

8150-OFIGI

Cali, 09 de agosto de 2019

GESDOC 09-08-2019 16:05
Al Contestar Cite Este No.: 2019IE00153191, Folio Anexo 0 FA.0
ORIGEN: 8150-OFIGI OFICINA DE CONTROL INTERNO JEFERSON CRAZO ESCOBAR
DESTINO: 200-DIREC-DIRECCION REGIONAL J CARLOS JULIO PINEDA GRANADOS
ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS
OBS

2019IE00153191 

Señor
TC (R) CARLOS JULIO PINEDA GRANADOS
Director
Regional Occidente
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 OCCIDENTE

Cordial Saludo

Dando cumplimiento al numeral 7, artículo 6, de la Resolución 005557 del 11 de diciembre de 2012, en el cual al área de Control Interno le corresponde "Vigilar que la atención de quejas, reclamos y sugerencias que se presta en la Dirección Regional y Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional de su jurisdicción, cumpla con la normativa vigente y los lineamientos de la Dirección General". Por lo anterior me permito presentar, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del I semestre del año 2019, de la Dirección Regional Occidente y sus establecimientos adscritos, con el objetivo de contribuir al mejoramiento continuo de la Institución

OBJETIVOS

- ✓ Evaluar la atención dada a la PQRSD en el I semestre del 2019
- ✓ Verificar las acciones de mejoramiento implementadas, tendientes a fortalecer la atención a la ciudadanía en la prestación de los servicios tanto en la Dirección Regional como en los establecimientos adscritos.

RESULTADOS DE LA VERIFICACION

DERECHOS DE PETICIÓN

Con relación a los Derechos de Petición, no se tiene un control estadístico ni consolidado de la Regional Occidente como tal, si bien es cierto que los documentos caso Dirección Regional, son recepcionados y radicados en el aplicativo GESDOC y

Recibido
D. Sonora R. R. R.
12/08/2019
ATC

direccionados al área correspondiente, no todos son ingresados en el aplicativo SIJUR, que es el software que se tiene para ello ya que solo en el área de Jurídica es donde se maneja e ingresan estos documentos, las demás áreas, algunas llevan un control estadístico en Excel, otras simplemente no lo hacen. Pese a que los Derechos de Petición son ingresados en el aplicativo SIJUR, por parte del área de Jurídica, es por medio de un archivo en Excel que se tiene su control, ya que para un uso más amplio del aplicativo es necesario obtener mayor capacitación, es por ello que no es utilizado para sacar reportes.

Área de Jurídica: A continuación relaciono los Derechos de Petición consolidados de la Regional Occidente por parte del área Jurídica, es de aclarar que éstos han tenido su trámite correspondiente según manifiestan en el área, en los términos de ley correspondientes, por lo menos en lo que respecta a la Dirección Regional, lo que no ocurre en algunos establecimientos adscritos ya que, al revisar la información reportada mensualmente, se muestra un rezago en la oportunidad en la respuesta.

Tabla No. 1

REGIONAL OCCIDENTE - I SEMESTRE 2019 AREA JURIDICA			
ESTABLECIMIENTO	DERECHOS DE PETICION		DIFERENCIA
	Recibidos	Tramitado	
SEDE REGIONAL	128	144	-16
EPMCS BOLIVAR	25	25	0
EPMCS EL BORDO	14	14	0
EPMCS PUERTO TEJADA	-	-	0
EPMCS SANTANDER	25	24	1
QUILICHAO			
EPMCS SILVIA	2	2	0
EPAMSCAS POPAYAN	6,419	5,916	503
RM POPAYAN	66	70	-4
EPMCS PASTO	479	446	33
EPMCS IPIALES	40	42	-2
EPMCS LA UNION	126	126	0
EPMCS TUQUERRES	18	18	0
EPMCS TUMACO	-	-	0
EPAMSCAS PALMIRA	1,821	1,016	805
EPMCS CALI	163	151	12
EPMCS BUGA	838	821	17
BUENAVENTURA	50	50	0
CPMSC TULUA	4	3	1
JAMUNDI Y RM	1,684	1,645	39
EPMCS CARTAGO	508	518	-10
EPMCS CAICEDONIA	3	3	0
EPMCS ROLDANILLO	1	1	0
EPMCS SEVILLA	3	3	0
TOTALES	12,417	11,038	1,379
DIFERENCIAS		1,379	

Fuente:
Archivo estadístico en Excel, Área Jurídica

Área de Atención y Tratamiento:

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN - REGIONAL OCCIDENTE - I SEMESTRE 2019 AREA ATENCION Y TRATAMIENTO			
ESTABLECIMIENTO	DERECHOS DE PETICIÓN		DIFERENCIA
	Recibidos	Tramitado	
PSICOSOCIAL	16	16	0
ALIMENTACIÓN	3	3	0
SALUD	81	81	0
TOTALES	100	100	0
DIFERENCIAS			

Tabla No.2 Fuente: Archivo estadístico en Excel, Área Atención y Tratamiento

En el área de Atención y Tratamiento se recibió y dio respuesta a 100 Derechos de Petición así: (Tabla No.2)

En total los Derechos de Petición atendidos por el área de Jurídica y Atención y Tratamiento en el I semestre del año 2019 fueron 12.517, de los cuales se les dio respuesta a 11.138 con corte al 30 de junio de 2019, quedando pendientes de respuesta 1.379

ACCIONES DE TUTELA

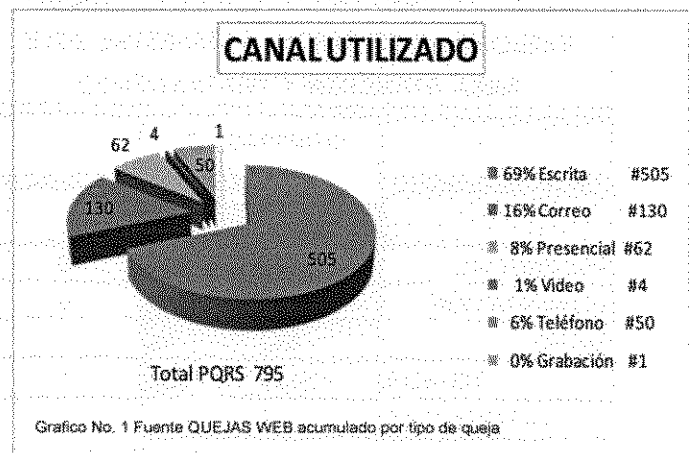
Igualmente, en informe estadístico reportado por el área de Jurídica se reportan un total de 1.825 Acciones de Tutela las cuales según informe del Área de Jurídica fueron tramitadas en los tiempos establecidos, salvo algunas situaciones puntuales con Acciones de Tutela que tienen que ver con salud y la intermediación de un tercero para su solución, ejemplo. La Fiduprevisora.

REGIONAL Y ESTABLECIMIENTO	TOTAL
REGIONAL	177
EPMSC BOLIVAR	3
EPMSC BORDO	18
EPMSC PUERTO TEJADA	2
EPMSC SANTANDER DE QUILICHAO	11
EPMSC SILVIA	0
RM POPAYAN	3
EPAMCAS POPAYAN	419
EPMSC PASTO	45
EPMSC IPIALES	11
EPMSC LA UNION	0
EPMSC TUQUERRES	1
EPMSC TUMACO	0
EPAMCAS PALMIRA	281
EPMSC CALI	333
EPMSC BUGA	67
EPMSC TULUA	13
EPMSC BUENAVENTURA	19
EPMSC CARTAGO	9
EPMSC CAICEDONIA	0
EPMSC ROLDANILLO	1
EPMSC SEVILLA	1
COJAMUNDI	411
TOTAL	1825

QUEJAS

Tomando como base la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano, para el I semestre del 2019 se tiene lo siguiente:

Como consolidado de la Regional Occidente con sus establecimientos adscritos, se registraron un total de **795** solicitudes, reportadas en el aplicativo de QUEJAS WEB, siendo el canal más utilizado el escrito con 505, seguido y en su orden, correo electrónico con 130, presenciales 62, telefónico 50, video 4, y grabación 1 solicitud.



A pesar de que se ha hecho énfasis con relación a las PQRS recibidas por el canal Telefónico y correo electrónico, de que sean registradas en el aplicativo para su control, éstas cuando son atendidas en un área distinta al de Atención al Ciudadano, no son registradas en la herramienta QUEJAS WEB quedando por fuera de la estadística y sin seguimiento.

Con relación al canal de buzón de los establecimientos para uso de los PPL, estos según informa el área de Atención al Ciudadano, han sido instalados en áreas de fácil acceso, sin embargo, los PPL manifiestan que no los utilizan por temor a tener represalias contra ellos al ser vistos en el momento de colocar la PQRS, por lo que manifiestan optar por otro canal establecido preferiblemente el escrito.

Según información aportada, las PQRS, reportadas se encuentran en estado finalizada en el aplicativo QUEJAS WEB, pero esto es solo un estado de recepción y trámite al área correspondiente, pues no quiere decir que efectivamente esté finalizada como respuesta efectiva al peticionario, ya que no se está realizando el seguimiento y Control a las PQRS, (incumpliendo con el numeral 17, PM-DA-P04 V2) que es donde se registra la respuesta efectivamente dada al peticionario.

En general se evidencia que no todos los numerales del procedimiento PM-DA-P04 V2 se están teniendo en cuenta para su aplicabilidad al momento de gestionar una PQRS.

TIPOS DE PQRS MÁS FRECUENTES

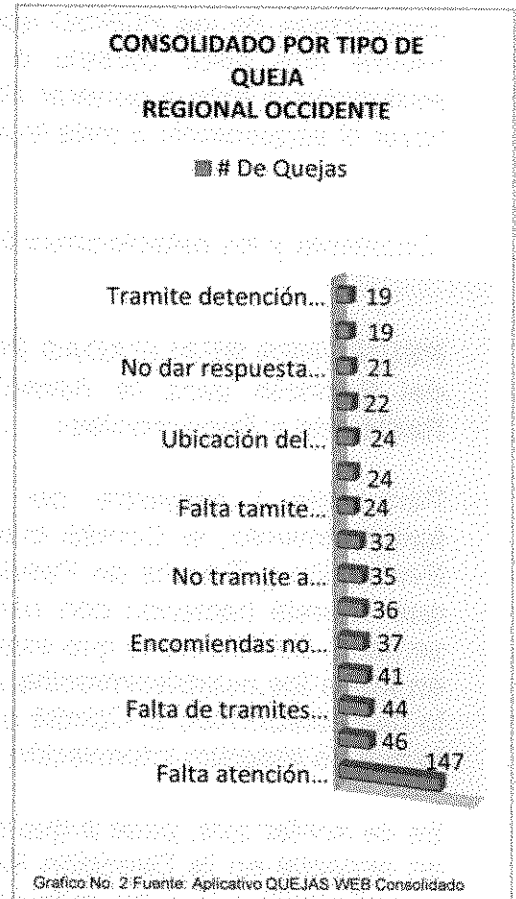
Entre los tipos de queja más frecuentes relacionadas, sobre los cuales la ciudadanía realizó sus solicitudes, se encuentra: En primer lugar, la falta de atención médica con

un 18.49%, seguido el suministro de elementos de aseo y útiles personales con un 5.79%, falta de trámites con beneficios administrativos con un 5.53%, entre otros.

A continuación, se relaciona los tipos de PQRS más frecuente: (Tabla No.4 y Grafico No.2)

CONSOLIDADO POR TIPO DE QUEJA REGIONAL OCCIDENTE		
DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA	#	%
Falta atención médica	147	18.49%
Suministro de elementos de aseo y útiles personales	46	5.79%
Falta de tramites a beneficios administrativos	44	5.53%
Atención psicosocial	41	5.16%
Encomiendas no entregadas	37	4.65%
Tramite a la protección del interno	36	4.53%
No tramite a solicitud JETTE	35	4.40%
Info. Procedimiento visitas ERON	32	4.03%
Falta tamite expedición de computos	24	3.02%
No realizar procedimiento traslado y vigilancia	24	3.02%
Ubicación del interno en ERONES	24	3.02%
Abuso en procedimiento de requisa	22	2.77%
No dar respuesta a las peticiones	21	2.64%
No dar trámite al cambio de patio	19	2.39%
Tramite detención domiciliaria	19	2.39%
Recargas de PIN telefonos, falta serv.	18	2.26%
Requerimiento cambio fase	18	2.26%
Falta de tramite certificación internos	17	2.14%
Servicio alimentación - calidad	15	1.89%
Remisiones judiciales y/o salud	14	1.76%
Discriminación a internos por sexo, raza, genero..	11	1.38%
Uso excesivo de la fuerza	11	1.38%
Consignación cuenta matriz	10	1.26%
Otros	110	13.84%
Total	795	100.00%

Tabla No. 4 Fuente: Aplicativo QUEJAS WEB Consolidado Regional por Tipo de Queja



Es importante considerar lo siguiente, de acuerdo a los lineamientos Institucionales descritos en la Resolución 00378 del 17/02/2017 donde reza en su parte considerativa:

".....Con el fin de ejercer control al ciclo vital de los documentos en sus diferentes fases de archivo, garantizando el flujo documental y trazabilidad en los procesos relacionados con la recepción, radicación, distribución, conservación y disposición final de los documentos. Que el aplicativo GESDOC, cuenta con los siguientes módulos Módulo de informes, Módulo de Administración, Administración de archivo, parametrización de flujos, Tablas y valoración de Retención Documental; por lo tanto, cualquier otro aplicativo (software) o medio de control que se esté utilizando en razón al manejo de la radicación de comunicaciones oficiales, debe ser declarado obsoleto, por ende, deberá suspenderse su utilización". A pesar de que, lo arriba antes mencionado debería ser lo que se esté utilizando, esta no es la realidad, pues a la fecha y por falta de capacitación no se está trabajando con este

software en los niveles en que se debería, lo que trae como resultado que tengamos información en diferentes aplicativos como son: GESDOC, QUEJAS WEB, SIJUR, ARCHIVOS EN EXCEL, los cuales traen como consecuencia no tener una estadística consolidada de las PQRSD que se tienen, generándose así mismo confusión sobre el trámite que debe dársele a cada caso en particular, es necesario realizar una evaluación a esto y generar un plan de mejoramiento que apunte a tener el control y llevar el seguimiento a toda la documentación que ingrese a la Regional

Occidente y los establecimientos de la jurisdicción, en forma ordenada y consolidada.

REUNIONES REALIZADAS POR EL CRAET (Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Para este I semestre del 2019, la Dirección Regional conformó y puso en funcionamiento, el Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET), tarea que se está haciendo con periodicidad, realizando convocatorias del mismo en cada semana. Es necesario que esta labor se realice de igual forma no solo en algunos sino, en todos los establecimientos adscritos a la regional, ya que hay ERON que aún, o no lo han conformado el Comité o en su defecto lo han conformado, pero no sesionan, por lo que no reportan información al respecto.

Es de anotar que, pese a que se están realizando las actas por cada reunión realizada, en especial en la Dirección Regional, en el desarrollo de las mismas, es preciso dar cumplimiento a lo estipulado en la Resolución 1139 del 30 de abril de 2013, sobre todo en lo que respecta al numeral 4 del artículo 7. *"Funciones del secretario del comité. Es el responsable de Atención al Ciudadano, se encargará de realizar un análisis previo de las PQRSD con el fin de determinar cuáles ameritan ser tratadas por el comité"*, se debe plasmar en el acta de manera muy sucinta el caso en particular y que trámite se le dio al mismo, esto dado a que en algunas actas aportadas para el análisis, no se logra evidenciar cual es el caso relacionado, en su defecto informan sobre que dieron trámite a un número x de quejas y que a todas se les dio respuesta, no aportan detalle alguno, motivo por el cual no se logra tener un conocimiento y estadística de cuántos y cuáles casos están afectando la imagen de la Institución y que plan de mejoramiento se puede llevar a cabo.

Es preciso tener claro el artículo 1, de esta misma resolución, *"Creación. Se analiza las PQRSD que ameriten análisis especial por afectación de la imagen del Instituto o donde se debe tomar decisiones inmediatas para evitar efectos futuros en contra del mismo. Esto dado a que se evidencia que algunos casos pueden ser gestionados con más celeridad por ser muy particulares, ejemplo: casos de salud, copia de cartilla biográfica, cómputos entre otros y no esperar al trámite ante el Comité."*

PERCEPCION CIUDADANA SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El área de atención al ciudadano realiza un análisis sobre encuestas de satisfacción, la cual permite evaluar la percepción del ciudadano frente al servicio prestado, en el I semestre de 2019 se obtuvo lo siguiente sobre los (620) encuestados:

- ✓ El 94% identificaron hacia que ventanilla y oficina dirigirse para realizar su trámite.
- ✓ El 86% conocen la carta de trato digno (derechos y deberes y canales de atención), es preciso divulgar este mecanismo con el ánimo de fortalecerlo ya que es nuestro deber como Institución Pública.
- ✓ Entre bueno y excelente se sostiene la percepción de: presentación personal, amabilidad, conocimiento del tema, actitud de servicio, rapidez en la atención, claridad de los requisitos, entre otros.
- ✓ El 87% manifestaron por parte de la Institución, haber sido informado sobre la política de tratamiento de datos personales, lo que se hace necesario reforzar esta política con la ciudadanía al momento de la atención.
- ✓ Con relación al trámite de las solicitudes, éstas son realizadas en un alto porcentaje por personas con edades entre los 30-58 años, en una proporción muy similar por personas del sexo masculino y femenino, con niveles de escolaridad Secundaria y que se encuentran laborando al momento del trámite y de estrato socioeconómico 2.
- ✓ El 71% declara haber sido interrumpido durante la consulta por llamadas o entrada de personal, lo que amerita tener en consideración para dar un trato más personalizado al ciudadano.

A continuación, relaciono seguimiento a las recomendaciones realizadas a las PQRS en el II semestre del 2018

- ↓ Atención al procedimiento PM-DA-P04 V2, no se está dando cumplimiento al numeral 17 "Realizar seguimiento y control a las PQRS". En la información solicitada no se aportó evidencias sobre, realizar seguimiento y control a las PQRS remitidas y recibidas velando por el cumplimiento de los tiempos contemplados en la ley. Los informes establecidos en el procedimiento numerales 20, y 21 no se están realizando como allí lo determina.

- ✦ Dado a lo anterior mencionado; situación presentada en el II semestre del 2018, se recomendó implementar un Plan de Mejoramiento para el trámite de las PQRS, dada la importancia de su seguimiento y control, atendiendo a una necesidad de la ciudadanía, ante esto, no se allegó información al respecto.
- ✦ Por Resolución 00378 del 17/02/2017 Sistema de Radicación de las comunicaciones oficiales del Instituto. Se recomendó poner en funcionamiento el sistema GESDOC en debida forma; actualmente se encuentra funcionando, solo lo que corresponde al módulo de radicado, igual se realiza digitalización de documentos para entrega de los mismos a las diferentes áreas y consultas sobre los documentos ya radicados, no se hace uso de los demás módulos.
- ✦ Con relación a la capacitación de los funcionarios en los diferentes aplicativos GESDOC, SIJUR, sigue siendo una gran necesidad ya que a hoy no se tiene mayor conocimiento sobre las bondades que se tienen con estos aplicativos.
- ✦ A hoy se manejan los aplicativos GESDOC, QUEJAS WEB y SIJUR, y sigue sin haber una trazabilidad en estos aplicativos, no se tiene un control sobre toda la información que se recibe ni un control estadístico de los mismos.
- ✦ En lo que respecta a la creación y puesta en marcha del Comité Interdisciplinario de Gestión para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se creó y se está dando cumplimiento a las reuniones en Dirección regional y en los establecimientos adscritos, pese a que algunos establecimientos como EPMSC Santander de Quilichao, EPMSC Silvia, EPMSC Túquerres, no han reportado información al respecto. EPMSC Caicedonia manifiesta crearlo y ponerlo en funcionamiento en el mes de julio de 2019
- ✦ Con relación al fortalecimiento del área de Atención al Ciudadano dado a la carga laboral, se cuenta a la fecha 30 de junio, con un funcionario apoyando el área.

RECOMENDACIONES

Realizar un plan de mejoramiento, donde se involucren todos los responsables de áreas con el ánimo de unificar criterios para optimizar la recepción, registro trámite y respuesta tanto de los Derechos de Petición como de las quejas, reclamos, sugerencias y demandas, siendo oportunos con las respuestas, dando así, una mayor satisfacción al ciudadano.

Alinear los usos de las herramientas como GESDOC, QUEJAS WEB, SIJUR, de tal manera que se pueda tener una coherencia entre la información que ingresa a GESDOC, y la que se ingresa en QUEJAS WEB y SIJUR, pudiéndose realizar una

trazabilidad entre estas tres herramientas, obteniéndose un consolidado de la información congruente.

Solicitar y gestionar ante la sede central capacitación en el aplicativo GESDOC, SIJUR de manera que se pueda dar utilidad a todos sus módulos con sus diferentes reportes y sea de gran utilidad con todas las bondades que éstos tienen, siendo replicadores de dicho conocimiento hacia los ERON.

Poner en funcionamiento la Matriz de Seguimiento y Control de las PQRSD, tanto a nivel Regional como en los ERON de la jurisdicción, obteniendo así una información real, oportuna, consolidada y con el seguimiento adecuado.

Socializar nuevamente el procedimiento PM-DA-P04 V2, Atención al ciudadano realizando un estudio detallado de uno a uno de los numerales, atendiendo el paso a paso de la PQRSD, de igual forma la Resolución 1139 30/04/2013 *"Por la cual se crea y se reglamenta el Comité Interdisciplinario de Gestión de Servicio para la Atención Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el INPEC"*, tanto a nivel Regional como de los ERON de la jurisdicción, haciendo énfasis en el para qué fue creado, como se debe desarrollar el mismo y que evidencias de sus sesiones se debe dejar

Propiciar por parte de la Dirección Regional área de Atención al Ciudadano, un encuentro con sus pares de los ERON de la Jurisdicción, sea este por videoconferencia, Hangouts o cualquier otro medio, con el fin de tener una retroalimentación y re-inducción sobre el manejo que se debe dar a las PQRS, el comité CRAET, informes y todo aquello que a bien considere el Responsable de Atención al Ciudadano de la Regional, en aras de mejorar la calidad y efectividad de los procesos del área.

Lo anterior para su conocimiento y demás fines que estime pertinentes.

Atentamente,



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

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

Elaborado por: Nelly Correa
Fecha de elaboración: 24 julio 2019
Archivo C:\OFICI\2019\Control Interno\
Informe PQRSD\2019\I semestre



IN RE: [Name of Defendant]

Case No. [Case Number]

That [Name of Defendant] is a person who has been charged with the crime of [Crime Name] and that the evidence in this case is sufficient to establish that [Name of Defendant] is guilty of the crime charged.

That [Name of Defendant] is a person who has been charged with the crime of [Crime Name] and that the evidence in this case is sufficient to establish that [Name of Defendant] is guilty of the crime charged.

That [Name of Defendant] is a person who has been charged with the crime of [Crime Name] and that the evidence in this case is sufficient to establish that [Name of Defendant] is guilty of the crime charged.

That [Name of Defendant] is a person who has been charged with the crime of [Crime Name] and that the evidence in this case is sufficient to establish that [Name of Defendant] is guilty of the crime charged.

Very truly yours,

[Signature]

[Name of Attorney]
 Attorney at Law
 [Address]

Respectfully,
 [Name of Attorney]

[Address]
 [City, State, ZIP]

[Phone Number]
 [Fax Number]

[Page Number]



Cinterno Inpec <cinterno@inpec.gov.co>

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

Cinterno Inpec <cinterno@inpec.gov.co>

12 de agosto de 2019, 9:01

Para: Direccion Roccidente <Direccion.roccidente@inpec.gov.co>, Control Interno Regional Occidente <cinterno.roccidente@inpec.gov.co>

Cco: Jenny Paola Ramos Ramos <jenny.ramos@inpec.gov.co>, Carlos Julio Pineda Granados <carlos.granados@inpec.gov.co>

Buenos días,

TC (R) Carlos Julio Pineda Granados, de manera atenta me permito enviar el Oficio 8150-OFICI-2019IE0015319, con asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P,Q,R,S,D) – Primer Semestre de 2019 Regional Occidente.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR

Jefe Oficina de Control Interno



Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

La justicia
es de todos

Ministerio de Justicia

Oficio 8150-OFICI-2019IE00153191.PDF
1303K

