



**INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS
SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

NOMBRE DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO: ABRIL - JUNIO DE 2022



1. OBJETIVO

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

La Oficina de Control Interno procedió a elevar el requerimiento el 2022-23-06 por medio electrónico 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, sugerencias y denuncias PQRSD en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, en un primer momento, en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2022, es decir el II trimestre de 2022.

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 a la solicitud por medio electrónico 2022-06-07 a la Oficina de Control Interno. El 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, se establecen diferentes canales de comunicación los cuales operan de forma integrada para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, como lo son:



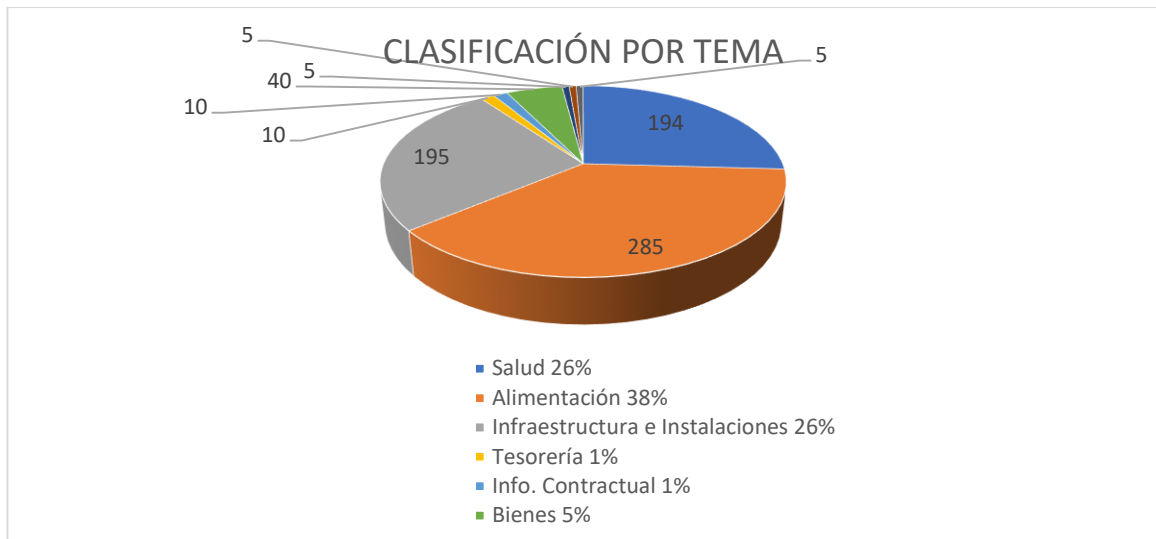
- Utilización del aplicativo PQRSDS
- Canal Postal (Correo físico o postal)
- Canal Telefónico
- Canal presencial: Contacto personalizado en las instalaciones de la USPEC.
- Canal virtual
 - Correo electrónico
 - Chat institucional PQRSD
 - Formulario en línea, disponibles en la página institucional de la USPEC en el link <https://www.cloud.infodocumental.com.co/mvcuspec/ViewsCorrespondencia/RadicacionPQR>

Registro de setecientos cuarenta y nueve (749) 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 626 requerimientos, representando un 84% de la totalidad y el de menor requerimientos, la solicitud de información con un total de 10 requerimientos, representando el 1% de la totalidad.

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición	626	84%
Queja	100	13%
Solicitud Información	10	1%
Denuncia	13	2%
Sugerencia	0	0%
TOTAL	749	100%

Fuente: Atención al ciudadano

De los temas en los cuales se enmarcaron las 749 solicitudes de PQRSD recibidas, el de mayor número de requerimientos se encuentra en **alimentación** con 285 solicitudes, seguida de **infraestructura** con 195 solicitudes y **salud** con 194 solicitudes respectivamente. De igual manera en los de menor número de requerimientos se encuentra **talento humano, administración de personal y jurídica**, cada una de ellas con 5 solicitudes respectivamente.



Fuente: Atención al ciudadano

Se puede establecer, que de acuerdo con el análisis que se hace por dependencia, la dependencia que presenta el mayor número de requerimientos es la Dirección de Logística, con un 69% de la solicitud de requerimientos (519 requerimientos), seguida de la Dirección de Infraestructura con un 26% (195 requerimientos) y la Dirección Administrativa y Financiera con un 3% (20 requerimientos).

- Se concluye que del flujo de requerimientos que recibe la entidad a través de los canales de comunicación dispuestos para la ciudadanía, el canal de comunicación más utilizado es el email o correo electrónico, para un total 729 requerimientos, correspondientes al 97%
- Los canales de comunicación menos utilizados corresponden al aplicativo PQRSD correspondiente a un 2% y el chat con un 1%
- Se establece, que, de las 749 solicitudes radicadas, 296 correspondientes al 40% se encuentran en trámite y 453 correspondientes al 60% 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 segundo trimestre de 2022, se puede concluir:



- El mayor número de requerimientos están a cargo de la Dirección de Logística, con un 69% de la solicitud de requerimientos (519 requerimientos), seguida de la Dirección de Infraestructura con un 26% (195 requerimientos) y la Dirección Administrativa y Financiera con un 3% (20 requerimientos).
- Que del flujo de requerimientos que recibe la entidad a través de los canales de comunicación dispuestos para la ciudadanía, el canal de comunicación más utilizado es el email o correo electrónico, para un total 729 requerimientos, correspondientes al 97%
- El canal de comunicación menos utilizado corresponde al chat, representado en un 1%.

Los resultados de los indicadores muestran un aumento en el trámite con respecto al periodo anterior, sin embargo, se puede seguir trabajando para dar cumplimiento a las PQRSD de manera oportuna.

6. RECOMENDACIONES

- Durante el segundo trimestre no se relacionan traslados de requerimientos a otras entidades, los cuales generalmente se dan por no corresponder a temas de manejo de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, por lo que no se conoce si se presentaron o no durante el periodo.
- Establecer si se encuentran requerimientos en los que se puedan identificar solicitudes para la respuesta conjunta de dos o más dependencias.
- Se reitera el 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 uno de los más bajos porcentajes de requerimientos recibidos.
- Informar cual es el flujo de información recibida a través de los otros canales de comunicación, utilizados para las PQRSD, como: Teléfono y contacto personalizado con servidor público.
- Se reitera el aclarar si las PQRSD finalizadas, cumplieron con una respuesta acorde a lo solicitado.
- Durante el segundo trimestre no se presenta informe sobre, el promedio de respuestas en días, y el cumplimiento con los tiempos de ley establecidos para dar respuesta, al igual que se continúa solicitando la ampliación de la información con respecto al cierre, traslado, respuesta efectiva, etc.
- Se reitera la solicitud con el fin de hacer registro de los vencimientos en caso de haberlos, ya que a la fecha establecida para el informe (1 de abril al 30 de junio) no se registran. Anexar cual fue la actuación del área sobre estos, y los correspondientes informes o



- seguimientos entregados a la Oficina Asesora Jurídica.
- Informar que actividad se llevó a cabo con el fin de 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.
 - Se reitera el 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 y 2022.
 - Validar las fechas de presentación de informes de PQRSD publicadas, teniendo en cuenta que en algunos casos estas no coinciden.

JUAN FELIPE PALACIO GUZMAN
Jefe Oficina Control Interno

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

Revisó: [Diana Giced López Prada - Coordinadora Grupo de Evaluación de la Gestión Institucional](#)

Ruta: [Z:\Documents\1. CONTROL INTERNO - OCI\PQRDS\Informe Seguimiento 1º trimestre.docx](#)

Ubicación archivo físico: [Informes OCI](#)