

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

# INFORME SEGUIMIENTO PQRSD IV TRIMESTRE 2023

---

BOGOTÁ D.C., MARZO 2024

PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 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 cuarto 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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2023.

La Oficina de Control Interno recibió mediante correo electrónico del 7 de febrero de 2024 del Grupo de Atención al Ciudadano, perteneciente al área 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 octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir el IV 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, el Grupo de Atención al Ciudadano da respuesta a la solicitud por medio electrónico 2024-02-07 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, 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 octubre y hasta el 31 de diciembre 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	633	82%
APLICATIVO – INFODOC	115	15%
WhatsApp– RTA RAPIDAS	24	3%
TOTAL	772	100%

Esta tabla nos presenta 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](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
  - Peticiones realizadas por grupos de valor

### TENDENCIA APLICATIVO PQRSD

Dentro del aplicativo PQRSD de INFODOC, en el periodo señalado de los requerimientos con vencimiento durante el cuarto trimestre, las dependencias cerraron trecientas noventa y nueve (399) peticiones es decir el cincuenta y uno por ciento (51%) y están abiertas trecientas cuarenta y nueve (349) que corresponden a un cuarenta y cinco por ciento (45%) de las setecientas setenta y dos (772) registradas.

ESTADO DE PQRSD OCTUBRE A DICIEMBRE		
ABIERTAS	349	45%
CERRADAS	399	51%

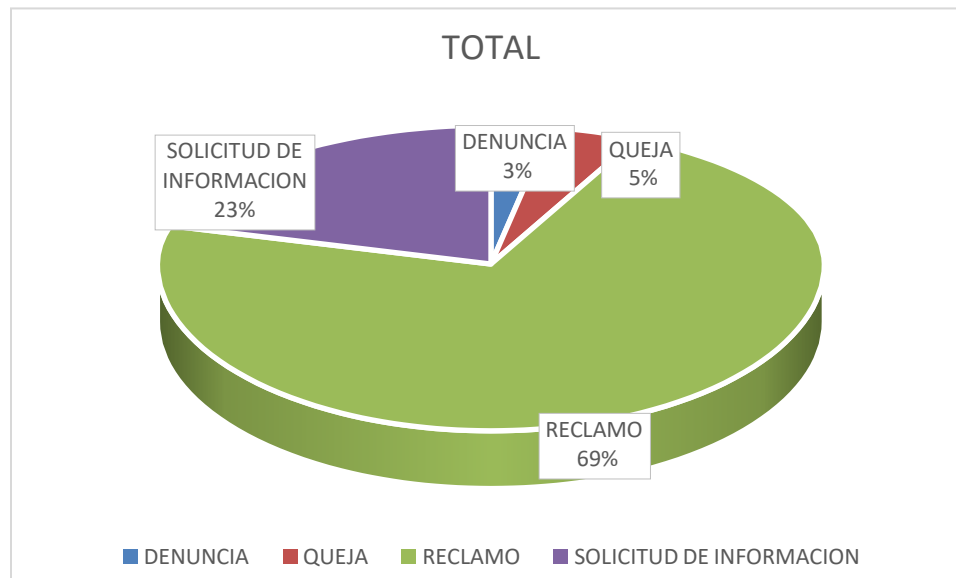
Cuadro análisis del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual no incluye solicitudes por WhatsApp para el análisis de un total de 748 requerimientos:



TIPOLOGÍA	FINALIZADAS EN TERMINOS	FINALIZADAS FUERA TERMINOS	VENCIDAS	ABIERTAS EN TERMINOS PROXIMAS A VENCER
DENUNCIAS	8	8	3	6
QUEJA	6	4	9	22
RECLAMO	159	121	92	141
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	53	40	51	25
<b>TOTAL 748</b>	<b>226</b>	<b>173</b>	<b>155</b>	<b>194</b>

### COMPORTAMIENTO PQRSD POR TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	%
<b>DENUNCIA</b>	25	3%
<b>QUEJA</b>	41	5%
<b>RECLAMO</b>	513	69%
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	169	23%
<b>TOTAL</b>	748	100%



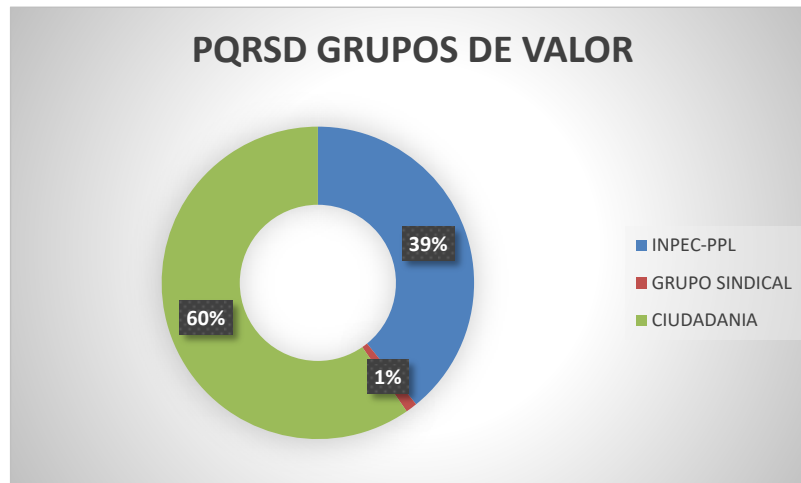
De acuerdo con los requerimientos registrados durante el cuarto (4) trimestre (octubre a diciembre) de 2023, se evidencia que se mantuvo el indicador como mayor registro, el **reclamo** sobre alguna otra tipología respecto a los servicios prestados por esta USPEC, seguido de la **solicitud de información** 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:

<b>PQRSD GRUPOS DE VALOR</b>	<b>TOTAL</b>
INPEC-PPL	293
SINDICATO	9
CIUDADANIA	446



#### **OBSERVACIONES DEL ÁREA**

- ✓ La notificación de las PQRSD se realizó a través del aplicativo PQRSD 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.
- ✓ Es preciso indicar que de acuerdo con este informe de registro de PQRSD existen peticiones que estarían contemplados para el mes de enero de la vigencia 2024.

#### **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 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 82%, manteniéndose en cantidades similares al primer trimestre del 2023, así **correo** 634 trimestre 1, 633 trimestre 4. **Aplicativo** 83 trimestre 1, 115 trimestre 4, caso en el cual se puede observar un cambio significativo en el número de solicitudes con respecto al trimestre inicial del año 2023 aumentando la utilización del aplicativo, lo cual nos hace entender que se realizó algún tipo de campaña que aumentara la utilización del aplicativo, como sistema de comunicación con la entidad.
- Con respecto al cuarto trimestre de año, se recibió 1 PQRSD menos, a través del correo electrónico que, en el primer trimestre del año, lo que establece una constate en la recepción de este tipo de comunicaciones.
- Por el contrario, los requerimientos realizados a través del aplicativo aumentaron en 32 solicitudes, frente al primer trimestre del año, teniendo en cuenta que la PQRSD en el primer trimestre del 2023 correspondió a 717 y el cuarto trimestre en 748, con una diferencia de 31 solicitudes.
- Se determina que del total de solicitudes de PQRSD recibidas por la entidad (717) en el primer trimestre de 2023, aumento en un 4% para el cuarto trimestre del año (748).
- Se establece para el cuarto trimestre de 2023 un aumento en el cierre de 50 solicitudes, con respecto al primer trimestre del mismo año.
- Con respecto a la tipología, el reclamo continúa siendo el requerimiento con mayores solicitudes, manteniéndose en el primer lugar durante todo el 2023 y, la solicitud de información en segundo lugar. Al igual que la denuncia volvió a ser la menos radicada en la entidad, con respecto al periodo anterior.
- En cuanto a las solicitudes realizadas por los grupos de valor, se invierte de manera significativa los requerimientos con respecto al primer trimestre del año, donde podemos ver que las solicitudes realizadas por la ciudadanía aumentaron de 299 a 446 para el 4 trimestre y en cuanto a las solicitudes realizadas por los grupos sindicales estas disminuyeron de 410 a 293 para el cuarto trimestre del 2023.

## 6. RECOMENDACIONES

- Dar continuidad y seguir fortaleciendo la utilización del Aplicativo PQRSD a los ciudadanos, el cual, de acuerdo con este seguimiento, ha logrado tener un mayor reconocimiento frente a los grupos de valor.
- Es importante aclarar cómo se introduce y prioriza los requerimientos presentados a través



de Whats APP, como vía de comunicación con la entidad, ya que no se puede identificar con claridad a que tipo de requerimientos corresponden.

- Se continúa con la recomendación de dar suficiente retroalimentación a través de la entrega de listados trimestrales a las diferentes áreas, sobre las solicitudes de PQRSD realizadas a la entidad, las cuales deberán coincidir con los listados presentados como informe de las solicitudes por áreas con respecto a las cifras presentadas por el grupo de atención al ciudadano en cuanto a la totalidad de PQRSD recibidas.
- Retroalimentar cuales han sido las actividades realizadas desde atención al ciudadano para la correcta utilización del aplicativo INFODOC.
- Es necesario realizar plan de contingencia, para dar cierre a las solicitudes en los términos de ley, en el presente trimestre 155 solicitudes se respondieron de manera extemporánea, lo que genera que se radiquen reiteraciones de solicitudes y tutelas.

**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: <https://d.docs.live.net/db3346cb8c64520e/Documentos/OCI/PQRSD/PQRSD 4 Trimestre 2023.docx>