



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
PRIMER TRIMESTRE 2022**

**NOMBRE DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**PERIODO: ENERO- MARZO DE 2022**



## 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, *presentadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC*, correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2022, en 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.

## 2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC frente a la atención a la ciudadanía en el primer trimestre de 2022.

## 3. MARCO LEGAL

De conformidad con lo contemplado en el inciso 2 del Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Ley 1474 de 2011 y reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, el cual cita *“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 trimestral** a la administración de la entidad”*, se realizó seguimiento al Subproceso de Gestión de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta las peticiones, quejas, reclamos y denuncias formuladas por los ciudadanos, según lo dispuesto en la siguiente normatividad, así:

- Constitución Política artículo 23.
- Ley 87 de 1.993. Art. 12 literal i “...Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”.
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76 “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. La OCI 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.
- Decreto 4147 de 2011, artículo 14 Numeral 14. “Vigilar que la atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos se preste pronta y adecuadamente rendir los informes sobre el particular”
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.
- Ley 1755 de 2015, por lo cual se regula el Derecho fundamental de petición.
- 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”
- Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG 2017



#### 4. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Para el desarrollo del presente informe la Oficina de Control Interno realizó la verificación de las acciones adelantadas en la mejora de atención al ciudadano y específicamente a las solicitudes de PQRDS correspondiente al primer trimestre de 2022,

La Oficina de Control Interno procedió a elevar el requerimiento I-2022-001541 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 un primer momento, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2022, es decir el I trimestre de 2022. Para ello se solicitó entre otros los datos consolidados de:

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 de PQRSD por canal
- Total de PQRSD respondidas en términos y total de PQRSD con respuesta extemporánea
- Promedio tiempo de respuesta por tipología
- Acciones de verificación de la satisfacción con la respuesta emitida por la USPEC

En atención a dicha solicitud, la Dirección Administrativa y Financiera dan respuesta al memorando I-2022-001541 de la Oficina de Control Interno, el día 8 de abril, con información complementaria del 28 de abril de 2022, cuyo informe relaciona cifras y datos presentados en tablas y gráficas para su consolidación.

La Oficina de Control Interno, con el fin de realizar un seguimiento más preciso en el tiempo, determino hacer un análisis de la información a través de controles trimestrales.

De acuerdo al análisis de la información entregada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, recibidas a través de herramientas, como la utilización del aplicativo PQRSD, correos y chat, se puede establecer:

- Registro de setecientos cuarenta y cuatro (744) requerimientos, los cuales se encuentran distribuidos entre peticiones, quejas, solicitudes de información y denuncias, siendo el de mayor porcentaje las peticiones con un total de 630 requerimientos, representando un 85% de la totalidad y el de menor requerimientos, la solicitud de información con un total de 5 requerimientos, representando el 1% de la totalidad.
- De los 17 temas en los cuales se enmarcaron las 744 solicitudes de PQRSD recibidas, el de mayor número de requerimientos se encuentra en **alimentación** con 250 solicitudes, seguida de **infraestructura** con 175 solicitudes y **salud** con 146 solicitudes respectivamente. De igual manera en los de menor número de requerimientos se encuentra **talento humano** con 2 solicitudes y **jurídica** con 9 solicitudes respectivamente.



Fuente: Atención al ciudadano

- Es importante mencionar que de acuerdo a la información recibida se reportan solicitudes que se crean de la fusión de dos temáticas, es decir que una PQRSD requiere respuesta de dos responsables para poder dar solución a un requerimiento específico. Los requerimientos recibidos sobre estos temas fusión corresponden a 29 solicitudes durante el I trimestre del 2022. En estos casos particulares, se resalta como temas que concentran el mayor porcentaje observado de requerimientos, al tema de **salud – alimentación** con 11 requerimientos durante el trimestre, es decir el 38% de los temas diferenciales, seguido del tema de **alimentación – financiera** con 4 requerimientos durante el trimestre, es decir el 14%. Por lo tanto de los 744 requerimientos recibidos, 715 corresponden a requerimientos de temas individuales es decir al 96% y 29 a temáticas que se fusionan, es decir al 4%
- Se puede establecer, que de acuerdo al análisis que se hace por dependencia, la dependencia que presenta el mayor número de requerimientos, es la Dirección de Logística, con un 58% de la solicitud de requerimientos (435 requerimientos), seguida de la Dirección de Infraestructura con un 23% (175 requerimientos) y la Dirección Administrativa y Financiera con un 12% (87 requerimientos).
- Se concluye que del flujo de requerimientos que recibe la entidad a través de los canales de comunicación como el email, aplicativo PQRSD y chat, dispuestos para la ciudadanía, el canal de comunicación más utilizado es el email o correo electrónico, para un total 731 requerimientos, correspondientes al 98%
- Los canales de comunicación menos utilizados corresponden al aplicativo PQRSD y chat, representados cada uno de ellos en un 1%

- Se establece, que, de las 744 solicitudes radicadas, 475 correspondientes al 63% se encuentran en trámite y 269 correspondientes al 36% se encuentran finalizadas.

### 5. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados del Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano en la USPEC, además del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión de las PQRD en el primer trimestre de 2022, se puede concluir

- El mayor número de requerimientos están a cargo de la Dirección de Logística, con un 58% de la solicitud de requerimientos (435 requerimientos), seguida de la Dirección de Infraestructura con un 23% (175 requerimientos) y la Dirección Administrativa y Financiera con un 12% (87 requerimientos).
- Que del flujo de requerimientos que recibe la entidad a través de los canales de comunicación como el email, aplicativo PQRSD y chat, dispuestos para la ciudadanía, el canal de comunicación más utilizado es el email o correo electrónico, para un total 731 requerimientos, correspondientes al 98%
- Los canales de comunicación menos utilizados corresponden al aplicativo PQRSD y chat, representados cada uno de ellos en un 1%.

Los resultados de los indicadores no son favorables en el periodo, se deberá hacer un esfuerzo importante para dar cumplimiento a las PQR'S de manera oportuna.

### 1. RECOMENDACIONES

- El informe presentado hace referencia a doscientos setenta y seis (276) requerimientos registrados, pero no se establece bajo que parámetro o en qué tipo de registro. De igual manera se relaciona que de los 276 requerimientos se trasladan 24 de los requerimientos a otras entidades, por no corresponder a temas de manejo de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, por tal motivo se hace necesario conocer de dónde proviene dicho número de registros.
- Aunque en el análisis de la información sobre el comportamiento de las PQRSD, se presenta el ítem "Por canales de comunicación ciudadana", este no se especifica.
- Mejorar la información presentada, definiendo las divisiones o subdivisiones a que tenga lugar y dando resultados específicos a cada análisis, los cuales deben ser de fácil observación a través de las tablas o graficas presentadas, con la información completa para la correcta identificación.
- Presentar en el análisis de la información el número exacto de PQRSD registradas para cada dependencia.
- Proponer actividades que permitan el reconocimiento del Aplicativo PQRSD por parte de los ciudadanos, con el fin de aumentar su utilización, teniendo en cuenta que a la fecha este canal de comunicación presenta el más bajo porcentaje de requerimientos recibidos.



- Informar cual es el flujo de información recibida a través de los otros canales de comunicación, utilizados para las PQRSD, como: Correo físico o postal, teléfono y contacto personalizado con servidor público.
- Aclarar si las PQRSD finalizadas, cumplieron con una respuesta acorde a lo solicitado.
- De acuerdo al informe entregado, el promedio de respuestas en días, cumplen con los tiempos de ley establecidos para dar respuesta, sin embargo es importante aclarar si la respuesta corresponde al cierre, traslado, respuesta efectiva, etc.
- Hacer registro de los vencimientos en caso de haberlos, ya que a la fecha establecida para el informe (1 de enero a 31 de marzo) no se registran. Anexar cual fue la actuación del área sobre estos, y los correspondientes informes o seguimientos entregados a la Oficina Asesora Jurídica.
- Reportar a cada dependencia, la situación de las PQRSD, para que se adelanten las gestiones pertinentes en cumplimiento a la ley.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos, lo cual corresponde a una recomendación que se mantiene, con el fin atender 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.
- Presentar cual es la herramienta o método que se estableció por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, para establecer cuál es la percepción del ciudadano, frente a la satisfacción de los servicios prestados por la entidad.
- Presentar las acciones de mejora adelantadas frente a las observaciones del informe de PQRD correspondiente a la vigencia 2021.
- Validar las fechas de presentación de informes de PQRSD publicadas, teniendo en cuenta que en algunos casos estas no coinciden.
- Revisión de los informes presentados en la red, los cuales presentan diferencias con el entregado para el seguimiento de la Oficina de Control Interno.

**JUAN FELIPE PALACIO GUZMAN**  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: [Ivonne Machado López – Profesional OCI](#)

Revisó: [Alexi Maurely Perdomo Bambagué - Coordinadora Grupo de Evaluación de la Gestión Institucional](#)  
Ruta: [Z:\Documents\1. CONTROL INTERNO - OC\IPQRDS\Informe Seguimiento 1º trimestre.docx](#)  
Ubicación archivo físico: [Informes OCI](#)