

**UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS – PQRD  
Vigencia 2017**

**Primero y segundo semestre de 2017**

**Bogotá D.C., Enero 30 de 2018**

**Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia**

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

 **MINJUSTICIA**

*Jesus*

## 1. OBJETIVO

Hacer seguimiento al cumplimiento de la normatividad que regula la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios.

## 2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; Decreto Nacional reglamentario 2641 de 2012 y documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*".

## 3. METODOLOGÍA

Se solicitará información a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano y se hará verificación documental y en la página web de la entidad [www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co).

## 4. NORMATIVIDAD

Artículos 23 y 209 de la C.N., Ley 87 de 1993; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; Decreto Nacional reglamentario 2641 de 2012; documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*"; artículos 2.1.4.1. a 2.1.4.7. del Decreto 1081 de 2015; Decretos 1069 de 2015 y 1166 de 2016 – Reglamentarios del Sector Justicia y del Derecho y Ley Estatutaria 1755 de 2015.

## 5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

- 5.1. El componente *Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano*, contenido en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", busca "...garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano".

La estrategia recomienda hacer un diagnóstico de la situación de la entidad en gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros, para identificar las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

En consideración a lo anterior, se procede a la revisión del cumplimiento de los lineamientos señalados en dicha Estrategia, para determinar el nivel de cumplimiento y los aspectos susceptibles de mejora.

Es de anotar que la Departamento Administrativo aceptó la solicitud de la USPEC para que la entidad fuera incluida en el inventario de entidades de la rama ejecutiva a las cuales no les aplica la política de racionalización de trámites (Radicado 20155010129941 del 31/07/2015 - 1:22:40.p.m.), en virtud a que su misión es la prestación de bienes y servicios a otra entidad del estado como es el INPEC. Por lo anterior, algunos ítems definidos en la Estrategia, no son aplicables a la USPEC.

**a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico**

La entidad cuenta con una oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso. Organizacionalmente depende de la Dirección Administrativa y Financiera, cuenta con una coordinadora y 6 funcionarios.

**b) Fortalecimiento de los canales de atención**

Actualmente se cuenta con los siguientes canales de atención:

- Atención presencial o personalizada, en la Calle 93 A No. 9ª-34 – primer piso, espacio que cuenta con acceso para personas en condición de discapacidad física, en horario de 8:00 a.m a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
- Atención telefónica a través del conmutador 4864130 – en horario de 8:00 a.m a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
- Correo electrónico [aciudadana@uspec.gov.co](mailto:aciudadana@uspec.gov.co)
- Chat en línea, habilitado de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en la página [www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)
- Aplicativo PQRD, formulario electrónico al cual puede acceder la ciudadanía desde la página web [www.uspec.gov.co/servicioalciudadano/PQRD](http://www.uspec.gov.co/servicioalciudadano/PQRD).
- Ventanilla única – Grupo gestión documental, en horario de 8:00 a.m a 4:00 p.m. de lunes a viernes.
- Buzón de sugerencias, ubicado en la calle 93ª No. 9ª-34 – primer piso.
- Sistema móvil de PQRD, al cual pueden acceder a través de teléfonos inteligentes, al aplicativo PQRD dispuesto en la página [www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

En la página web de la entidad [www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co), se cuenta con otras herramientas de atención y documentación relacionada con el servicio al ciudadano, entre ellas, las siguientes:

- Se mantiene actualizado el enlace de CONVERTIC, con el que se descarga el software Magnificador de Pantalla (MAGIC) y el programa lector de

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

 **MINJUSTICIA**

*Jairo*

pantalla (JAW), diseñados para personas en condición de discapacidad visual y auditiva. Se ubica en el botón centro de revelo (TIC y Discapacidad) y Convertic, en el siguiente link: <http://www.centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>

- El Protocolo de Atención al Ciudadano - Versión 1 - se encuentra publicada en la página web [www.uspec.gov.co/servicioalciudadano/protocolodeatención](http://www.uspec.gov.co/servicioalciudadano/protocolodeatención) al ciudadano. Se evidencia actualización 2017 del portafolio de servicios y caracterización de usuarios.
- En las dependencias de la entidad se designó un funcionario como enlace con el grupo Atención al Ciudadano, con el fin de obtener oportunidad en las respuestas a las PQRD que ingresan a la entidad por los diferentes canales.
- La Oficina de Atención al ciudadano realiza informe mensual sobre el estado de las PQRD's, en el que indica entre otros, número de comunicaciones recibidas, número de comunicaciones tramitadas por dependencia, las peticiones contestadas dentro del término legal y las respondidas por fuera de término legal.

#### c. Talento humano

- La coordinadora del grupo de Atención al ciudadano, realizó diplomado de alta dirección, cuyo objetivo fue adquirir herramientas en temas de participación ciudadana. Esta capacitación fue replicada a funcionarios de la entidad el 23 de octubre de 2017, con el experto en trabajo en equipo, comunicación y liderazgo William Rodríguez. La Consejería Presidencial para los Derechos Humanos, dictó el 25 de septiembre de 2017, taller sobre derechos humanos a los líderes de las PQRDS y funcionarios de las diferentes áreas de la entidad.
- En la Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano-FNSC-organizadas por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-, se adelantaron encuestas a la ciudadanía, sin embargo no se evidencia evaluación de las mismas. Se recomienda revisarlas para tener la retroalimentación completa.
- La entidad adelantó a través del SENA, proceso de certificación de funcionarios en competencias laborales en la norma atender clientes de acuerdo con el procedimiento de servicio y normativa.

#### d. Normativo y procedimental

- Se cuenta con el procedimiento A1-S1-PR-01 – Orientación y servicio al ciudadano – versión 02 del 28 de octubre de 2016, que tiene como objetivo *“Establecer las actividades para recepcionar, registrar, clasificar, asignar y dar trámite a los requerimientos realizados por los ciudadanos, a*

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

 **MINJUSTICIA**

*través de los diferentes canales de atención (escrito, presencial, telefónico y virtual) dispuestos por la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC; así como realizar el control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes, consultas, sugerencias, felicitaciones y demás de acuerdo con la normatividad existente”.*

- Se expidió la Resolución 000648 del 2 de agosto de 2017 “Por el cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formule ante la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC”.
- El área de atención al ciudadano elabora informes mensuales que dan cuenta del comportamiento de las PQRD’s, que se comunica a través de correo electrónico a directores, jefes de oficina y coordinadores.
- Se realizaron cuatro informes trimestrales (1 de enero al 31 de marzo, de abril a junio; de julio a septiembre y de octubre a diciembre de 2017), publicados en la página web de la entidad- link: <https://www.uspec.gov.co/servicios-al-ciudadano/informes.html>.
- En la página web [www.uspec.gov.co/servicioalciudadano](http://www.uspec.gov.co/servicioalciudadano), se encuentra publicada la carta del trato digno al ciudadano, que contiene los derechos y deberes así como los canales de atención e información.
- En la página web [www.uspec.gov.co/servicioalciudadano](http://www.uspec.gov.co/servicioalciudadano), se encuentra publicado el protocolo de atención personalizada, telefónica, correo electrónico, chat, aplicativo PQRD, buzón de sugerencias y correo postal, que contiene las indicaciones que los funcionarios deben seguir para la atención ciudadana por los canales antes mencionados.
- Matriz de indicadores: Se cuenta con los siguientes: Indicador 1 – PQRD atendidas; Indicador 2 - Cumplimiento de los tiempos de respuesta a PQRD e Indicador 3 – Satisfacción de usuarios
- Riesgos identificados: Incumplimiento en los términos legales para la generación de respuestas oportunas; pérdida de información; insuficiencia en la oportunidad y trazabilidad de la información que ingresa a la entidad relacionada con PQRD’s; Inadecuada atención al ciudadano y que el ciudadano no pueda acceder a los canales de atención para interponer sus PQRD’S.
- **e) Relacionamiento con el ciudadano**

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

 **MINJUSTICIA**

*Junc*

- En la página web [www.uspec.gov.co/servicioalciudadano](http://www.uspec.gov.co/servicioalciudadano), se encuentra publicada la caracterización del usuario INPEC, que a la fecha de construcción del documento (Diciembre de 2016), fue considerado el único cliente de la entidad.
- En la página web [www.uspec.gov.co/servicioalciudadano](http://www.uspec.gov.co/servicioalciudadano), se encuentra publicada encuesta a ciudadanos, para conocer la percepción frente al servicio.

## 5.2. Seguimiento a la atención de PQRD primer semestre 2017.

En el primer semestre de 2017, ingresaron 1.101 PQRD, clasificadas, tramitadas y respondidas como se observa en el siguiente cuadro:

<b>Clasificación por Tipo</b>	<b>Petición</b>	<b>1.101</b>	
	Queja	30	
	Denuncia	19	
	Comentario	0	
	Reclamo	0	
	Sugerencia	5	
	Felicitación	0	
	<b>Total</b>	<b>1.101</b>	
<b>Respuestas en término</b>		1.047	
<b>Respuestas por fuera de términos</b>		55	
	<b>Total</b>	<b>1.101</b>	
<b>Recibidas por canales de atención</b>	Correo institucional	648	
	Correo postal	397	
	Chat	22	
	Aplicativo PQRD	33	
	Atención personalizada	1	
		<b>Total</b>	<b>1.101</b>
	<b>Clasificación por área responsable</b>	Dirección Logística	467
Dirección de Infraestructura		401	
Dirección Administrativa y Financiera		97	
Dirección de Gestión Contractual		63	
Oficina Asesora Jurídica		60	
Dirección General		9	
Oficina de Control Interno		4	

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

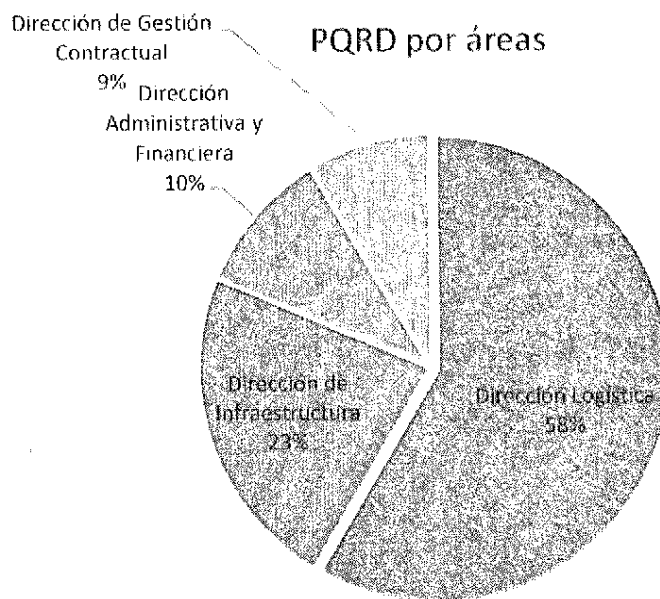
Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

**Total comunicaciones recibidas en el primer semestre 2017.**

**1.101**

Fuente: [www.uspec.gov.co/informaciondeinteres/Informespqrd](http://www.uspec.gov.co/informaciondeinteres/Informespqrd) trimestres enero a marzo y abril a junio de 2017.



En la gráfica se observa que el mayor número de solicitudes se relacionan con temas de servicios de alimentación, salud y suministro bienes a cargo de la Dirección Logística con 58%, seguido de temas de infraestructura a cargo de la Dirección de Infraestructura, con 23%, Dirección Administrativa y Financiera con el 10% y Dirección de Gestión Contractual con el 9%.

### 5.3. Seguimiento a la atención de PQRD - segundo semestre 2017.

En el segundo semestre de 2017, ingresaron 958 PQRD, clasificadas, tramitadas y respondidas como se observa en el siguiente cuadro:

Clasificación por tipo	Petición	
		9/11
	Queja	20
	Denuncia	10
	Comentario	6
	Reclamo	5
	Sugerencia	4

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

**MINJUSTICIA**

*León*

	Felicitación	2
	<b>Total</b>	<b>958</b>
<b>Respuestas en término</b>		906
<b>Respuestas por fuera de términos</b>		52
	<b>Total</b>	<b>958</b>
<b>Recibidas por canales de atención</b>	Correo institucional	519
	Correo postal	353
	Chat	68
	Aplicativo PQRD	14
	Atención personalizada	4
	<b>Total</b>	<b>958</b>
<b>Clasificación por área responsable</b>	Dirección Logística	393
	Dirección de Infraestructura	346
	Dirección Administrativa y Financiera	128
	Dirección de Gestión Contractual	55
	Oficina Asesora Jurídica	29
	Dirección General	6
	Oficina Asesora de Planeación	1
<b>Total comunicaciones recibidas en el segundo semestre 2017.</b>		<b>958</b>

Fuente: [www.uspec.gov.co/informaciondeinteres/informespqrdd](http://www.uspec.gov.co/informaciondeinteres/informespqrdd) trimestres enero a marzo y abril a junio de 2017.

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

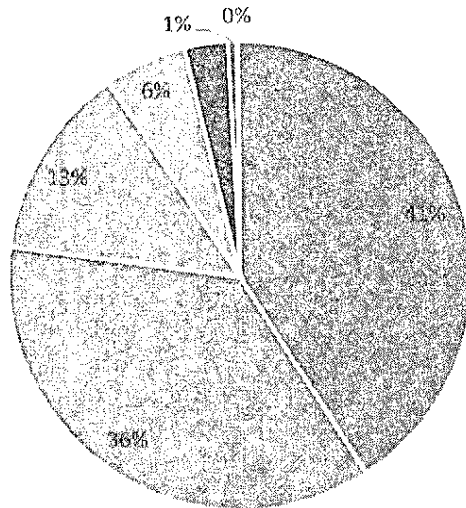
Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

 **MINJUSTICIA**



**PQRD por áreas**



- Dirección Logística
- Dirección de Infraestructura
- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Gestión Contractual
- Oficina Asesora Jurídica
- Dirección General
- Oficina Asesora de Planeación

En la gráfica se observa que el mayor número de solicitudes se relacionan con temas de servicios de alimentación, salud y bienes a cargo de la Dirección Logística con 41%, seguido de temas de infraestructura a cargo de la Dirección de Infraestructura con 36%, Dirección Administrativa y Financiera con 13%, Dirección de Gestión contractual con 6% y oficina Asesora jurídica con 3%.

**5.4. Consolidado PQRD año 2017**

Clasificación por Tipo		Petición	1.958
		Queja	50
		Denuncia	29
		Comentario	6
		Reclamo	5
		Sugerencia	9
		Felicitación	2
		<b>Total</b>	<b>2.059</b>
<b>Respuestas en término</b>			1.952
<b>Respuestas por fuera de términos</b>			107
		<b>Total</b>	<b>2.059</b>
<b>Recibidas por canales de atención</b>		Correo institucional	1.167
		Correo postal	750
		Chat	90

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

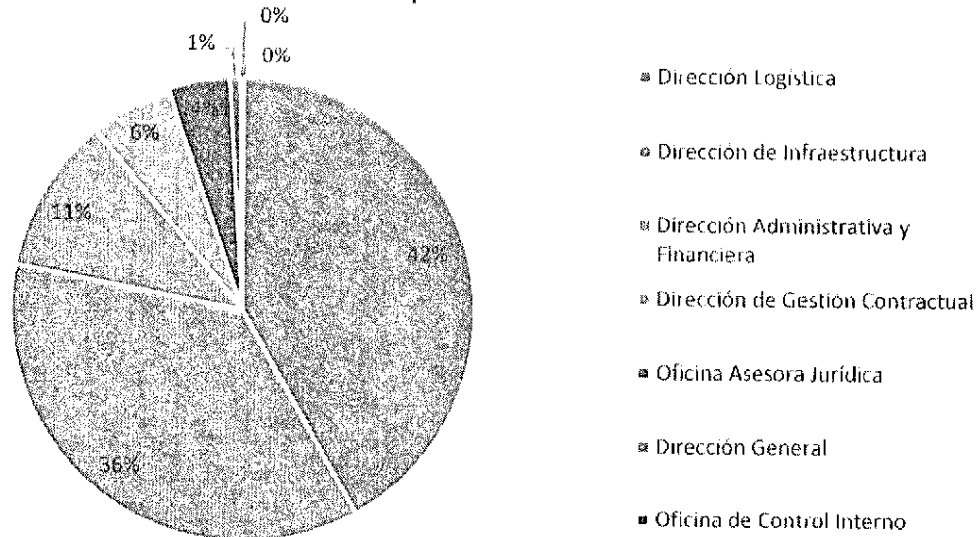
 **MINJUSTICIA**

*Jesús*

<b>Clasificación por área responsable</b>	
Aplicativo PQRD	47
Atención personalizada	5
<b>Total</b>	<b>2.059</b>
Dirección Logística	860
Dirección de Infraestructura	747
Dirección Administrativa y Financiera	225
Dirección de Gestión Contractual	118
Oficina Asesora Jurídica	89
Dirección General	15
Oficina de Control Interno	4
Oficina Asesora de Planeación	1
<b>Total comunicaciones recibidas en el año 2017.</b>	<b>2.059</b>

Fuente: [www.uspec.gov.co/informacióndeinterés/Informespqrd](http://www.uspec.gov.co/informacióndeinterés/Informespqrd) trimestres enero a marzo y abril a junio de 2017.

**PQRD por áreas**



La gráfica muestra que en la vigencia 2017, el mayor número de solicitudes se relacionan con temas de servicios de alimentación, salud y bienes a cargo de la Dirección

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

Logística con 42%, seguido de temas de infraestructura a cargo de la Dirección de Infraestructura con 36%, Dirección Administrativa y Financiera con 11%, Dirección de Gestión contractual con 6% y oficina Asesora jurídica con 4%.

## 6. Conclusiones

En relación con las PQRD atendidas en el primer semestre de 2017, se encontró que fueron contestadas por fuera de los términos legales 55 comunicaciones, lo que representa el 4.99% del universo de peticiones allegadas a la entidad (1.101) entre los meses de enero a junio y en el segundo semestre se evidenciaron 52 comunicaciones que fueron contestadas por fuera de los términos legales, lo que representa el 5.4% del universo de peticiones allegadas a la entidad (958), para un total en el año 2017, de 107 peticiones respondida por fuera de termino, por lo que se recomendará fortalecer los controles existentes para evitar respuestas por fuera de los términos legalmente establecidos y a la Oficina de asuntos disciplinarios adelantar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar.

También se evidencia lo siguiente:

- El mayor número de solicitudes se presenta en temas de infraestructura, salud y alimentación
- El tipo de comunicación que se recibe en un porcentaje alto son quejas, denuncias y reclamos
- Los canales más utilizados son el correo electrónico, correo postal y chat

Por lo anterior, se recomienda a los líderes de los procesos de Gestión de la Infraestructura y Gestión de Suministro de bienes y Servicios, adoptar una estrategia que permita a la alta dirección tomar decisiones para hacer frente a las quejas, denuncias y reclamos en los temas de infraestructura, salud y alimentación, como ejes misionales de la entidad. También el fortalecimiento de los medios electrónicos, incluido el aplicativo PQRD que se encuentra en página web de la entidad.

## 7. Recomendaciones

Como acción de mejora se recomienda, además de fortalecer los controles existentes para evitar respuestas por fuera de los términos legalmente establecidos, adoptar una estrategia que permita a la alta dirección tomar decisiones para hacer frente a las quejas, denuncias y reclamos en los temas de infraestructura, salud y alimentación, como ejes misionales de la entidad, continuar la implementación de los aspectos señalados en el documento "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", versión 2, en lo pertinente al cuarto componente – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano – página 32 y ss., entre los que se resaltan los siguientes:

- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Construir e implementar una política de protección de datos personales.

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

 **MINJUSTICIA**


*Jairo*

- Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Establecer un mecanismo para verificar que la respuesta sea objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias en los casos de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.
- Documentar el uso del correo electrónico y la validez de la información que circula por este medio, de conformidad con la normatividad vigente.
- Completar el esquema de publicación de la Ley de transparencia y acceso a la información (Ley 1710 de 2014), en lo relacionado con el registro de activos de información, el índice de información clasificada y reservada y el Programa de Gestión documental.

La oficina de Control Interno realizará seguimiento a los avances de la entidad en la implementación de los diferentes mecanismos para mejorar la atención al ciudadano señalados en la Estrategia, así como de la normatividad aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, con el fin de asegurar el objetivo general de la política y/o Modelo de Gestión Pública eficiente al servicio del ciudadano, aprobada en el CONPES 3785 de 2013.

Atentamente,

  
**JOSE JORGE ROCA MARTÍNEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Marina Doria Cavadia – Coordinadora Grupo de Evaluación y Seguimiento y Atención a Entes Externos   
Ruta \\192.168.70.20\Luz Doria\Documents\CONTROL INTERNO\informes 2018\PQRD\Seguimiento PQRD.docx  
Archivo: Carpeta informes 2018

Calle 97 A No. 9 A - 34 Bogotá, Colombia

Teléfono: (57) (1) 4864130

[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)

 **MINJUSTICIA**