

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

INFORME SEGUIMIENTO PQRSD III TRIMESTRE 2023

BOGOTÁ D.C., MARZO 2024

PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE 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 tercer 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 tercer 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 tercer trimestre de 2023.

La Oficina de Control Interno recibió mediante correo electrónico memorando I-2023-003510 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 julio al 30 de septiembre de 2023, es decir el III 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 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 julio y hasta el 30 de septiembre 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	623	85%
APLICATIVO	107	15%
TOTAL	730	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, ha aumentado su uso por parte de los 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, 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 tercer trimestre, las dependencias cerraron quinientos veintitrés (523) requerimientos es decir el setenta y dos por ciento (72%) y están abiertas doscientas siete (207) que corresponden a un veintiocho por ciento (28%) de las setecientas treinta (730) registradas.

ESTADO DE PQRSD OCTUBRE A DICIEMBRE		
ABIERTAS	207	28%
CERRADAS	523	72%



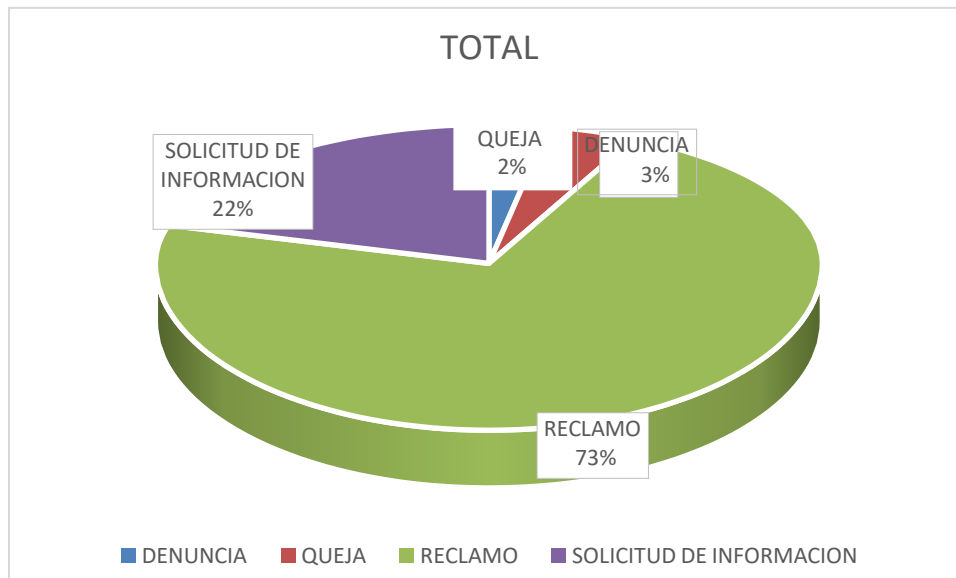
Cuadro por tipología con respecto al trámite:

TIPOLOGÍA	FINALIZADAS EN TERMINOS	FINALIZADAS FUERA TERMINOS	VENCIDAS	ABIERTAS EN TERMINOS PROXIMAS A VENCER
DENUNCIAS	2	13	2	7
QUEJA	0	12	5	0
RECLAMO	115	262	91	61
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	50	69	31	10
TOTAL 730	167	356	129	78

COMPORTAMIENTO PQRSD POR TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TOTAL	%
DENUNCIA	24	3%
QUEJA	17	2%
RECLAMO	529	73%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	160	22%
TOTAL	730	100%

3%





De acuerdo con los requerimientos registrados durante el tercer (3) trimestre (julio a septiembre) 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 **denuncia**.

COMPORTAMIENTO PQRSD POR TEMA

PQRSD POR TEMA	TOTAL
ADMINISTRACION DE PERSONAL	22
ADMINISTRACION DE PERSONAL - TALENTO H	1
ALIMENTACION	176
ALIMENTACION -SALUD	1
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA	1
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA-	1
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA	5
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA-SALUD	9
ALIMENTACION-PLANEACION	1
ALIMENTACION-SALUD	14
ATENCION AL CIUDADANO	28
BIENES	26
BIENES - INFRAESTRUCTURA	6
CONTABILIDAD	1
CONTRACTUAL	24
CONTRACTUAL-TESORERIA	1
GESTION DOCUMENTAL	2
GRUPO ADMINISTRATIVO	3
INFRAESTRUCTURA	184
INFRAESTRUCTURA -SALUD	3
INFRAESTRUCTURA-BIENES-SALUD	1
INFRAESTRUCTURA-CONTRACTUAL	1
INFRAESTRUCTURA-JURIDICA	1
INFRAESTRUCTURA-PLANEACION	1
JURIDICA	15
PLANEACION	3
SALUD	184
TECNOLOGIA	2

En el comportamiento de las PQRSD por tema, se puede establecer la pertenencia de las solicitudes a cada una de las áreas, desatacando que los mayores requerimientos se dan en las áreas salud e infraestructura,

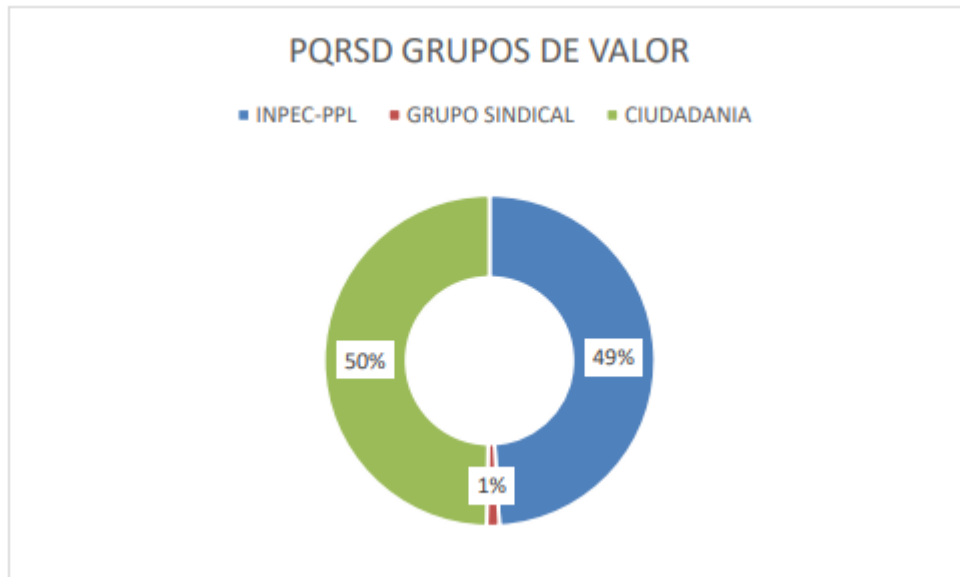


cada una de ellas con 184 (total 368) requerimientos respectivamente, de los 730 requerimientos allegados a la entidad.

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	358
SINDICATO	9
CIUDADANIA	363



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.
- ✓ Se continúa con un número importante de peticiones sin cerrar, en especial el reclamo que son las peticiones que se elevan contra la prestación del servicio.
- ✓ Se invita a las dependencias a revisar las peticiones a su cargo y finalizarlas en términos.

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 tercer 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 aunque se vio un poco disminuido con respecto al segundo periodo, pasando de un 91% a un 85% de favoritismo en el tercer periodo.
- Con respecto al tercer trimestre de año, se presentó un aumento de 40 PQRSD, a través del correo electrónico que, en el segundo trimestre, lo que nos habla de un aumento del 5%.
- Se destaca un aumento significativo en el uso del aplicativo, el cual paso de 61 requerimientos en el segundo trimestre a 107 en el tercer trimestre, con una diferencia de 46 solicitudes ingresadas por el aplicativo.
- Se determina que del total de solicitudes de PQRSD recibidas por la entidad (644) en el primer trimestre de 2023, aumento en un 11% para el tercer trimestre del año (730).
- Se establece para el tercer trimestre de 2023 un aumento en el cierre de 86 solicitudes, con respecto al segundo trimestre del 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, pero con respecto a los anteriores periodos la denuncia presento un leve aumento, presentándose la queja con el menor porcentaje.
- Se establece el mayor número de solicitudes, se hace a las área de salud e infraestructura los cual corresponde a un 50% de los requerimientos presentados a la Entidad.



- En cuanto a las solicitudes realizadas por los grupos de valor, se destaca un leve aumento de las solicitudes realizadas por la ciudadanía de 363 con respecto 358 de requerimientos realizados por el INPEC, quienes venían solicitando mayores requerimientos.

6. RECOMENDACIONES

- 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. Permitiendo que las áreas misionales tomen medidas para la planeación de acciones con mediate.
- Se recomienda la presentación del total, de la actividad de PQRSD recibidas por los diversos canales de comunicación, si continúan o no siendo utilizados por los diferentes grupos de valor.
- Se recomienda dar a conocer el promedio de tiempo de respuesta por tipología.

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/Documents/OCI/PQRSD/PQRSD 3 Trimestre 2023.docx>