2014, con un total de 14, las cuales fueron direccionadas a las dependencias de Logística y la Subdirección de Suministro de Servicios y Bienes, reporte que omite el término de respuesta y el mecanismo por el cual se absuelve.

se observa que en los siguientes radicados no se registra el número del oficio mediante el cual se dio la respuesta a la "PQRD" Derecho de Petición interno de EPAMSCAS de Popayán con radicado No. 4067, de fecha 06/05/2014 y se dio respuesta el 19/05/2014; Derecho de Petición Procuraduría CAROLINA GOMEZ ACUÑA, radicado No. 4632, calendario 19/05/2014, se respondió el 21/05/2014; Derecho de Petición Interno OSCAR FERNANDO GALVIS Bucaramanga, radicado No. 4850 del 23/05/2014, respuesta presentada el 28/05/2014, Derecho de Petición interno OSCAR FERNANDO GALVIS, radicado No. 5052 del 29/05/2014, se dio respuesta el 16/06/2014; por último encontramos el Derecho de Petición del interno, radicado 5051 del 29/05/2014 y se dio respuesta por la DILOG el 16/06/2014.

No obstante esta dependencia cuenta con un consolidado en el cual se registra el número de días en que se da respuesta a la petición, queja, reclamo o denuncia.

Por otra parte se realizó selectivamente la verificación de la información reportada en el cuadro consolidado de PQRD por DILOG, en cinco (5) documentos, concluyendo que son ciertos los registros.

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

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

Código: G1-S1-FO-04

Versión: 05



Ministerio de  
Justicia

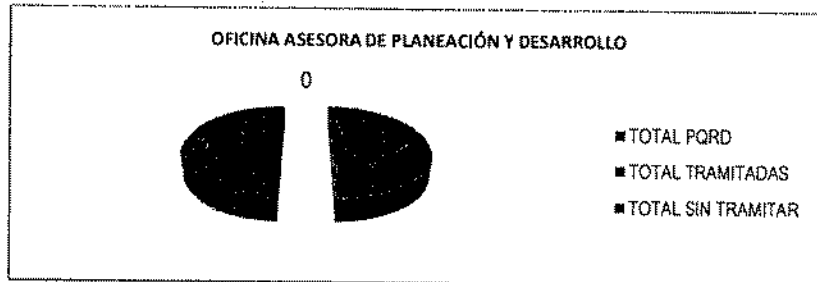
PROSPERIDAD  
PARA TODOS

Vigencia: 20/06/2014

Página: 18 de 22



### OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



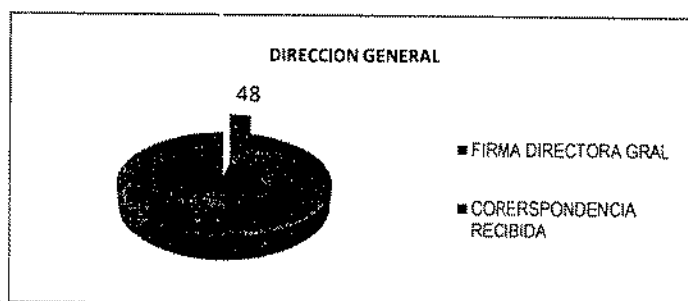
Con respecto a la Oficina de Planeación y Desarrollo, el jefe de la dependencia mediante memorando No. 110-OAPLA-11047 del 02 de julio del presente año, sobre las PORD comunica que mediante correo electrónico dio respuesta a dos (2) PORD y anexa los folios respectivos.

### SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSIÓN

Mediante memorando No. 180-3-SUBAER-11252 del 24 de junio de 2014, comunica que esa dependencia no tramita PQRD, toda vez que la gestión que realiza esta área es de apoyo y enlace, por lo cual se realizará una verificación puntual constatando durante este semestre con la radicación.

De igual manera se observa un doble trámite de las PORD, las cuales están siendo resueltas por el área competente, en este sentido deberá revisarse cuál es la gestión que realiza la Subdirección y si esta es necesaria. Dicha verificación no pudo realizarse en este ejercicio por que no se reportó la información.

### DIRECCION GENERAL



La Dirección General de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, mediante memorando No. 100-DIRGEN-11799 del 2 de julio de 2014, comunica que esa dependencia recibe





**USPEC**  
Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

documentación allegada por la ventanilla única del Grupo de Gestión Documental y se distribuye entre las dependencias según la competencia, de igual manera estas allegan documentación para firma. Sin embargo de la información reportada se observa lo siguiente:

No existe retroalimentación entre la Dirección General y las Dependencias que dan trámite a las PQRD por lo cual se requiere se establezca un mecanismo de registro único.

## 10. CONCLUSIONES

De acuerdo con lo indicado en el presente informe, durante el primer semestre en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, se ha realizado avances en cada una de las acciones definidas, no obstante lo anterior se requiere del mejoramiento de algunas actividades y el fortalecimiento de cada una de las dependencias que conforman la estructura de la Entidad.

Del análisis anterior se puede colegir que la información reportada por las dependencias de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, no se ajusta a lo establecido en la norma general; aunado a lo anterior el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo ha consagrado los términos que se describen así: 15 días para Derechos de Petición, 10 días siguientes a la recepción para petición de documentos, 3 días para expedición de copias y 30 días para resolver consultas.

Realizando el análisis sobre las PQRD de la USPEC no se evidencian los controles para la clasificación de las mismas como tampoco el término legal para dar las repuestas. Por lo anterior la OCI recomienda ajustar el marco reglamentario al interior de la entidad en donde se detalle el tipo de solicitud, las características, requisitos y plazos de respuesta, de conformidad con lo establecido en la norma especial, para fortalecer las competencias en la recepción, trámite y tiempo de respuestas dentro de los términos legales de las "PQRD".

El trámite de "PQRD" está establecido en el procedimiento Gestión de Atención al Ciudadano, vigente desde el 11 de junio de 2014, en el que se indican los canales de atención en la entidad para la recepción y trámite de las PQRD que formulen los ciudadanos en relación con el cumplimiento de la misión institucional, así:

Atención presencial o personalizada se realiza a través de la ventanilla ubicada en el primer piso de la entidad.

- ✓ Atención telefónica a través del conmutador 4864130
- ✓ Correo Electrónico: [aciudadanos@uspec.gov.co](mailto:aciudadanos@uspec.gov.co)
- ✓ Chat ubicado en la página web de la entidad
- ✓ Aplicativo PQRD ubicado en la página Web.
- ✓ Canal de correspondencia: se recibe en la ventanilla única

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia  
Teléfono: (57) (1) 4864130  
[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

Código: G1-S1-FO-04  
Versión: 05



Ministerio de  
Justicia  
y del Poder  
Judicial

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Vigencia: 20/06/2014

Página: 20 de 22



Es de anotar que a pesar de existir un procedimiento debidamente aprobado para el trámite de PQRD, la Oficina de Control Interno evidenció dificultades procedimentales en la gestión y trazabilidad de la documentación que ingresa a la entidad, que pueden obedecer a la falta de capacitación de los funcionarios y de los contratistas responsables de dichos tramites. Estas debilidades afectan la atención y los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que generan incumplimientos de la normatividad legal y posibles responsabilidades disciplinarias por los retardos.

De igual manera se pudo evidenciar en algunas áreas el incumplimiento de las normas archivísticas, y una ruptura entre las dependencias y el área líder de las PQRD, que en la USPEC es el Grupo de Atención al Ciudadano. Es de anotar que con fecha 16 de octubre de 2014, la Dirección General profiere la Circular 018, mediante la cual establece la obligatoriedad de registrar las respuestas en el aplicativo PQRD, por intermedio del líder asignado de cada una de las dependencias, así como el deber de remitir al Grupo de Atención al Ciudadano toda PQRD que ingrese a la dependencia por cualquier medio diferente a la planilla que maneja el Grupo de Atención al Ciudadano.

Del seguimiento se pudo establecer que no existe una estrategia orientada a la oportunidad y eficacia de la atención al ciudadano, que permita hacer un pronunciamiento sobre estos aspectos en relación con la prestación del servicio, así como de la racionalización y optimización de los procedimientos de atención al ciudadano.

El link no genera alertas, por lo cual se debe fortalecer el aplicativo a fin de que se pueda hacer seguimiento efectivo a la PQRD.

Se observan falencias de herramientas tecnológicas y de gestión que permitan atender todas y cada una de las solicitudes para lo cual se deben establecer, puntos de control por parte de cada una de las áreas a través del líder de las PQRD.

#### RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que al interior de las áreas en las cuales se evidencian PQRD vencidas por falta de trámite, se adopten planes de choque para el inmediato cumplimiento de las pendientes antes del 31 de diciembre de 2014.
- ✓ Se recomienda fortalecer la estrategia de Atención al Ciudadano, con el fin de garantizar respuestas oportunas al ciudadano.
- ✓ Armonizar la reglamentación interna de correspondencia y de radicación de PQRS.
- ✓ Evaluar los conocimientos que los funcionarios y contratistas asociados a los temas de PQRS tienen del manejo de la herramienta.
- ✓ Generar controles para verificar el adecuado y oportuno ingreso de la información relacionada con las PQRS.
- ✓ Capacitación a los funcionarios en identificación de las PQRD.





**USPEC**  
Unidad de Servicios  
Penitenciarios y Carcelarios

- ✓ Conciliar la información que arroja la herramienta PQRD con los tiempos de respuesta informados en el Registro de Peticiones.
- ✓ Por último, pero no menos importante es que en la página web se indique los términos y el estado en que se encuentra su PQRD.

Cordialmente,

**CLAUDIA PATRICIA RODRÍGUEZ PACHECO**

Elaboró: Nury Cecilia Delgado Marrugo Delgado

Revisó Irina Fragozo Villero Coordinadora Grupo Administración del Riesgo y Auto Control

Ruta: C:\Users\Irina.fragozo\IRINA\informes\informe atención al ciudadano segundo semestre de 2013.docx

Fuentes :

Memorando No. 130-OCI-10960 del 17 de Junio de 2014.

Correo electrónico de fecha 18 de Septiembre de 2014, procedente de la coordinadora GRACIELA ROBAYO De atención al ciudadano.

Correo electrónico de fecha 18 de septiembre de 2014, funcionaria de Atención al Ciudadano Aiba Lucia Befancourt Velásquez con anexo del acta No. 641 del 24 de julio de 2014.

Ejemplo del registro del aplicativo PQRD, suministrado por la Oficina de Tecnología.

Fotocopia del Sub proceso Gestión de Atención al Ciudadano.

PQRD a las cuales se les ha dado trámite por parte de la Oficina de Control Interno.

Fotocopia del Acta No. 754 del 17 de septiembre de 2014.

Memorando No. 120-1-GJCDT-11971 suscrito por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.

Memorando No. 180-1-21-GATC-12018 de fecha 4 de julio de 2014, suscrito por la Directora Administrativa y Financiera.

Memorando No. 180-1-4-GADPE-11456 de fecha 26 de junio de 2014, suscrito por el Coordinador del Grupo de Administración de Personal.

Memorando No. 140-OTEC-11516 de fecha 27 de junio de 2014 suscrito por la Jefe de la Oficina de Tecnología.

Memorando No. 170-DIGECO11445 de fecha 1 de julio de 2014, suscrito por Coordinador de Gestión Contractual.

Memorando No. 160-2-GSAL-11936 de fecha 3 de julio de 2014, suscrito por la Directora de Logística.

Memorando No. 110-OAPLA-11047 de fecha 02 de julio de 2014, suscrito por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.

Memorando No. 150-DINFRA-11577 de fecha 7 de julio de 2014 suscrito por el Director de Infraestructura.

Acta No. 729 de fecha 8 de septiembre de 2014 sobre visita realizada a la Dirección de Infraestructura.

Memorando No. 180-180-3-SUBER-11252 de fecha junio 24 de 2014, suscrito por la Subdirectora de Atención a Establecimientos de Reclusión.

Memorando No. 100-DIRGEN-11799 de fecha 2 de julio de 2014, suscrito por la Directora General de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC.

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

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

Código: G1-S1-FO-04

Versión: 05



Ministerio de Justicia  
Ministry of Justice

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Vigencia: 20/06/2014

Página: 22 de 22