



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

**NOMBRE DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL
INTERNO**

PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 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 cuarto 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 cuarto 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.
- Decretó 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 cuarto trimestre de 2022.

La Oficina de Control Interno recibió mediante correo electrónico memorando I-2023-000046 de la Dirección Administrativa y Financiera, en respuesta a la solicitud realizada para la verificación, 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 el periodo comprendido entre el 3 de octubre al 30 de diciembre de 2022, es decir el IV trimestre de 2022.

De este modo la OCI - Oficina de Control Interno, 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 da respuesta a la solicitud por medio electrónico 2023-01-20 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, determinó hacer un análisis de la información a través de controles trimestrales.

De acuerdo con el análisis de la información entregada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, se presenta el informe mensual de las diferentes solicitudes registradas en el aplicativo PQRSD desde el 03 de octubre y hasta el 30 de diciembre de la vigencia 2022, las cuales de acuerdo con la Resolución No. 000850 de fecha 26 de noviembre de 2019, son responsables de atender las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.



Que según lo anteriormente informado estas solicitudes fueron allegadas a esta entidad por los siguientes canales de comunicación:

PQRSD POR CANALES DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	%
CORREO	552	90%
APLICATIVO	59	10%
TOTAL	611	100%

De acuerdo a la anterior información se puede observar una variación en el proceso de recepción de PQRSD, ya que la ciudadanía ha utilizado como medio de comunicación ante la USPEC, para obtener respuesta a los distintos requerimientos los canales habilitados por la USPEC, tales como: la herramienta o aplicativo de INFODOC, sin embargo el canal que sigue siendo el más utilizado para la radicación de solicitudes es el correo electrónico: ciudadano@uspec.gov.co

A partir de la información registrada en Módulo PQRSD-SGDEA INFODOC, se realizó el siguiente análisis:

- Tendencia aplicativo PQRSD.
- Comportamiento de las PQRSD, los cuales se clasifican por tipo de PQRSD; canales de interacción con la ciudadanía; temas; prorrogas solicitadas y peticiones realizadas por grupo de valor.

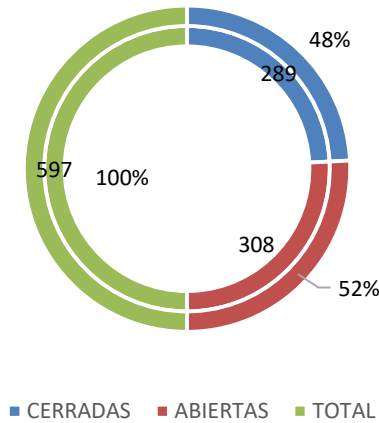
TENDENCIA APLICATIVO PQRSD

Dentro del aplicativo PQRSD de INFODOC, en el periodo señalado de los requerimientos con vencimiento durante el cuarto (4) trimestre, las dependencias cerraron el cuarenta y ocho por ciento (48%) del total de PQRSD, para lo cual se obtuvo la siguiente información:

PQRSD VIGENCIA OCTUBRE A DICIEMBRE 2022	CANTIDAD	%
CERRADAS	289	48%
ABIERTAS	308	52%
TOTAL	597	100%

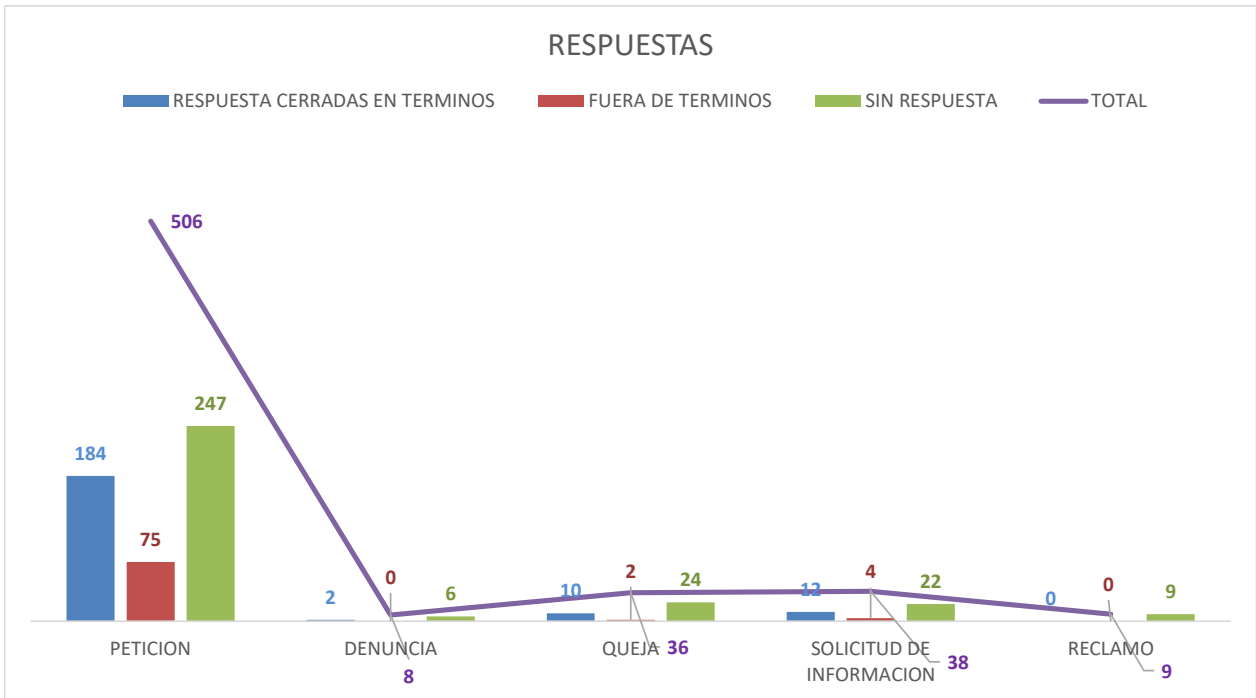


**PQRSD 4To TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE
2022**



El anterior sondeo se realizó acorde a los requerimientos registrados a partir del día tres (03) de octubre al 30 de diciembre de la vigencia 2022 y que fueron tramitadas dentro de la vigencia del mismo trimestre, que, a su vez, estas mismas son competencia de la USPEC, que como resultado se puede evidenciar un total de doscientos ochenta y nueve (289) cerradas y trecientas ocho (308) abiertas que están en trámite de respuesta, así:

TIPOLOGIA	RESPUESTA CERRADAS EN TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA	TOTAL
PETICION	184	75	247	506
DENUNCIA	2	0	6	8
QUEJA	10	2	24	36
SOLICITUD DE INFORMACION	12	4	22	38
RECLAMO	0	0	9	9
TOTAL GENERAL				597



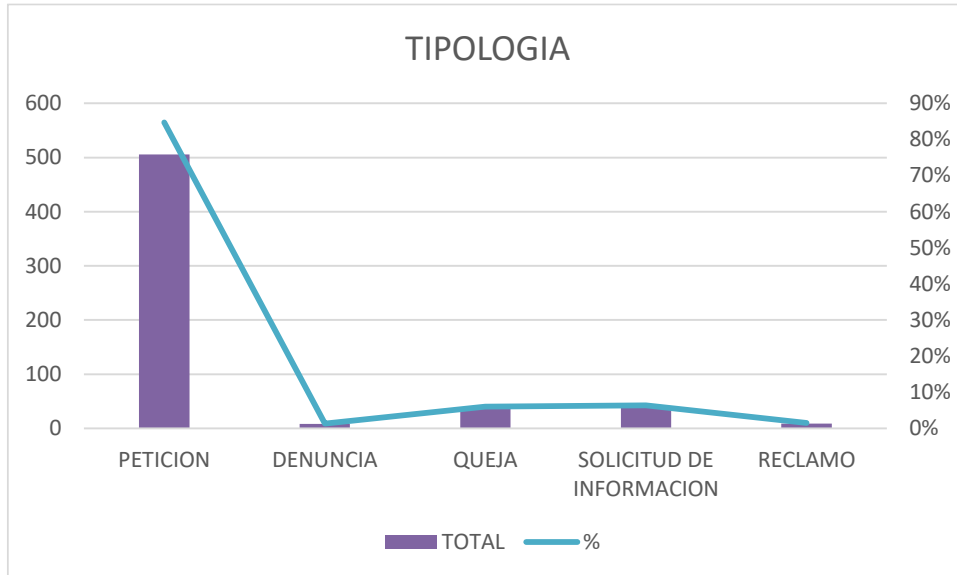
Por otra parte, es preciso resaltar que, del total de requerimientos registrados durante el mes de diciembre, algunos de estos se caracterizan por tener su fecha de vencimiento para el mes de enero de la vigencia 2023.

Así mismo, se recibieron diez (16) requerimientos los cuales no eran competencia de la USPEC y fueron trasladados a otras entidades por competencia, lo anterior teniendo en cuenta que se trataban de temas que no son competencia de la USPEC, tales como solicitud de cupos para internos en los diferentes establecimientos de reclusión y remisión de documentos de PPL entre otros temas.

COMPORTAMIENTO PQRSD

- Por Tipología de PQRSD

TIPOLOGIA	TOTAL	%
PETICION	506	85%
DENUNCIA	8	1%
QUEJA	36	6%
SOLICITUD DE INFORMACION	38	6%
RECLAMO	9	2%
TOTAL GENERAL	597	100%



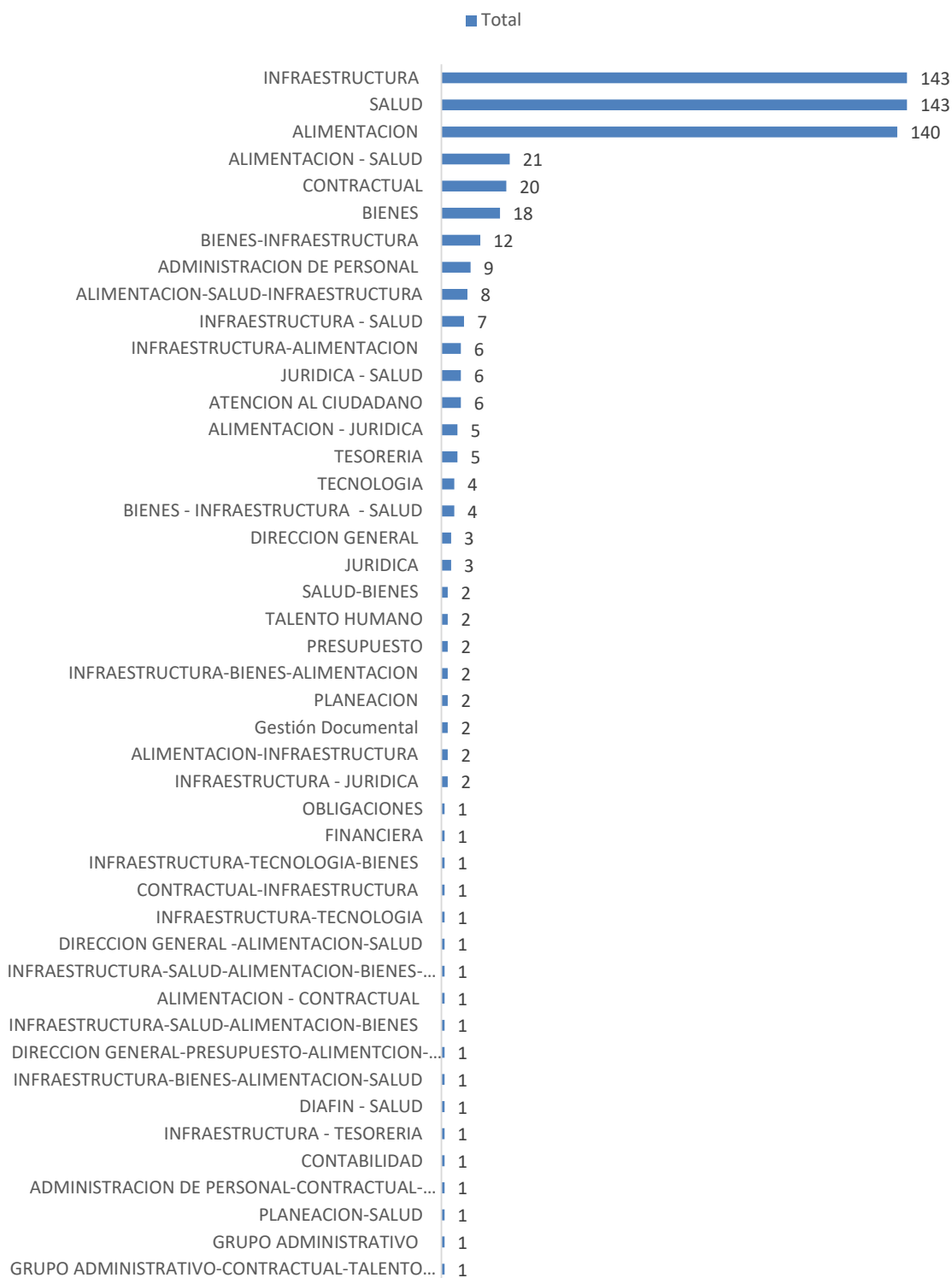
De acuerdo con los requerimientos registrados durante el cuarto (4) trimestre (octubre a diciembre) de 2022, se evidencia que sigue siendo mayor el registro de peticiones generales sobre alguna otra tipología respecto a los servicios prestados por esta entidad, seguido de la solicitud de Información y la queja.

CLASIFICACIÓN POR TEMAS

En cuanto a la clasificación por temas de las diferentes solicitudes, se tiene la siguiente información:



PQRSD POR TEMA





PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

Los grupos de valor de la USPEC se encuentran consignados en el portafolio de atención al ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

- INPEC - PPL
- Grupos Sindicales
- Ciudadanía

PQRSD GRUPOS DE VALOR		
INPEC	190	32%
GRUPOS SINDICALES	8	1%
CIUDADANIA	399	67%



OBSERVACIONES

- ✓ La notificación de las PQRSD se realizó a través del aplicativo PQRD de INFODOC, a las dependencias competentes.
- ✓ Envío mediante correo electrónico del estado en que se encuentran las PQRSD. (alerta).
- ✓ Se encuentra en proceso de ajuste el Módulo de PQRSD que hace parte del SGDEA-INFODOC, con el fin de gestionar adecuadamente las peticiones allegadas a la entidad.
- ✓ Es preciso indicar que de acuerdo con este informe de registro de PQRSD se tomaron los requerimientos que su vencimiento estaba dentro del mismo mes, ya que existe un parámetro de peticiones que estarían contemplados para el mes de enero.



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 PQRSD en el cuarto trimestre de 2022, la lectura de los datos nos dice:

- Se establece que el canal de mayor demanda por parte de los usuarios para la recepción de las diferentes comunicaciones (PQRSD) por parte de la USPEC, sigue siendo al correo electrónico institucional aciudadano@uspec.gov.co. con un favoritismo del 90%
- Se establece que de un total de quinientas noventa y siete (597) PQRSD recibidas, durante el IV trimestre de 2022, se cerraron 289 correspondientes a un 48% y continuaron abiertas 308 correspondientes a un 52% que continuarían su trámite respectivo para respuesta y cierre.
- De igual manera se puede observar que el requerimiento con mayores solicitudes corresponde a las peticiones para un total de 506, representadas en un 85% del total de requerimientos recibidos y el de menor número de requerimientos las denuncias siendo 8, es decir el 1%
- Se pudo establecer que 16 de los requerimientos recibidos debieron ser redirigidos a otras entidades por competencia.
- Estableciendo para el análisis dos grandes grupos 1. Infraestructura y 2. Logística (salud, alimentación y bienes) se visibiliza que el mayor número de requerimientos están a cargo de la Dirección de Logística, con un 54% de la solicitud de requerimientos, seguida de la Dirección de Infraestructura con un 24%, continuando esta tendencia desde el periodo anterior. Sin embargo, cabe precisar que de las áreas que componen la Dirección Logística, salud, presenta igual número de requerimientos como bloque, que la Dirección de Infraestructura, representados al igual en un 24% para el cuarto trimestre
- Se destaca la información referente a los grupos de valor la cual en anteriores informes se había dejado de presentar y, que es muy importante para este seguimiento y análisis
- En cuanto a las peticiones realizadas por los grupos de valor como son - INPEC – PPL, Grupos Sindicales y Ciudadanía, se establece que el mayor número de requerimientos proviene de la ciudadanía con 399 correspondientes al 67%



6. RECOMENDACIONES

- Continúa la recomendación de realizar mayores esfuerzos para continuar con la presentación del Aplicativo PQRSD a los ciudadanos, teniendo en cuenta que éste es un recurso que debe ser reconocido y utilizado.
- Es importante aclarar, qué ha pasado con respecto a la utilización y el flujo de información recibida a través de otros canales de comunicación, utilizados para las PQRSD, como: Teléfono y contacto personalizado con servidor público.
- Se continua con debilidades en la oportunidad de las respuestas, ya que como se pudo destacar, de los requerimientos con mayor demanda se encuentran las peticiones, de las cuales se logró el cierre de 184 de las 506 realizadas, es decir que para el último trimestre de año 2022, tan solo se dio respuesta al 36%.

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: C:\Users\ivan\OneDrive\Documentos\Ivonne\1. Oficina Control Interno - OCIN\PQRDS\IPQRSD 4 Trimestre 2022.docx

Ubicación archivo físico: Informes OCI