

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

INFORME SEGUIMIENTO PQRSD I TRIMESTRE 2024

BOGOTÁ D.C., ABRIL 2024

PERIODO ENERO - MARZO DE 2024



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 primer trimestre de la vigencia 2024, 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 primer trimestre de 2024.

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 2024.

La Oficina de Control Interno recibió mediante correo electrónico del 11 de abril 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 enero al 31 de marzo de 2023, es decir el I trimestre de 2024.

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 de comunicación
- 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 de correo electrónico 2024-11-04 correspondiente al último informe del mes de marzo, a la Oficina de Control Interno. La sumatoria de los informes entregados (Ene. Feb. Mar.) Relacionan 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 2024, 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	814	78%
APLICATIVO – INFODOC	175	17%
WhatsApp– RTARAPIDAS	57	5%
TOTAL	1.046	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 y de igual manera se recibieron requerimientos de respuesta rápida durante el trimestre, en los meses de enero y febrero por el canal de recepción WhatsApp.

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 primer trimestre, se puede observar teniendo en cuenta la sumatoria mensual de PQRSD recibidas, con respecto a la PQRSD abiertas y cerradas presentadas en el informe trimestral por Grupo de



Atención al Ciudadano, que de un total de 1.046 PQRSD las dependencias cerraron quinientas sesenta y tres (563) peticiones es decir el cincuenta y cuatro por ciento (54%) y están abiertas cuatrocientas cuarenta y uno (441) que corresponden a un cuarenta y dos por ciento (42%) cabe anotar que el informe trimestral presenta una diferencia de 42 PQRSD recibidas.

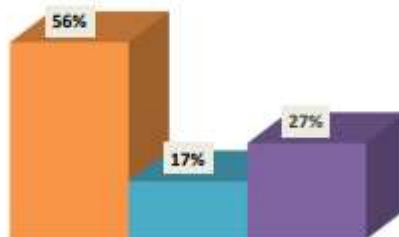
ESTADO DE PQRSD OCTUBRE A DICIEMBRE		
ABIERTAS	441	42%
CERRADAS	563	54%

Cuadro análisis tomado de la información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano - Informe trimestral.

TIPOLOGÍA	FINALIZADAS EN TERMINOS	PENDIENTES	VENCIDAS
DENUNCIAS	9	5	14
QUEJA	6	4	2
RECLAMO	344	106	197
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	204	51	62
TOTAL 1004	563	166	275

% ESTADO PQRSD

■ FINALIZADO ■ PENDIENTE ■ VENCIDO

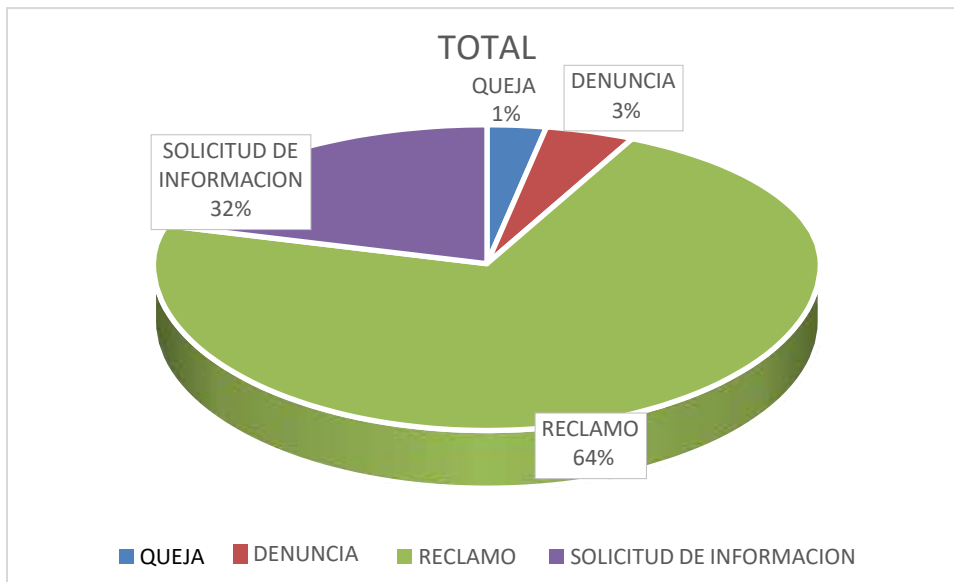


COMPORTAMIENTO PQRSD POR TIPOLOGÍA

Se toma porcentaje de acuerdo con la información registrada en el informe trimestral de Grupo de Atención al Ciudadano.



TIPOLOGÍA	TOTAL	%
DENUNCIA	28	3%
QUEJA	12	1%
RECLAMO	647	64%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	317	32%
TOTAL	1004	100%



De acuerdo con los requerimientos registrados durante el primer (1) trimestre (enero a marzo) de 2024, 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**.

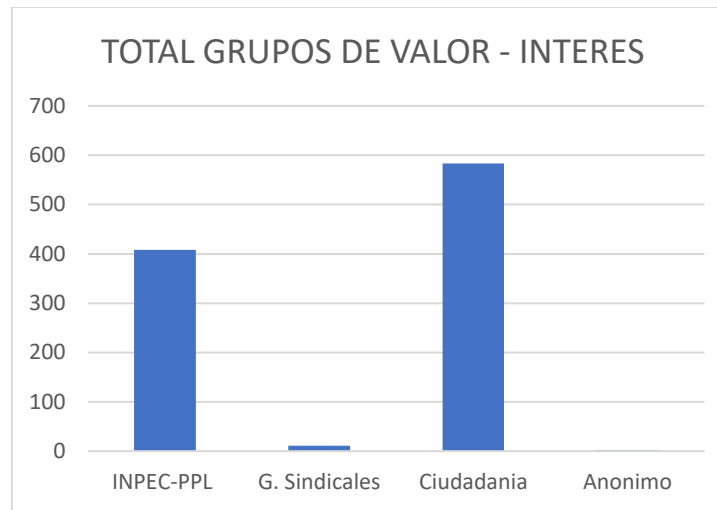
PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

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:



PQRSD GRUPOS DE VALOR	TOTAL
INPEC-PPL	408
SINDICATO	11
CIUDADANIA	583
ANONIMO	2

(Tomado informe primer trimestre Servicio al Ciudadano)



OBSERVACIONES DEL ÁREA – Grupo de Atención al Ciudadano

- ✓ 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.



- ✓ El porcentaje del cuarenta y cuatro por ciento (44%) del total de las peticiones pendientes de respuesta y vencidas, que ya se encuentran asignadas a los profesionales, es de importancia que se revise y se realice una jornada de cierre. Lo anterior teniendo en cuenta la salida de algunos profesionales y la firma de paz y salvo.
- ✓ Se invita a las dependencias a revisar las peticiones a su cargo y finalizarlas en términos.
- ✓ Así mismo, de manera atenta se solicita que todas las peticiones se cierren con respuesta oficio y enlazadas, para su correcta finalización.

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 2024, la lectura de los datos nos dice:

- Se establece luego del análisis de los informes de PQRSD correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2024 suministrados por Servicio al Ciudadano, 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 78%, disminuyendo 4 puntos porcentuales con respecto al cierre del 2023, así primer trimestre de 2024 **correo** 814 solicitudes **Aplicativo** 175 solicitudes.
- Se refleja un aumento en el número de solicitudes con respecto al último trimestre del 2023, pero se mantiene la utilización del correo electrónico de manera prioritaria. Se destaca el aumento de requerimientos realizados a través del aplicativo, los cuales aumentaron en 60 solicitudes, frente al último trimestre del año 2023. Así 2023: 115 solicitudes y 2024: 175 solicitudes.
- Se determina que del total de solicitudes de PQRSD recibidas por la entidad (772) en el cuarto trimestre de 2023, aumento en un 26% para el primer trimestre del 2024 (1.046).
- Se establece para el primer trimestre de 2024 un aumento en el cierre de 164 solicitudes, con respecto al cuarto trimestre del 2023 al igual que una diferencia de 114 solicitudes cerradas, destacándose el aumento de cierres con respecto al último periodo del 2023. Así 2023: 399 cerradas y 2024: 563 cerradas, aumentando en el 2024 un 71% en el cierre de solicitudes.
- Con respecto a la tipología, el reclamo continúa siendo el requerimiento con mayores solicitudes, durante el primer trimestre del 2024, al igual que la solicitud de información en segundo lugar. Y finalmente la queja se ubica en el último lugar presentando un cambio



porcentual a la baja con respecto al último trimestre del 2023, aumentando así el número de radicaciones por denuncia.

- En cuanto a las solicitudes realizadas por los grupos de valor, estas aumentaron con respecto al último trimestre del 2023 en un 74%. Por su parte las solicitudes realizadas por la ciudadanía continúan en aumento con respecto al periodo anterior 23%, al igual que las solicitudes realizadas por grupos sindicales las cuales aumentaron en un 28%, sin embargo, la ciudadanía presenta el mayor número de solicitudes durante el primer trimestre del 2024. Ciudadanía 583 – G. Sindicales 408.
- Se agregan solicitudes anónimas que, aunque presentan el 1% en el primer trimestre del 2024, se destacan debido a que durante el 2023 no se tuvo conocimiento de este tipo de solicitudes.

6. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la cultura de uso del Aplicativo INFODOC - PQRSD, ejerciendo un seguimiento constante que permita implementar, ejecutar y hacer seguimiento a las actualizaciones solicitadas al respecto.
- Se enfatiza en la importancia de aclarar cómo se introduce y prioriza los requerimientos presentados a través de WhatsApp, como uno de los canales de comunicación con la entidad, ya que no se puede identificar con claridad a que tipo de requerimientos corresponden, para su evaluación y seguimiento.
- 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.
- Se insiste desde la Oficina de Control Interno, retroalimentar cuales han sido las actividades realizadas desde atención al ciudadano para la correcta utilización del aplicativo INFODOC.
- En el informe del mes de febrero, aunque se presentan los porcentajes correspondientes a los canales de recepción de las PQRSD, no se dan a conocer los totales, por lo cual no se establece cuantas PQRSD corresponden a cada uno de los canales.



- En el informe del mes de marzo no se menciona las solicitudes por el canal de WhatsApp, se recuerda la importancia que tiene, el establecer un seguimiento estandarizado y constante de cada uno de los canales de comunicación, ya que esta información determinará una mejor evaluación y facilitará identificar con facilidad los cambios y desviaciones que se puedan presentar.
- Durante el primer trimestre del 2024 no se establece si los WhatsApp hacen parte o no del total de las solicitudes realizadas por PQRSD ya que, al obtener los datos porcentuales en el mes de enero, el total de PQRSD recibidas no coincide con el dato porcentual, al igual que la sumatoria de los porcentajes obtenidos sobrepasan el 100%.
- Revisado el informe trimestral de PQRSD, subido en la página de la USPEC por Grupo de Atención al Ciudadano, se establece inconsistencia en relación con los informes mensuales ya que el análisis de PQRSD presentado por la misma área no coincide. Los informes mensuales presentan mayor número de PQRSD recibidas por medio del correo electrónico, lo cual venia siendo reiterativo, sin embargo, el informe trimestral presenta mayor número de PQRSD recibidas por medio del Aplicativo INFODOC.
- Con el fin de establecer puntos en común, la Oficina de Control Interno teniendo como base la información presentada mes a mes por Grupo de Atención al Ciudadano, concluye que las PQRSD recibidas en el primer trimestre corresponden a 1.046 de las cuales en el mes de enero se presentaron 371, en el mes de febrero 362 y para el mes de marzo 313, lo cual no es concordante respecto al informe trimestral de Servicio al Ciudadano, presentando un total de 1.004 PQRSD recibidas, evidenciando una diferencia de 42 PQRSD recibidas.
- Se recomienda la revisión y análisis de la información consignada en cada informe mensual ya que estos constituyen la base del informe trimestral, por lo cual la información debe ser clara, consistente y verificable, es necesario establecer un nuevo punto de control para la observación y análisis de la información relacionada en los informes mensuales antes de su entrega y publicación, esto debido a las inconsistencias presentadas.
- En las observaciones realizadas por el Grupo de Atención al Ciudadano se realizan algunas observaciones las cuales para la Oficina de Control Interno es importante aclarar:
 - ¿Con qué frecuencia se realiza el envío del estado en el que se encuentran las PQRSD mediante correo electrónico y destacar si se hace algún tipo de seguimiento?
 - Precisar qué clase de ajuste se está realizando en el módulo de PQRSD y lograr un



comparativo con las actividades solicitadas al operador del INFODOC en la última reunión.

- Dar claridad de cómo fue establecido el porcentaje que hace mención del 44%

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 1 Trimestre 2024.docx>