

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

INFORME SEGUIMIENTO PQRSD II TRIMESTRE 2024

BOGOTÁ D.C., JULIO 2024

PERIODO ABRIL - JUNIO DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. MARCO LEGAL.....	2
4. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.....	3
a) Tendencia aplicativo PQRSD.	4
b) Comportamiento de las PQRSD por Tipología.	5
c) Peticiones realizadas por grupos de valor.	7
d) Dependencias asignadas para la respuesta de PQRSD.	8
5. RECOMENDACIONES.....	9

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 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 segundo 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 segundo trimestre de 2024.

La Oficina de Control Interno verifico el informe trimestral abril a junio 2024 y los informes mensuales de los meses de abril, mayo y junio generados por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, perteneciente al área Administrativa y Financiera, lo anterior atendiendo indicación de la coordinación del Grupo de atención al Ciudadano en correo de respuesta del 29 de julio de 2024, así las cosas, se procedió a generar la verificación al 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 2024, es decir, el segundo trimestre de 2024.

De este modo la OCI - Oficina de Control Interno, solicitó entre otros, los datos consolidados de:

- Total de PQRSD tramitadas en el periodo por tipología.
- Total de PQRSD 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.
- Copia de los memorandos requiriendo a las áreas, las PQRSD.

La sumatoria de los informes entregados (Abr.-May.-Jun.) 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 hasta el 30 de junio 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	1353	89%
APLICATIVO – INFODOC	165	11%
TOTAL	1.518	100%

SEGUNDO TRIMESTRE 2024				
PQRSD POR CANALES DE RECEPCIÓN	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL TRIM.
CORREO ELECTRÓNICO	424	470	459	1353
APLICATIVO – INFODOC	72	58	35	165
TOTAL	496	528	494	1.518

La anterior tabla, nos presenta una variación en el proceso de recepción de PQRSD, con respecto al primer trimestre de 2024, teniendo en cuenta los canales habilitados para la recepción de PQRSD de la USPEC. Una de las variaciones se presenta en la herramienta o aplicativo de INFODOC, el cual continúa presentando pocos usuarios e inclusive presento una reducción de 6 puntos porcentuales frente al total de PQRSD, dado que, para el primer trimestre 2024 su porcentaje fue del 17% del total y para este trimestre se redujo al 11%. Se observa que el canal que continúa siendo el más utilizado para la radicación de solicitudes es el correo electrónico: aciudadano@uspec.gov.co y que no se recibieron requerimientos de respuesta rápida durante el segundo trimestre de 2024 por el canal de recepción WhatsApp.

A partir de la información registrada, el área de atención al ciudadano realiza el siguiente análisis:

- Tendencia aplicativo PQRSD.
- Comportamiento de las PQRSD por Tipología.
- Peticiones realizadas por grupos de valor.
- Dependencias asignadas para la respuesta de PQRSD.

a) **Tendencia aplicativo PQRSD.**

Dentro del aplicativo PQRSD de INFODOC, en el periodo señalado de los requerimientos con vencimiento durante el segundo trimestre, se puede observar que la sumatoria mensual de PQRSD recibidas, con respecto a la PQRSD abiertas y cerradas, presentadas en el informe trimestral realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano, que de un total de 1.518 PQRSD las dependencias cerraron novecientos seis (906) peticiones, es decir, el sesenta por ciento (60%) y están abiertas seiscientos doce (612), que corresponden a un cuarenta por ciento (40%), en donde se percibe un aumento de 6 puntos porcentuales, en relación a las solicitudes cerradas en el primer trimestre de 2024.

ESTADO PQRSD DE ABRIL A JUNIO 2024	CANTIDAD	%
ABIERTA	612	40%
CERRADA	906	60%
TOTAL	1.518	100%

Teniendo en cuenta, la información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano, se observa que, dentro de las 612 solicitudes abiertas, se encontraban 373 solicitudes vencidas, las cuales significan un 24,6% del total de PQRSD recibidas en el periodo y que en comparación con las solicitudes vencidas del trimestre anterior, se registró una disminución porcentual de 2,8 puntos, pasando de tener un 27,4% del total de PQRSD recibidas vencidas al 24,6% mencionado para este periodo.

TEMAS	FINALIZADO	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL	%
DENUNCIA	15	1	8	24	1,58%
QUEJA	10	10	5	25	1,65%
RECLAMO	446	136	204	786	51,78%
SOLICITUD INFORMACIÓN Y COPIAS	435	92	156	683	44,99%
TOTAL GENERAL	906	239	373	1.518	100%
% ESTADO PQRSD	59,7%	15,7%	24,6%	100%	

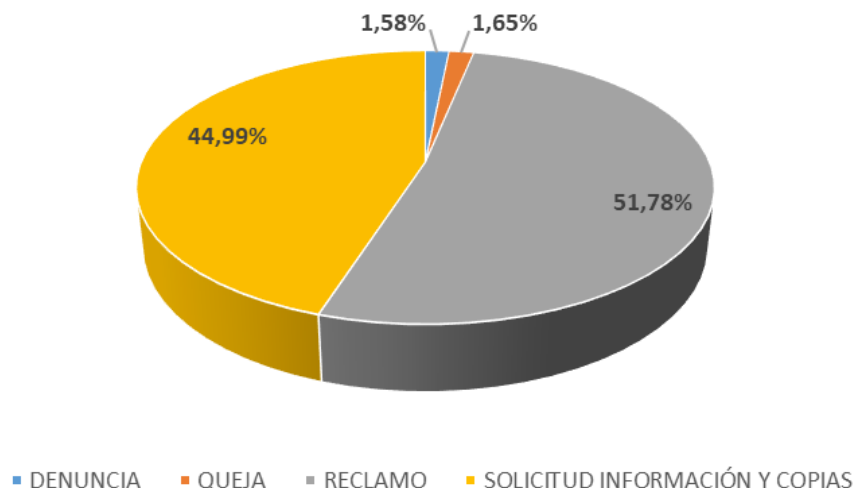


b) Comportamiento de las PQRSD por Tipología.

Se toman porcentajes, de acuerdo con la información registrada en el informe trimestral segundo trimestre de 2024 generado por el Grupo de Atención al Ciudadano, en donde, se evidencia que se mantiene el Reclamo, con el mayor porcentaje de los requerimientos, con un total de setecientos ochenta y seis (786) reclamos, lo que corresponde al 51,78% del total de los PQRSD registrados en el periodo, seguido por la tipología de Solicitud de información y copias, con un total de seiscientos ochenta y tres (683) solicitudes, lo que equivale al 44,99% del total de los PQRSD registrados, lo que indica que entre estas dos tipologías, se tiene el 96,77% del total de los PQRSD registrados.

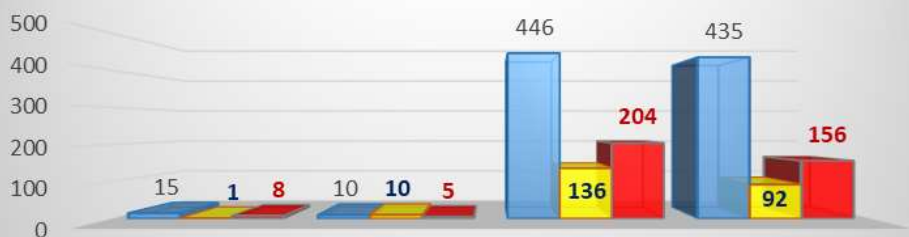
TIPOLOGÍA	TOTAL	%
DENUNCIA	24	1,58%
QUEJA	25	1,65%
RECLAMO	786	51,78%
SOLICITUD INFORMACIÓN Y COPIAS	683	44,99%
TOTAL GENERAL	1.518	100%

PARTICIPACIÓN POR TIPOLOGÍA



Por otro lado, al verificar el estado de las PQRSD discriminadas por tipología para el tema de vencimientos, hallamos que, del total 786 Reclamos se vencieron 204, lo que equivale al 25,95% del total de reclamos, de 683 Solicitudes de información y copias se vencieron 156, lo que representa el 22,84% del total de solicitudes; de igual manera, a pesar de que las Denuncias y Quejas solo equivalen al 3,23% del total de los PQRSD, también tuvieron un porcentaje de vencimiento superior al 20%, con un 33% y un 20% respectivamente.

ESTADO PQRSD POR TIPOLOGÍA



	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD INFORMACIÓN Y COPIAS
FINALIZADO	15	10	446	435
PENDIENTE	1	10	136	92
VENCIDO	8	5	204	156

c) Peticiones realizadas por grupos de valor.

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, para el segundo trimestre de 2024, los grupos de valor que generaron PQRSD fueron el INPEC, el Sindicato y la Ciudadanía, no se presentó ninguna solicitud Anónima, a diferencia del trimestre anterior.

GRUPOS DE VALOR	CANTIDAD	%
INPEC	791	52,11%
SINDICATO	14	0,92%
CIUDADANÍA	713	46,97%
TOTAL GENERAL	1.518	100%

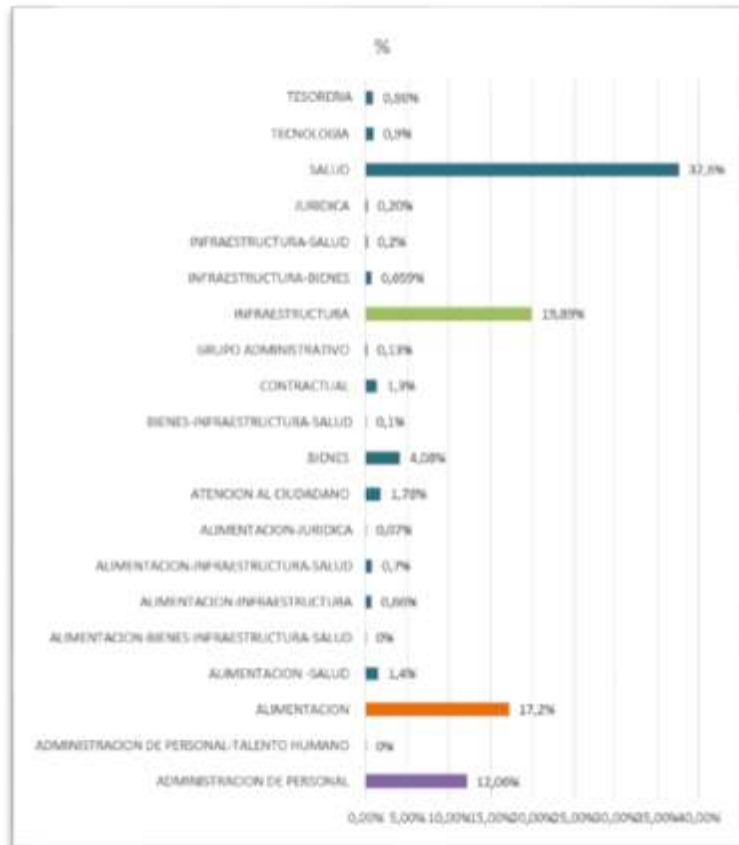


Se puede observar que un 99,08% de las PQRSD se generaron desde el INPEC y de la Ciudadanía, en comparación con el trimestre anterior, para este trimestre el mayor porcentaje de solicitudes fue generado por parte del INPEC con un 52,11% del total general, el cual para el primer trimestre de 2024 fue de un 40,6% del total; lo contrario sucedió con las solicitudes realizadas por la Ciudadanía, en donde, para el segundo trimestre fueron el 46,97% del total general, las que en el primer semestre fueron la mayoría con un 58,07% del total para ese periodo.



d) Dependencias asignadas para la respuesta de PQRSD.

Teniendo en cuenta la gráfica tomada del informe trimestral generado por el Grupo de Atención al Ciudadano, relacionada a continuación, podemos observar que más del 90% de las PQRSD se asignaron a cinco (5) dependencias específicas: Salud, Infraestructura, Alimentación, Administración de Personal y Bienes.



Dado lo anterior, la dependencia a la cual se le direccionaron el mayor porcentaje de PQRSD fue Salud con un 37,6% del total, seguida por Infraestructura con el 19,89%, después Alimentación con el 17,2%, Administración de Personal con el 12,06% y por ultimo Bienes con un 4,08%.

DEPENDENCIA	VENCIDOS	%
SALUD	62	17%
INFRAESTRUCTURA	118	32%
ALIMENTACIÓN	114	31%
ADMÓN. DE PERSONAL	35	9%
BIENES	24	6%
TOTAL GENERAL DE VENCIDOS	373	

Así las cosas, a pesar de que la dependencia de Salud se le radican el mayor porcentaje de casos, no es la dependencia que tenía más casos vencidos, ya que revisando la cantidad de casos vencidos de cada dependencia, siendo esta la única responsable de finalizarlo, se observa que Infraestructura tenía un 32% del total de casos vencidos, Alimentación un 31%, Salud un 17%, Administración de Personal un 9% y Bienes un 6%.

5. RECOMENDACIONES

- Establecer un método de medición de la satisfacción del peticionario, en referencia a la respuesta generada por la USPEC, el cual debe ser integrado a los informes que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano, dado que sin una medición, no es posible realizar una retroalimentación adecuada de las respuestas que brindamos, adicional a esto, este tema es muy importante para aumentar la calificación del FURAG en la Política 11. Servicio al ciudadano - i36. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana, calificación que está por debajo de los 65 puntos.
- Mejorar los controles en el seguimiento a los tiempos de respuesta, para reducir las respuestas Fuera de Términos, en especial, se recomienda aumentar el seguimiento y generar mesas de trabajo con las dependencias de Salud, Infraestructura, Alimentación, Administración de Personal y Bienes, ya que en estas cinco dependencias se concentra más del 90% de los PQRSD que llegan a nuestra entidad.
- Mostrar en los informes mensuales y trimestrales, las dependencias con los casos de mayor vencimiento, para que den prioridad a sus respuestas, de esta forma se puede evitar, que los peticionarios generen nuevas solicitudes sobre el mismo tema, generando duplicidad en los casos o que realicen derechos de petición o acciones de tutela, debido a la tardanza en la respuesta. Lo anterior, teniendo en cuenta que en los informes generados por el Grupo de Atención al Ciudadano, no se observa el tiempo de vencimiento de los casos, por ello es importante observar dentro de los informes un rango de vencimiento en días, por ejemplo: de 0 a 10, de 10 a 20, etc., y que se relacionen las dependencias que los tienen de una manera resumida.
- Generar un seguimiento semanal a las PQRSD que se encuentran vencidas, con la finalidad de ejercer presión sobre las dependencias responsables de su finalización, para de esta forma lograr aumentar la efectividad en la generación de respuestas por parte de las dependencias y reducir el número de vencimientos.
- Estudiar la posibilidad de implementar un ChatBot para la atención a PQRSD por medio de WhatsApp, ya que esta herramienta permite atender varios usuarios a la vez, genera informes estadísticos de la atención, permite generar una encuesta de satisfacción para cada chat recibido, entre otras cualidades, lo que la hace una muy buena herramienta de atención en primera línea. Lo anterior, teniendo en cuenta que el área de momento no cuenta con una línea de WhatsApp y que cuando la tenía, se manejaba desde el celular, lo que hace difícil llevar una estadística adecuada y confiable de las solicitudes recibidas por ese canal.
- Realizar mesas de trabajo, capacitaciones o talleres, con las personas encargadas de dar finalización a las PQRSD por medio del Aplicativo INFODOC, esto con la finalidad de explicar el manejo adecuado

del aplicativo, recordar la importancia de cargar los respectivos soportes de las respuestas brindadas y verificar que se esté dando la finalización a los casos de manera correcta.

- Dar a conocer a los funcionarios que no realizan la debida gestión de las PQRSD, que se van a remitir a las investigaciones disciplinarias a las que haya lugar, en aquellos requerimientos que fueron no contestados en los términos previstos en la Ley y que no presenten una adecuada justificación.



JUAN FELIPE PALACIO GUZMÁN
Jefe Oficina de Control Interno