


8150-OFICI8150

GESDOC 09-08-2019 16:22

Al Contestar Cite Este No.: 2019IE00153232 Folio Anexo 0 FA0
ORIGEN 8150-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR
DESTINO 500- DIRECCION REGIONAL NOROESTE / MARTHA LUCIA FEHO MONCADA
ASUNTO INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS
OBS

Medellín, 09 de agosto de 2019

2019IE00153232 

Doctora
MARTHA LUCIA FEHO
Directora
Regional Noroeste
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario-INPEC-
Ciudad

**ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS (P, Q, R, S, D) – PRIMER SEMESTRE DE
2019 REGIONAL NOROESTE**

Cordial Saludo

El presente informe contiene información relacionada con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión adelantada por la Dirección Regional Noroeste y ERON de su jurisdicción, para dar respuesta a las PQRSD presentadas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de la vigencia 2019, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento que contribuyan a incrementar los niveles de confianza de los clientes y partes interesadas del servicio penitenciario.

OBJETIVOS

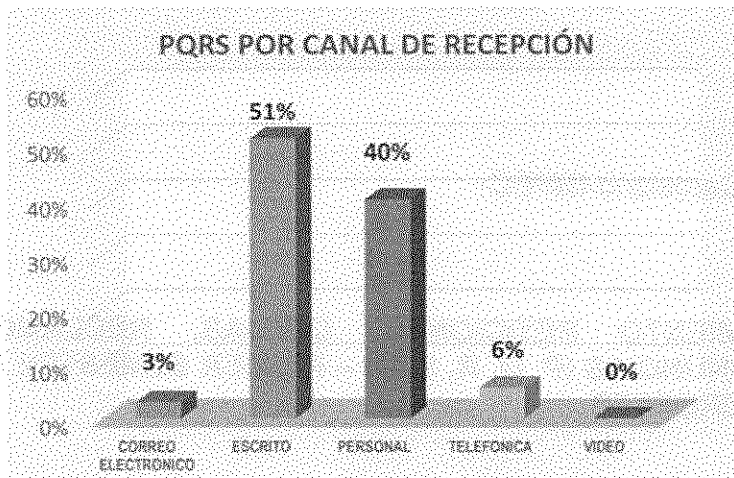
- ✓ Evaluar que la atención ofrecida a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2019.
- ✓ Verificar las acciones de mejoramiento implementadas, para fortalecer la atención de los ciudadanos que demandan servicios de los ERON y Sede de la Dirección Regional Noroeste del INPEC.

RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN

- **Canales de recepción de las PQRSD y registro**

Recibido:
D^a Sandra Rivera
12/08/2019
ATC.

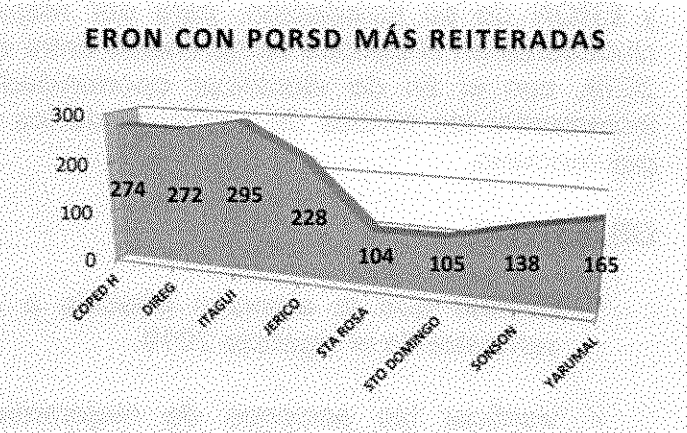
Durante el periodo objeto de evaluación, se recibieron por los canales de recepción dispuestos por el INPEC un total de 2068 PQRSD en la Dirección Regional y ERON de la jurisdicción, tal como se detalla en la Gráfica No. 1, las cuales se registran en el aplicativo institucional QUEJAS WEB.



De acuerdo a la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano de la Regional Noroeste, durante el primer semestre de la vigencia 2019 se recibieron un total de 2068 solicitudes en toda la jurisdicción, registradas en el aplicativo institucional Quejas Web como "quejas", que de acuerdo al canal de recepción el más utilizado es el medio escrito con un total de 1062 solicitudes, seguida de la atención personalizada con 830, telefónicas 116, correo electrónico 59 y solo 1 por video.

Gráfica No. 1 Fuente: Quejas Web, Consolidado tipos de queja 16/07/2019

De las 2068 PQRs, el 13.2% (272) fueron recepcionadas y gestionadas por la DIREG Noroeste y el 86.8% desde los ERON. En la gráfica No.2 se relacionan los establecimientos que presentaron el mayor número de quejas se destaca el CPAMSPA Itagüí con un 14.3% (295) quejas, COPED con el 13.2% (274) quejas, así mismo el establecimiento de Jericó con 11% (228). Es menester aclarar que, de las 272 quejas recibidas en la Sede Regional, un número importante de ellas corresponde a los ERON, debido a que la ciudadanía acude a esta instancia para presentar sus PQRSD.

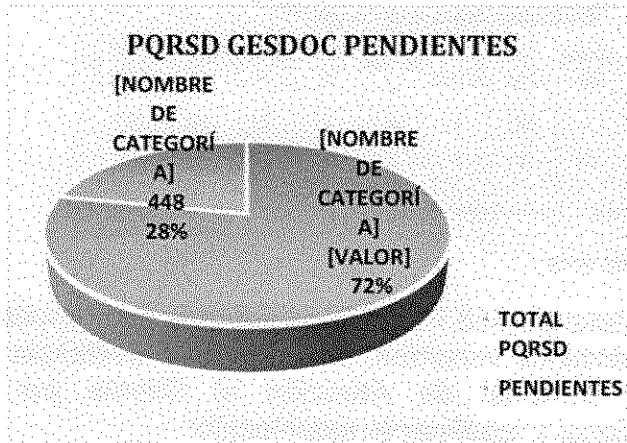


Gráfica No. 2 Fuente: Quejas web, tipos de queja por regional 16/07/2019

De otra parte, debe considerarse en el presente informe las PQRSD escritas que se reciben a través de ventanilla única de correspondencia en cada punto de control y registradas en el aplicativo institucional GESDOC. Para tal fin, se verificó el reporte del GESDOC de las PQRSD recepcionadas en la DIREG durante el periodo objeto de evaluación encontrando un total de 1579 documentos registrados en el aplicativo, de los cuales el 84.2% (1330) corresponden a peticiones y solicitudes y el 0.51% a quejas (8);

no obstante, debe destacarse en el presente informe que 145 de los 1579 documentos fueron clasificados como "oficios", de los cuales 96 correspondían a solicitudes y cuatro de ellas a quejas, denotando con ello nuevamente debilidades en la clasificación de la información a la hora de registrar en el aplicativo, lo que afecta su trazabilidad, seguimiento y por ende su confiabilidad. Así mismo, no logró establecerse si todos los documentos registrados en el aplicativo requerían respuesta o no.

- **Cumplimiento de Términos en la Respuesta a las PQRSD**



El 28% de las PQRSD registradas en el GESDOC, se encontraban sin finalizar, sugiriendo con ello debilidades en la alimentación oportuna del aplicativo o incumplimientos en los tiempos de respuesta, además no se tiene claridad en la adecuada clasificación de los documentos, afectando el seguimiento y control efectivo de las PQRSD, dado que no se tiene certeza de que en realidad estas peticiones no se hayan respondido con la oportunidad requerida.

Gráfica No. 3. Fuente: GESDOC Reporte documentos recibidos

Es de aclarar, que el reporte del aplicativo GESDOC trae dos ítems denominados "estado" y "estado físico" y las cifras no son consistentes, dado que en el mismo reporte figuran 1137 y 1260 Peticiones en estado finalizado, denotando con ello debilidades del aplicativo o en su operación para hacer un adecuado seguimiento o trazabilidad a las PQRSD; al indagar con el operador del aplicativo las posibles causas de esta inconsistencia, se concluye que esta diferencia puede estar asociada a que los funcionarios no culminan todo el proceso en el aplicativo que permita hacer la trazabilidad al requerimiento, debido al desconocimiento de los servidores penitenciarios sobre el uso adecuado del GESDOC para surtir todos los pasos y dar por finalizado todo el proceso que allí se registra.

De otra parte, se hizo verificación al estado actual de las quejas en la matriz de seguimiento que llevan las áreas de Atención al Ciudadano a las PQRSD registradas en el aplicativo Quejas Web tanto en la Sede Regional como en los ERON de la jurisdicción del periodo comprendido entre el 01/01/2019 al 30/06/2019 encontrando lo siguiente:

ESTADO DE LAS QUEJAS

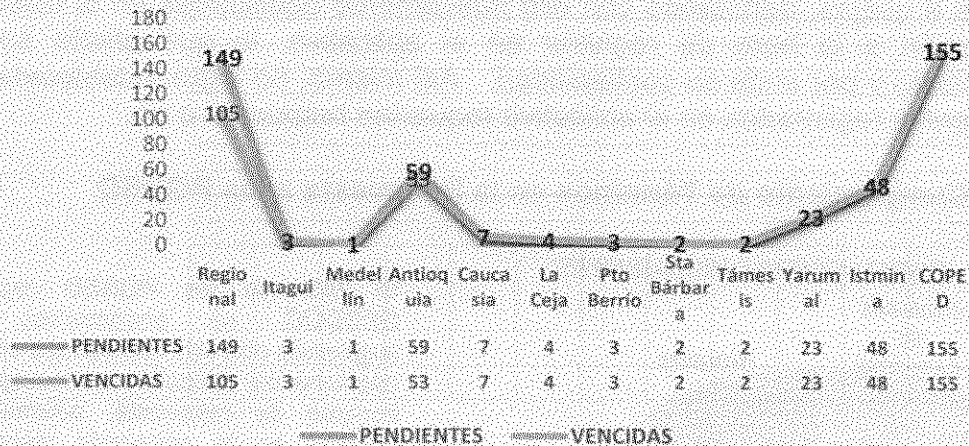


Gráfico No.4 Fuente: Matriz de Seguimiento PQRSD 2019

A la fecha de verificación se identificó un total de 456 PQRSD pendientes de respuesta, de las cuales 406 se encontraban con términos vencidos, situación que evidencia un riesgo materializado para el Proceso misional de Atención al Cliente por el incumplimiento de un parámetro constitucional y legalmente establecido:

... Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias reclamos e interponer recursos....

Ley 1755 de 2015 ... Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.....

Tal como se muestra en la gráfica No.4, el establecimiento que presentó el mayor número de PQRSD pendientes de respuesta y con los términos vencidos fue el COPED Medellín con un total de 155, de las cuales 107 estaban bajo la responsabilidad del área de salud. La no respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía impide que éstos puedan acceder a sus derechos generando insatisfacción y desconfianza, lo que incide notablemente en el incremento de las acciones legales; razón por la cual es importante que este establecimiento implemente de manera urgente acciones de mejoramiento para subsanar este incumplimiento.

En su orden la DIREG Noroeste presentó un total de 149 PQRSD pendientes de respuesta, de las cuales 105 ya estaban vencidas; es de aclarar que las PQRSD pendientes fueron direccionadas a otras instancias para dar la respuesta por ser las

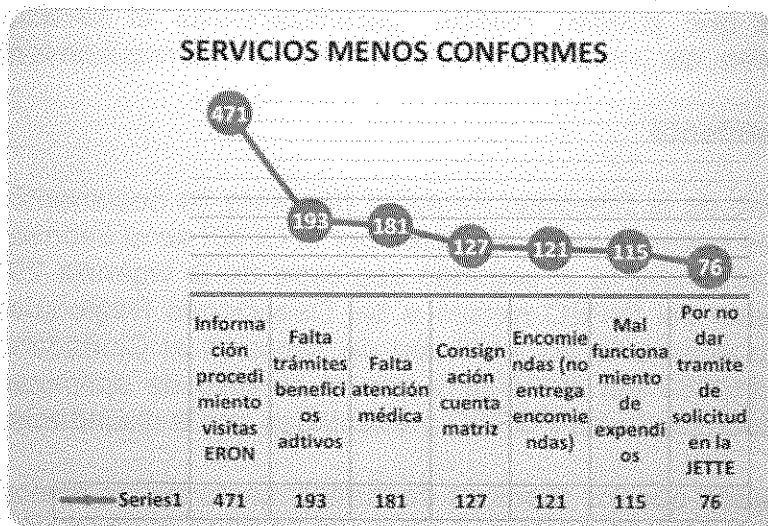
competentes, de las cuales llama la atención que 55 (36.9%) de ellas se remitieron al COPED sin que se tenga respuesta a la fecha; sugiriendo con ello deficiencias en este Establecimiento para la aplicación de los controles definidos por el Instituto para garantizar la respuesta oportuna a la ciudadanía.

Se destaca el control implementado desde el área de Atención al Ciudadano de la DIREG para hacer el seguimiento y retroalimentación periódica a los ERON frente al uso adecuado del aplicativo y el monitoreo al estado de las PQRSD a través de la matriz.

PQRSD más reiteradas en el periodo.

TIPO DE QUEJA	MEDIO DE RECEPCIÓN				
	CORREO ELECTRONICO	ESCRITO	PERSONAL	TELEFONICA	TOTAL QUEJAS
Información procedimiento visitas ERON	4	222	230	15	471
Falta trámites beneficios adtivos	7	148	32	6	193
Falta atención médica	8	54	105	14	181
Consignación cuenta matriz	2	77	40	8	127
Encomiendas (no entrega encomiendas)	1	23	95	2	121
Mal funcionamiento de expendios	0	110	1	4	115
Por no dar tramite de solicitud en la JETTE	0	33	43	0	76

Tabla No. 1. Fuente: aplicativo Quejas Web Consolidado Regional por tipo de queja 16/07/2019



El gráfico No. 5 se observan los servicios ofrecidos por el INPEC en los ERON adscritos a la Dirección Regional Noroeste, frente a los cuales la ciudadanía en general interpuso el mayor número de PQRSD (de las 2068 recibidas en el I semestre de 2019), de las cuales se destacaron las quejas por información del procedimiento de visitas, falta de trámites de beneficios administrativos, falta de atención médica, consignación en cuenta matriz,

no entrega a encomiendas y el mal funcionamiento de expendios; servicios frente a los cuales deben orientarse acciones de mejoramiento.

Gráfico No. 5 Fuente: aplicativo Quejas Web Consolidado Regional por tipo de queja

Calidad del servicio ofrecido

Analizado el informe suscrito por la DIREG Noroeste sobre las encuestas de percepción de los usuarios frente a los servicios ofertados por el INPEC, se considera importante destacar los aspectos que requieren una mayor atención para optimizar el servicio.

- ✓ Después del análisis de las encuestas se concluye que el 16% de los ciudadanos encuestados no conoce la carta de trato digno (derechos, deberes y canales de atención), denotando con ello debilidades en la divulgación de los canales de atención disponibles en los ERON, para que los ciudadanos conozcan las herramientas disponibles para hacer llegar sus solicitudes. Se sugiere que la divulgación de los canales de atención no se haga solo por las carteleras, porque los ciudadanos en su mayoría no tienen la cultura de leer este tipo de información, pueden acudir a otras herramientas disponibles al interior de los establecimientos como emisoras locales, circuitos cerrados de TV, entre otras estrategias.
- ✓ El 18% de los encuestados no contaron con respuesta oportuna a su requerimiento, por lo que tuvieron que regresar a replicar su solicitud, frente a este punto, es menester reiterar que las áreas de atención al ciudadano no son los únicos responsables de dar respuesta a los requerimientos elevados por la ciudadanía, cada área en los ERON de acuerdo a su competencia, tiene la responsabilidad de dar respuesta, con la pertinencia y dentro de los parámetros establecidos para dar cumplimiento a ello. Se sugiere concretar las acciones concernientes a la mejora de la comunicación con los ciudadanos, definiendo una adecuada y mejor interlocución con los mismos, a través de actividades de socialización desde Atención al ciudadano, que les permitan conocer e identificar plenamente los trámites que pueden realizar, garantizándoles el servicio y atención que estos merecen, así como la respuesta oportuna a su requerimiento.

Seguimiento al Plan de Mejoramiento

El área de Atención al Ciudadano de la Dirección Regional Noroeste no documentó un plan de mejoramiento frente a las observaciones elevadas por la OFICI en el informe de seguimiento a las PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2018; sin embargo, la Dirección General del INPEC remitió a las Direcciones Regionales y ERON el Plan de Mejoramiento elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano a través del oficio No. 2019IE00110369 del 20/06/2019 con el objetivo de optimizar la recepción, registro, trámite y respuesta de las PQRSD presentadas por la ciudadanía.

Este plan no puede evaluarse dado que los términos de cumplimiento de las acciones previstas están por fuera del alcance del periodo a evaluar (01/01/2019 al 30/06/2019);

sin embargo se destacan algunas acciones de mejoramiento implementadas por el área de Atención al ciudadano de la DIREG como se describen a continuación.

Seguimiento a las PQRSD

Se está realizando seguimiento trimestral a las PQRSD a través de la "Matriz de seguimiento" tanto en la sede regional como en los ERON; se destaca como fortaleza la retroalimentación periódica realizada por la sede regional a los ERON adscritos frente al uso del aplicativo y la oportunidad en las respuestas a los usuarios del servicio penitenciario que han elevado PQRSD a través de los diferentes canales de recepción.

Sin embargo, se sugiere que desde el mismo aplicativo QUEJAS WEB se pueda llevar el control de los términos de respuesta a las PQRSD con el fin de evitar el desgaste administrativo del personal que debe cargar de manera manual todas las PQRSD en la matriz de seguimiento para identificar el estado de las mismas al cierre de cada periodo, es preciso optimizar el aplicativo que se tiene dispuesto para esta tarea a fin de que sea el software el que permita realizar el seguimiento a través de los reportes e informes que genere el sistema, dado que en la actualidad no cumple con los parámetros para el seguimiento desde cada punto de control. Así mismo, se solicita se asignen los roles a los funcionarios responsables del manejo de este aplicativo, que les permita acceder a los reportes para el análisis de información y toma de decisiones, dado que se evidencia que en la actualidad dependen del nivel central para acceder a la información.

Operatividad CRAET

Se evidencian actas del CRAET de la sede regional y ERON, encontrando una mejora importante en la operatividad del comité que en promedio corresponde a una sesión semanal. Desde la Sede Regional se hace seguimiento y retroalimentación periódica a los ERON que ha permitido el mejoramiento del comité a nivel local.

Estrategias para mejoramiento de los servicios más críticos

En la Sede Regional se implementó como acción de mejora la identificación de los servicios no conformes, a través del análisis de la información obtenida de las PQRSD recepcionadas, adoptando las acciones determinadas en el procedimiento avalado a nivel institucional para la identificación y tratamiento de las mismas. No obstante, es necesario que se promueva en los ERON la implementación del procedimiento establecido por el INPEC para la identificación, tratamiento y seguimiento de los servicios no conformes, con el fin de fortalecer los controles necesarios para alcanzar la excelencia en la prestación y gestión del servicio penitenciario.

De otra parte, se exalta las campañas de sensibilización del servicio promovidas por las áreas atención al ciudadano de la DIREG y ERON, en las cuales se busca optimizar los servicios que se han identificados como “menos conformes”; si bien éstas jornadas contribuyen con el mejoramiento de la calidad en la atención, éstas campañas no son asumidas por los directamente responsables del proceso que originó inicialmente la insatisfacción del ciudadano, sino que la carga laboral ha recaído sobre los funcionarios de Atención al Ciudadano; razón por la cual se sugiere que éstas campañas sean gestionadas y ejecutadas por los responsables del proceso que requiere la mejora.

Debilidades identificadas:

No se tiene unidad de criterio para el registro de las PQRSD que se reciben a través de correo electrónico o vía telefónica en las áreas diferentes a las de Atención al ciudadano, observación que se ha realizado de manera reiterada en seguimientos anteriores, toda vez que éstas no se integran a la información que manejan las áreas de atención al ciudadano, porque no se registran en el aplicativo QUEJAS WEB que es de uso exclusivo de ATENCI. En el plan de mejoramiento propuesto por el Grupo de Atención Ciudadana de la Dirección General se propone como acción correctiva la socialización de parámetros normativos entre los cuales destacan “interiorizar y aplicar el procedimiento de Atención al ciudadano”, que no determina de manera clara cómo se va a realizar el registro de las PQRSD, toda vez que en el numeral 5 del citado procedimiento se plantea:

Se recibe y verifica la clase de solicitud: quejas, reclamos, peticiones, sugerencia, información, felicitaciones o anónimo.

Las peticiones, quejas, reclamos que se alleguen por: Web, Correos electrónicos, Medios escritos, presencial, telefónico o cualquier otro canal de atención se reciben e ingresan, en el aplicativo QUEJAS WEB.....

Procedimiento que, a pesar de ser ajustado en marzo de la vigencia en curso, no determina de manera clara cómo remiten las áreas a ATENCI para el registro en el aplicativo QUEJAS WEB.

Por lo anteriormente expuesto se sugiere que el manejo del aplicativo QUEJAS WEB no sea de uso exclusivo de los funcionarios de ATENCI, dado que cada funcionario debería registrar en línea los requerimientos que son de su competencia, de manera que se evite el desgaste administrativo que se viene generando con los funcionarios de Atención al Ciudadano de la DIREG y ERON de la jurisdicción.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA

Realizar con los funcionarios responsables de las áreas donde se presentan los servicios más quejosos o menos conformes, sensibilizaciones, reinducciones, con el

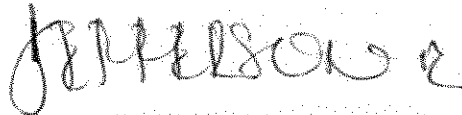
objetivo de que los servidores penitenciarios sean capacitados en relación a sus funciones, en aras de mejorar la prestación de su servicio, buscando reducir los índices de queja de la ciudadanía en los ERON que presentan estos inconvenientes, para consolidar una cultura del servicio sustentada en oportunidad y calidad.

Nuevamente se sugiere la implementación de estrategias de sensibilización para acercar a la ciudadanía al uso de los medios de comunicación electrónica disponibles por el INPEC para la recepción y respuesta de las PQRSD, garantizando que éstos sean de fácil acceso y sencillos de comprender; esto con el fin de facilitar y hacer más efectiva la atención de los ciudadanos y partes interesadas.

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.

Sensibilizar a los funcionarios de la Sede Regional y ERON de la jurisdicción el procedimiento para la identificación, tratamiento y seguimiento al servicio no conforme, con el fin de que se implemente como medida de mejoramiento frente a los procesos que presentan el mayor índice de PQRSD en cada periodo.

Atentamente



MAYOR (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Doctora Leyda Milena Medina Lozano-Coordinadora Atención al Ciudadano

Elaborado por: Joan Alonso Mora Márquez - María Mery Arias Cano
Revisado por: My. Jeferson Erazo Escobar
Fecha de elaboración: 26 julio 2019



... ..
... ..
... ..

... ..
... ..
... ..

... ..
... ..
... ..

... ..
... ..
... ..

... ..

... ..

... ..
... ..

... ..

... ..
... ..
... ..

Informe Seguimiento a las P.Q.R.S.D - Primer Semestre de 2019 Regional Noroeste

Cinterno Inpec <cinterno@inpec.gov.co>

12 de agosto de 2019, 8:42

Para: Direccion Rnoroeste <direccion.moroeste@inpec.gov.co>, Rnoroeste Inpec <rnoroeste@inpec.gov.co>, Martha Lucia Feho Moncada <martha.feho@inpec.gov.co>

Cc: Maria Cano <maria.cano@inpec.gov.co>, Cinterno Rnoroeste <cinterno.moroeste@inpec.gov.co>

Cco: Jenny Paola Ramos Ramos <jenny.ramos@inpec.gov.co>

Buenos días,

Doctora Martha Lucia Feho, de manera atenta me permito enviar el Oficio 8150-OFICI-2019IE00153232, con asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P,Q,R,S,D) – Primer Semestre de 2019 Regional Noroeste.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.


Atentamente,

Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR

Jefe Oficina de Control Interno

INPEC
Instituto Nacional Penitenciario y CarcelarioLa justicia
es de todos

Minjusticia

 **Oficio 8150-OFICI-2019IE00153232.PDF**
1388K

