INPEC
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

RECIBIDO
DIRECCION GENERAL
INPEC
18 FEB 2020
Hora 10:00
Firma

La justicia es de todos | Minjusticia

8150-OFIC

Bogotá, 14 de Febrero de 2020

INPEC 18-02-2020 09:53
Al Contestar Cite Este No.: 2020IE0028844 Fol:1 Anex:0 FA:0
ORIGEN 8150*-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR
DESTINO 8100* DINPE-DIRECCION GENERAL / NORBERTO MUJICA JAIME
ASUNTO INFORME OFICINA INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
OBS
2020IE0028844

Señor
Brigadier General
NORBERTO MUJICA JAIME
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC
Ciudad

Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) Segundo Semestre 2019.

Cordial saludo

De la manera más atenta me permito remitirle a mi General, el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P.Q.R.S.D) correspondiente al segundo semestre de 2019; donde se presentan los aspectos más relevantes evidenciados por parte de la Oficina de Control Interno en la Dirección General, y en las Regionales Norte, Noroeste, Oriente, Viejo Caldas y Occidente y sus Establecimientos Carcelarios adscritos a estas, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento, con el fin de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y del mejoramiento continuo en la Institución.

- Referente a la prestación del servicio del mantenimiento y actualización del aplicativo GESDOC en el INPEC, (Contrato N° 102 de 2019), en reunión realizada con la participación de funcionaria del Grupo de Gestión Documental y funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano, como se observa en Acta N° 484 del 27/11/2019, se llevó a cabo la revisión de los cambios en el formulario PQRSD a la nueva versión de dicho aplicativo; al igual se solicitó, que exista en la plataforma el trámite de requerimientos de los ciudadanos a través del aplicativo Gesdoc, en donde se permita la radicación de todas las solicitudes, (P,Q,R,S,D) y así, de esta manera mejorar el procedimiento de respuesta oportuna a la ciudadanía en general.

- Se evidencio mediante soportes que se viene brindando capacitación del Aplicativo GESDOC –QUEJAS WEB a los funcionarios de las Direcciones Regionales, y Directores de Establecimientos a nivel Nacional; en donde se les solicita, el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, el Procedimiento PM-DA-PO4, y la normatividad sobre la utilización del aplicativo, y se les solicita adelantar las acciones correctivas pertinentes y presentar informes de las actuaciones, ya que en la mayoría de los ERON no se está cumpliendo con los lineamientos para tal fin, al respecto se hace necesario con el apoyo de los Directores Regionales y Directores de Establecimientos crear estrategias y mecanismos que permitan que los funcionarios encargados de

esta labor la realicen a cabalidad, y registren la información sin dejar espacios sin diligenciar en las celdas del aplicativo, con el fin de que se puedan realizar informes estadísticos oportunos y confiables.

- Respecto al funcionamiento del CRAET, el Grupo de Atención al Ciudadano envío correo electrónico solicitando a los Directores Regionales y de Establecimientos Carcelarios a nivel Nacional socializar la Resolución 003352 del 15 de agosto de 2019, el Grupo también presenta soportes de evidencias en las cuales formulan actividades de acciones preventivas como "Campaña del Buen Trato", realizadas con los PPL, familiares de los internos, entes externos, y la Ciudadanía en General.

- El comité CRAET, no está siendo operado en todos los establecimientos, los que si lo hacen, no tienen claridad frente a su operatividad ya que las quejas tratadas no tienen la connotación de especial según la resolución 003352, o en su defecto en las actas no se describe bien la misma, de tal forma, que no se puede conocer cuál es la queja de referencia; igualmente no se alcanza a visualizar en concreto la acción de prevención y corrección tomada.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA

- Esta oficina recomienda realizar en cabeza de los Directores Regionales y de los Establecimientos Carcelarios, y con los funcionarios responsables de las áreas donde se prestan estos servicios, (PQRSD), sensibilizaciones, capacitaciones, reinducciones, etc., sobre las funciones que deben cumplir las personas encargadas de las área de Atención al Ciudadano a nivel nacional, acogiéndose a la normatividad existente.

- De acuerdo con los análisis estadísticos realizados por el Grupo de Atención al Ciudadano, establecen que en muchos Establecimientos Carcelarios, no están cumpliendo con los lineamientos establecidos para el cargue eficaz y oportuno de la información.

- Esta falta de compromiso e incumplimiento de la normatividad, puede acarrear que se establezcan sanciones Disciplinarias y Administrativas por los diferentes entes de control.

- Esta oficina recomienda solicitar a los Directores Regionales y de Establecimientos, justificación por escrito sobre aquellos ERON que no tiene ningún registro, o registros muy bajos de las PQRSD, en relación con la población de PPL del Establecimiento, y de paso exigir más compromiso en el cumplimiento de la normatividad existente para lograr los fines propuestos.

- La Oficina de Control Interno recomienda que para que la ciudadania en general se apropie y conozca claramente los medios electrónicos

dispuestos por el Instituto para la recepción de sus solicitudes, es menester que se adopten estrategias con brigadas para acercar al publico a estos canales de recepción, por medio de volantes, e información en las areas dispuestas para ello, para asi tener un mayor impacto y acercamiento a las Areas de Atención al Ciudadano, y al Instituto en general.

- Se reitera como sugerencia la revisión y análisis de pertinencia de los tres aplicativos institucionales encargados de registrar las peticiones de los ciudadanos como son GESDOC, SIJUR y QUEJAS WEB y presentar propuesta de mejora para tener un único sistema de información que se encargue de la trazabilidad de las PQRSD que presenta la ciudadanía al Instituto, que permita racionalizar tiempo y recursos de la Entidad.

- La Oficina de Control Interno recomienda que los tramites y respuestas de las PQRSD tenga un proceso de mejora continua, para que con esto se contribuya a incrementar los niveles de confianza de los diferentes usuarios tanto internos como externos del Instituto.

- Esta oficina recomienda continuar con el seguimiento periodico que hacen las Direcciones Regionales a los Establecimientos adscritos, donde se permita analizar las actividades realizadas y los resultados obtenidos con base en el desarrollo y funcionamiento del comité CRAET.

- Vale la pena resaltar que en la Regional Viejo Caldas durante el 1° y 2° semestre de 2019 no hubo funcionario responsable del area de Atencion al Ciudadano para el cargue de la informacion en las PQRSD, y hacer los seguimientos correspondientes y asi dar cumplimiento a los lineamientos existentes para lograr las metas propuestas.

- La Oficina de Control Interno recomienda, y hace reiterativa la importancia de continuar con el soporte técnico del aplicativo GESDOC por parte del Grupo de Gestión Documental.

Atentamente

JEFERSON R.

Mayor (RA) **JEFERSON ERAZO ESCOBAR**
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Coordinadora Atención al Ciudadano

Revisado por: Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Elaborado por: Jorge Enrique Barrera R.
Fecha de elaboración: 14 de febrero de 2020.