



**INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS
PRIMER TRIMESTRE 2023**

**NOMBRE DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

PERIODO: ENERO - MARZO DE 2023



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 primer trimestre de la vigencia 2023, 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 2023.**

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 primer trimestre de 2023.

La Oficina de Control Interno recibió mediante correo electrónico memorando I-2023-001017 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 01 de enero al 31 de marzo de 2023, es decir el I trimestre de 2023.

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 2023-04-10 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 01 de enero y hasta el 31 de marzo de la vigencia 2023, 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.



De esta manera se establece que las solicitudes fueron allegadas a la USPEC a través de los siguientes canales de comunicación:

PQRSD POR CANALES DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	%
CORREO	634	88%
APLICATIVO	83	12%
TOTAL	717	100%

De acuerdo a la anterior información se puede observar una variación en el proceso de recepción de PQRSD. Los canales habilitados por la USPEC, tales como: la herramienta o aplicativo de INFODOC, sigue presentando pocos usuarios, sin embargo el canal que continúa siendo el más utilizado para la radicación de solicitudes es el correo electrónico: aciudadano@uspec.gov.co

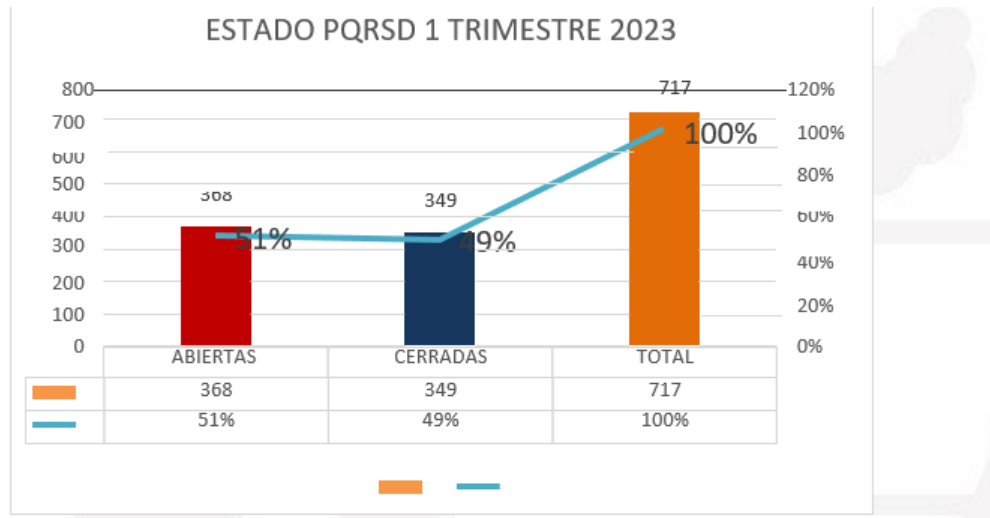
A partir de la información registrada en Módulo PQRSD-SGDEA INFODOC, se realizó el siguiente análisis:

- Tendencia aplicativa 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

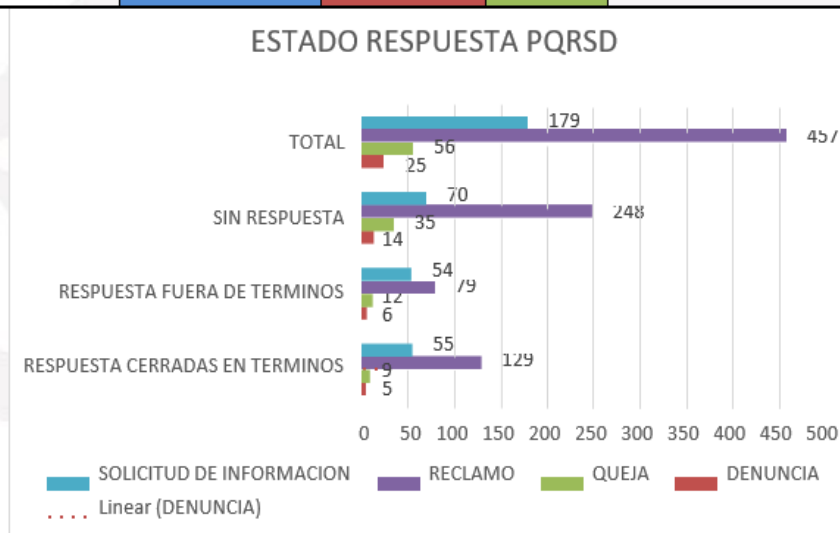
Dentro del aplicativo PQRSD de INFODOC, en el periodo señalado de los requerimientos con vencimiento durante el primer trimestre, las dependencias cerraron trescientas cuarenta y nueve (349) peticiones es decir el cuarenta y nueve por ciento (49%) y están abiertas trescientas sesenta y ocho (368) que corresponden a un cincuenta y un por ciento (51%) de las setecientas diez y siete peticiones (717) registradas.

PQRSD VIGENCIA ENERO A MARZO 2023	CANTIDAD	%
CERRADAS	349	49%
ABIERTAS	368	51%
TOTAL	717	100%



Información tomada a través de los registros del 01 de enero al 31 de marzo de 2023 y con trámite dentro de la vigencia del mismo trimestre. Evidenciando un total de trescientas cuarenta y nueve (349) cerradas y trescientas sesenta y ocho (368) abiertas que están en trámite de respuesta, así:

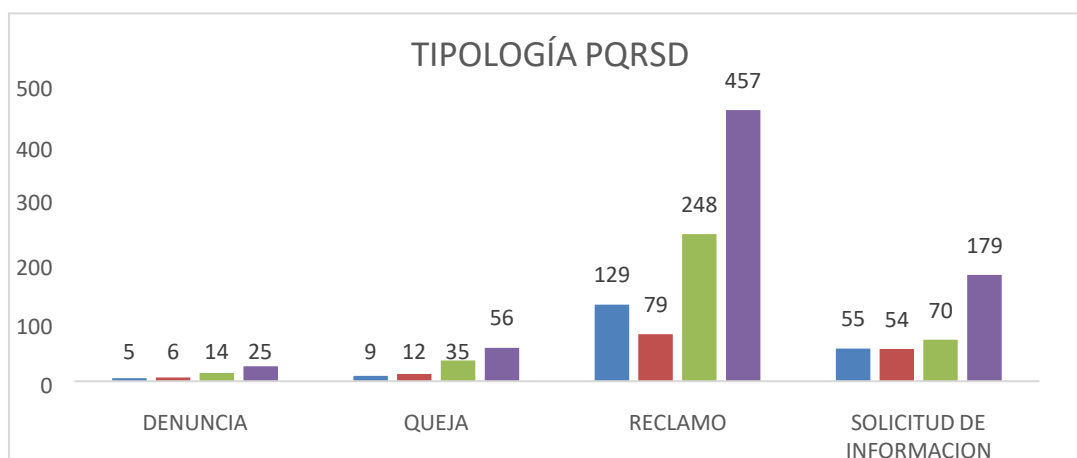
TIPOLOGIA	RESPUESTA CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA	TOTAL
DENUNCIA	5	6	14	25
QUEJA	9	12	35	56
RECLAMO	129	79	249	457
SOLICITUD DE INFORMACION	55	54	70	179



Por otra parte, es preciso resaltar, que del total de requerimientos registrados durante el mes de marzo, algunos de estos se caracterizan por tener su fecha de vencimiento en el mes de abril de la vigencia 2023. Así mismo, se recibieron diecisiete (17) 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 tales, como solicitud de cupos para internos en los diferentes establecimientos de reclusión y remisión de documentos de PPL entre otros, que como se ha dicho no son competencia de la USPEC.

COMPORTAMIENTO PQRSD POR TIPOLOGÍA DE PQRSD

TIPOLOGÍA	RESPUESTAS CERRADAS EN TERMINOS	RESPUESTA ASFUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA	TOTAL
DENUNCIA	5	6	14	25
QUEJA	9	12	35	56
RECLAMO	129	79	248	457
SOLICITUD DE INFORMACION	55	54	70	179

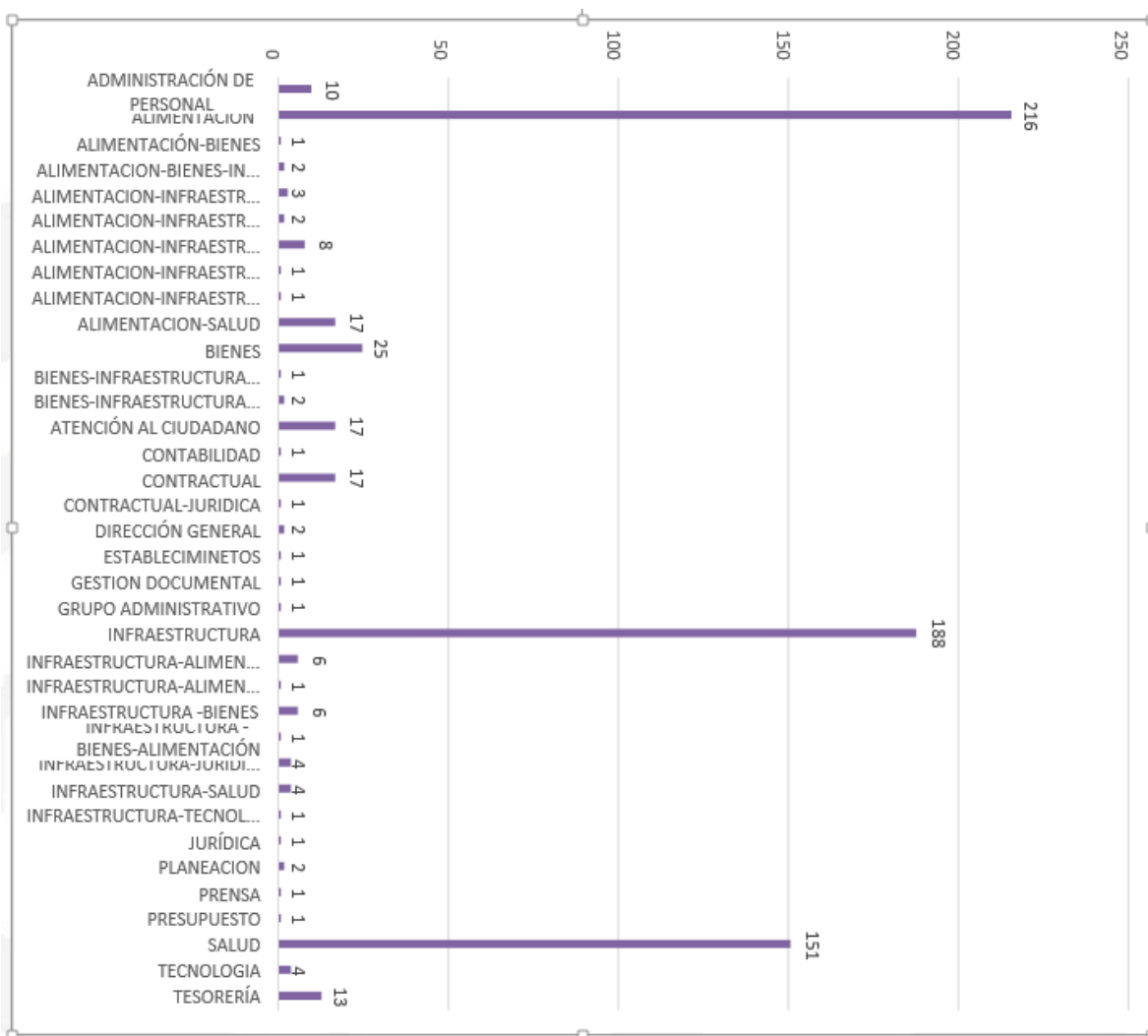


De acuerdo a los requerimientos registrados durante el primer trimestre (enero a marzo) de 2023, se evidencia que sigue siendo mayor el registro de “Reclamo” sobre alguna otra tipología respecto a los servicios prestados por esta entidad, seguido de la “Solicitud de Información y la Queja”



CLASIFICACIÓN POR TEMAS:

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



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:



PQRSD GRUPOS DE VALOR	
INPEC-PPL	410
GRUPOS SINDICALES	8
CIUDADANIA	299



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. (Alertas).
- ✓ 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.



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 primer trimestre de 2023, 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 88%, dos puntos por debajo del comparativo con el último trimestre del 2022.
- Se establece que de un total de setecientos diecisiete (717) PQRSD recibidas, durante el I trimestre de 2023, se cerraron trescientos cuarenta y nueve (349) correspondientes a un 49% y continuaron abiertas trescientos ocho (308) correspondientes a un 51% que continuarían su trámite respectivo para respuesta y cierre.
- De igual manera se puede observar que el requerimiento con mayores solicitudes corresponde a los reclamos para un total de 457, representadas en un 85% del total de requerimientos recibidos y el de menor número de requerimientos, las denuncias siendo de 25, es decir del 3.4% las cuales aumentaron de manera destacada, comparadas con el último trimestre de 2022, las cuales fueron 8 equivalentes al 1%
- Se pudo establecer que 17 de los requerimientos recibidos debieron ser redirigidos a otras entidades por competencia.
- Se establece que el grupo de alimentación presenta el mayor número de solicitudes, con un número de 216 representadas en el 30%, seguida de infraestructura con un número de 188 solicitudes representadas con un porcentaje del 26% y salud con 151 solicitudes para un 21%, continuando de este modo con el comportamiento observado en periodos anteriores.
- Se evidencia que con respecto a las solicitudes hechas por los grupos de valor el INPEC-PPL representan el 57%, la CIUDADANIA el 42% y los GRUPOS SINDICALES el 1%



6. RECOMENDACIONES

- Se hace importante buscar actividades o metodologías que permitan dar a conocer de manera significativa el Aplicativo PQRSD a los ciudadanos, con el fin de masificar su utilización e identificación ante la ciudadanía.
- Es importante aclarar, contextualizar cómo y en qué medida están siendo útiles los demás canales de comunicación frente a los diversos interrogantes de los grupos de valor.
- Con el fin de dar respuesta oportuna a las diferentes PQRSD, se debe establecer un seguimiento en los tiempos de respuesta y minimizar a través de la utilización correcta del INFODOC el número de PQRSD abiertas o en tránsito.
- Se recomienda la reinducción en la utilización correcta del aplicativo INFODOC, con el fin de minimizar demoras en las respuestas por parte de los usuarios internos.

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: \\192.168.70.20\CI_Fabio\Correspondencia OCI 2023\Informes\Informe de Seguimiento\Primer Trimestre\Informe de Seguimiento PQRSD Primer Trimestre 2023.docx

Ubicación archivo digital: \\192.168.70.20\CI_Fabio\Correspondencia OCI 2023\Informes\Informe de Seguimiento\Primer Trimestre