

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

# INFORME SEGUIMIENTO PQRSD II TRIMESTRE 2023

---

BOGOTÁ D.C., JUNIO 2023

PERIODO ABRIL - JUNIO DE 2023



## **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### **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 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 dada a la ciudadanía en el segundo 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.
- 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 2023.

La Oficina de Control Interno recibió mediante correo electrónico memorando I-2023-002395 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 abril al 30 de junio de 2023, es decir el II 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 de correo electrónico de fecha 2023-07-21 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 abril y hasta el 30 de junio 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 ELECTRÓNICO	583	91%
APLICATIVO INFODOC	61	9%
ATENCION PRESENCIAL	0	0%
ATENCION TELEFONICA (601)7430274 ext. 1214	0	0%
ATENCION VIA WHATSAPP	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>644</b>	<b>100%</b>

Esta tabla nos presenta una variación en el proceso de recepción de PQRSD. Los canales de atención 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](mailto:aciudadano@uspec.gov.co)

A partir de la información registrada en Módulo PQRSD-SGDEA INFODOC, el área de atención al ciudadano realiza el siguiente análisis:

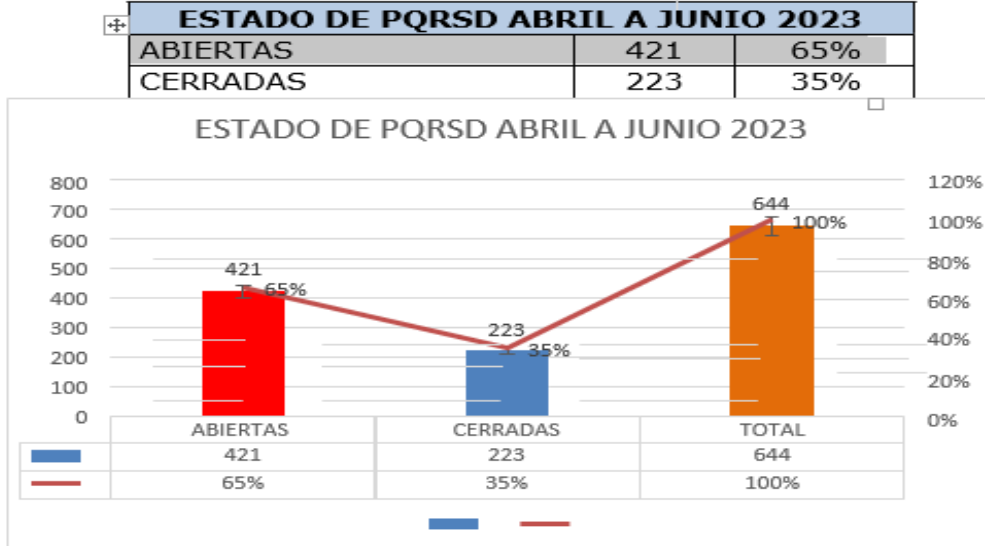
- Tendencia aplicativo PQRSD.
- Comportamiento de las PQRSD, los cuales se clasifican por:
  - Tipo de PQRSD
  - Canales de interacción con la ciudadanía
  - Temas
  - Prorrogas solicitadas
  - Peticiones realizadas por grupos de valor

### TENDENCIA APLICATIVO PQRSD

Dentro del aplicativo PQRSD del aplicativo INFODOC, en el periodo señalado (Abril – Junio) de los requerimientos con vencimiento durante el segundo trimestre, las dependencias cerraron doscientas veintitrés (223) peticiones es decir el cuarenta y nueve por ciento (49%) y están abiertas cuatrocientas veintiuno (421) que corresponden a un cincuenta y un por ciento (51%) de las seiscientos cuarenta y cuatro peticiones (644) registradas. (Ver imagen #1)



Imagen #1



Los registros de requerimientos tomados a partir del día primero (01) de abril al 30 de Junio de 2023, los cuales fueron tramitados dentro de la vigencia del mismo trimestre, siendo competencia de la USPEC, dan como resultado un total de doscientas veintitrés (223) peticiones cerradas, es decir el treinta y cinco por ciento (35%) y están abiertas cuatrocientas veintiuno (421) que corresponden a un sesenta y cinco por ciento (65%) de las seiscientos cuarenta y cuatro peticiones (644) registradas. (Ver imagen #2)

TIPOLOGIA	FINALIZADAS EN TERMINOS	FINALIZADAS FUERA DE TERMINOS	ABIERTAS EN TERMINOS PROXIMAS A VENCER	FINALIZADAS SIN RESPUESTA	VENCIDAS
DENUNCIA	7	0	12		3
QUEJA	6	0	20		6
RECLAMO	138	7	267	2	39
SOLICITUD DE INFORMACION	59	6	46	1	25

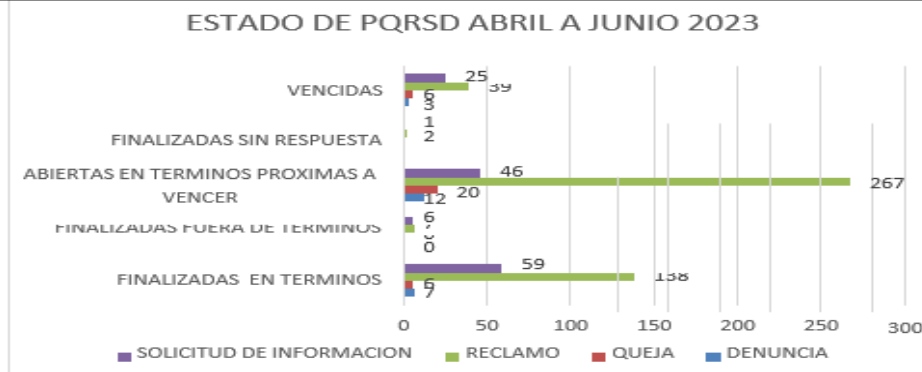


Imagen #2



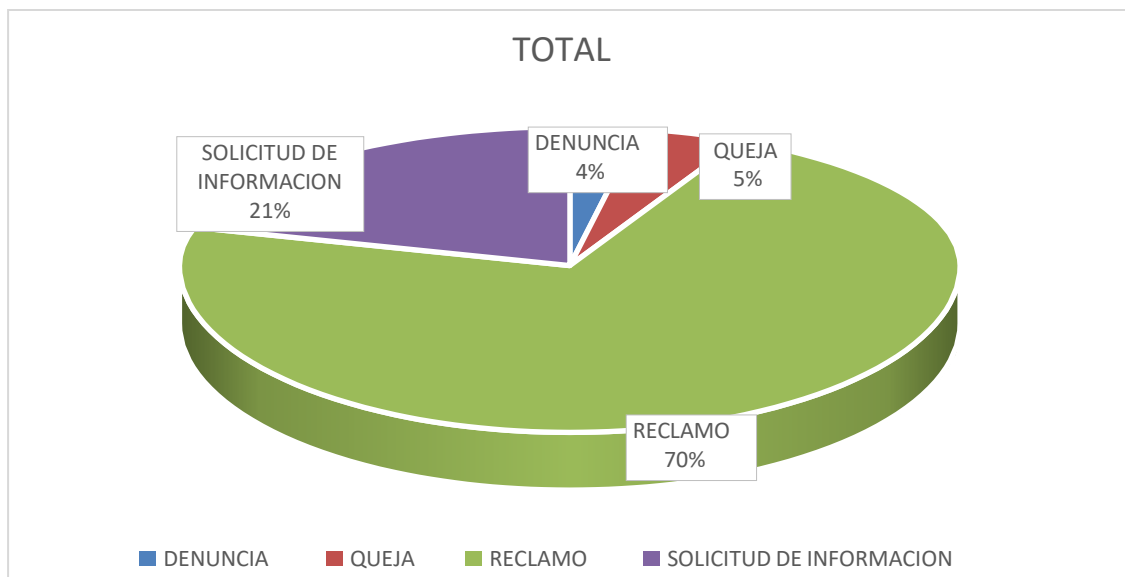
Por otra parte, es preciso resaltar, que del total de requerimientos registrados durante el mes de junio, se evidencian 46 radicados, que se caracterizan por tener su fecha de vencimiento para respuesta para el mes de julio de la vigencia 2023, por lo tanto generan actividad neutral en los resultados.

Así mismo, es necesario resaltar que se recibieron veintitrés (23) requerimientos los cuales al tratar temas que no tienen competencia en la USPEC, debieron ser trasladados a las entidades correspondientes, dentro de los temas que se trasladan por competencia se encuentran:

- Solicitud de cupos para internos en los diferentes establecimientos de reclusión
- Remisión de documentos de PPL.
- Traslados de Internos entre establecimientos penitenciarios.

### COMPORTAMIENTO PQRSD POR TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	%
DENUNCIA	22	4%
QUEJA	32	5%
RECLAMO	453	70%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	137	21%
<b>TOTAL</b>	<b>644</b>	<b>100%</b>



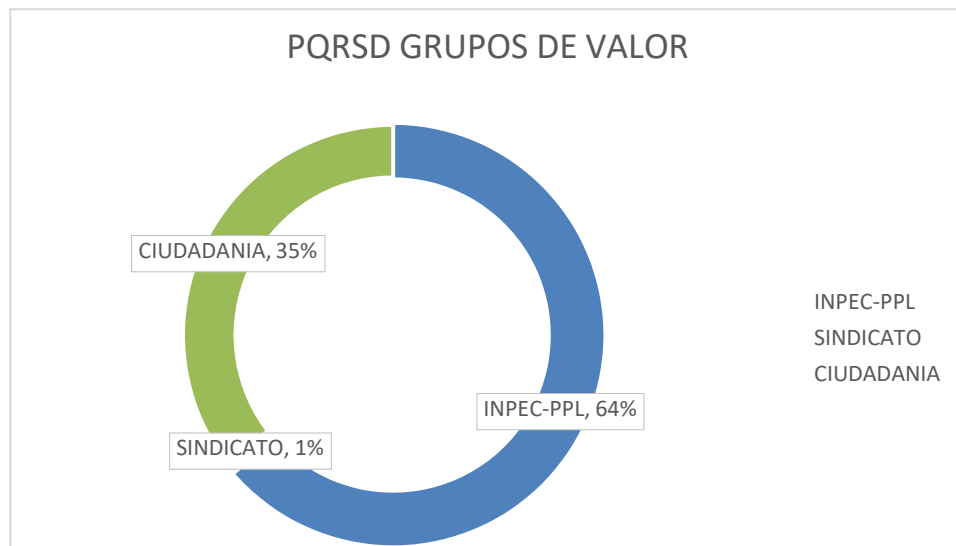
De acuerdo a los requerimientos registrados durante el segundo (2) trimestre de 2023 (abril a junio), se evidencia que sigue siendo mayor el registro de **reclamo** sobre alguna otra tipología respecto a los servicios prestados por la entidad, seguido de la **solicitud de Información** y la **queja**.



### 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	TOTAL
INPEC-PPL	410
SINDICATO	6
CIUDADANIA	228



### OBSERVACIONES

- ✓ La notificación de las PQRSD se realizó a través del aplicativo PQRSD de INFODOC, a las dependencias competentes.
- ✓ El Grupo de Atención al Usuario realiza el envío mediante correo electrónico del estado en que se encuentran las PQRSD. (Alertas de vencimientos).
- ✓ 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.
- ✓ Se continúa con un número importante de peticiones sin cerrar, en especial del reclamo, que son las peticiones que se elevan contra la prestación del servicio.



## 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 segundo 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](mailto:aciudadano@uspec.gov.co) con un favoritismo del 91%, incrementándose en tres puntos con respecto al primer trimestre del 2023.
- Con respecto al segundo trimestre de año, se recibieron 51 PQRSD menos, a través del correo electrónico que en el primer trimestre, lo que nos habla de una disminución del 3%.
- De igual manera los requerimientos realizados a través del aplicativo, disminuyeron en 22 solicitudes, frente al primer trimestre del año, representado en un 3%.
- Cabe anotar que aunque los canales de recepción y atención para solicitudes de PQRSD, disminuyeron con respecto al trimestre anterior, se continúa manteniendo el canal del correo electrónico como el más utilizado por los diferentes usuarios.
- Se determina que del total de solicitudes de PQRSD recibidas por la entidad (717) en el primer trimestre de 2023, esta disminuyó en un 10% para el segundo trimestre del año (644).
- A pesar de haber disminuido el número de solicitudes registradas como PQRSD en el segundo trimestre con respecto al primer trimestre del año, no se logra obtener un incremento en el cierre de solicitudes ya que por el contrario el número de cierres para el segundo trimestre disminuyó en un 14%.
- Con respecto a la tipología en la cual se enmarcan las solicitudes de PQRSD, se puede establecer que aunque persiste el reclamo como la tipología más recurrente y la denuncia como la menos recurrente durante el primer semestre del año, se destaca de igual manera que el segundo eslabón en recurrencia corresponde a la solicitud de información, la cual presentó una disminución importante en el segundo trimestre, pasando de 179 solicitudes a 137 en el 2° trimestre del año, lo que nos habla de una disminución del 23% para este tipo de requerimientos ante la entidad.
- En cuanto a las solicitudes realizadas por los grupos de valor, se destaca una disminución de un 24% en las solicitudes realizadas por la ciudadanía durante el primer trimestre del año, pasando de 299 solicitudes a 228 para el segundo trimestre.





## 6. RECOMENDACIONES

- Dar a conocer que actividades o metodologías se han utilizado para presentar de manera significativa el Aplicativo PQRSD a los ciudadanos, con el fin de masificar su utilización e identificación ante los grupos de valor, esto teniendo en cuenta, que durante los dos periodos evaluados (primer semestre) del 2023, no se destaca el manejo de dicho aplicativo.
- A pesar que se realizan capacitaciones para el manejo del aplicativo al interior de la entidad, no se genera el impacto esperado en el adecuado uso del mismo, por lo que se hace necesario realizar evaluaciones a la adherencia de los procesos existentes en el manejo de las PQRSD de la entidad.
- Es importante evaluar en qué medida están siendo útiles los demás canales de comunicación y atención en la entidad frente a los diversos interrogantes de los grupos de valor.
- Se recomienda la retroalimentación a través de la entrega de listados trimestrales a las diferentes áreas, sobre las solicitudes de PQRSD realizadas a la entidad, con el fin de lograr un rápido reconocimiento de los pendientes y cierres realizados. Esto le permitirá a las áreas misionales tomar medidas para la planeación de acciones más ágiles, buscando como resultado una respuesta oportuna.
- Retroalimentar cuales han sido las estrategias realizadas desde el Grupo de Atención al Ciudadano para la oportuna respuesta de las PQRSD y la correcta utilización del aplicativo INFODOC, con el fin de minimizar radicados abiertos y extemporáneos.

**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: Ej: \\srvfileserver\ivonne machado\Documents\1. CONTROL INTERNO - OCI\PQRDS\PQRSD 2 Trimestre 2023.docx