

8150-OFIC

Bogotá, 14 de Febrero de 2020

Doctora
MARIA ALEXANDRA GARCIA FORERO
Directora
Regional Norte
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC
Ciudad

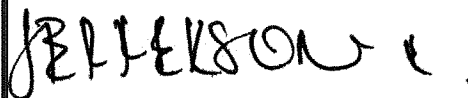
2020IE0028841

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

Cordial saludo

En cumplimiento de los parámetros normativos que regulan el tema, y para atender de manera eficiente y oportuna las solicitudes relacionadas con las PQRSD efectuadas por la ciudadanía en general ante la Dirección Regional y Establecimientos de Reclusión del orden Nacional adscritos a su jurisdicción, y dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento; en consecuencia me permito adjuntar el Informe de seguimiento del 2° Semestre de 2019, de dicha Regional y Establecimientos adscritos para su conocimiento y fines pertinentes con el fin de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y del mejoramiento continuo de esta la Regional.

Atentamente



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

Copia: Coordinadora Atención al Ciudadano

Anexo: Informe en (3) folios – (2) hojas

Revisado por: Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Elaborado por: Cristian Brochero Amaya, Profesional
Fecha de elaboración: 14 de febrero de 2020.

Faint, illegible text at the top left of the page.

Faint, illegible text at the top right of the page.

Faint, illegible text in the upper left quadrant.

Faint, illegible text in the upper middle section.

Faint, illegible text in the upper right quadrant.

Faint, illegible text in the middle left section.

Faint, illegible text in the middle right section.

Faint, illegible text in the lower left section.

Faint, illegible text in the lower right section.

Faint, illegible text in the lower middle section.

Faint, illegible text in the lower middle section.

Faint, illegible text in the lower middle section.

Faint, illegible text in the lower right section.

Faint, illegible text in the lower right section.

Faint, illegible text in the lower right section.

**INFORME DE LA PQRSD DE CONTROL INTERNO DEL INPEC
PERIODO JULIO -DICIEMBRE 2019
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE INPEC**

El área de Control Interno de la Dirección Regional Norte INPEC presenta el Informe que da cuenta del estado, en atención a la función que le compete al Área referente al seguimiento de las (PQRSD), información semestral del 01/07/2019 al 30/12/2019. Según normatividad establecida art 76 ley 1474 del año 2011. Y teniendo presente la dinámica en la política pública de atención al ciudadano, me permito presentar, frente al Seguimiento a Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias PQRSD, la siguiente información así:

1. Estadística de PQRSD recepcionadas y el estado actual de las mismas (Cerradas) (suministrada por el aplicativo QUEJAS WEB).

ESTABLECIMIENTO	Verbal	Telefónica	Escrita	Correo Electrónico	Total
SEDE REGIONAL NORTE	15	22	38	24	99
EPMSC VALLEDUPAR	2	5	61	9	77
EPAMSCAS VALLEDUPAR	12	21	98	7	138
EPMSC SINCELEJO	1	1	1	0	3
EPMSC CARTAGENA	35	51	95	6	187
EPMSC TIERRALTA	56	74	202	11	343
EPMSC EL BANCO	2	1	14	1	18
ERE COROZAL	2	0	22	4	28
EPMSC MONTERIA	5	6	12	2	25
EPMSC MAGANGUE	11	4	55	1	71
EPMSC RIOHACHA	33	41	187	16	277
EPMSC BARRANQUILLA	21	11	174	6	212
ERE SABANALARGA	2	1	8	2	13
EC BARRANQUILLA	5	11	26	1	43
EPMSC SANTAMARTA	6	24	194	11	235
EPMSC SAN ANDRES	2	7	15	9	33
Total Indicador De Gestión	210	280	1202	110	1802

Fuente: información suministrada por el área encargada, utilizado el Aplicativo quejas Web 2019

Acorde con la información suministrada, resaltan establecimientos de mediana seguridad como 319 EPMSC SINCELEJO con más de 800 internos, presenta solo 3 PQRSD, de igual manera, 322 EC BARRANQUILLA con más de 1000 PPL un total de 43 PQRSD.

Sin obviar que el semestre el establecimiento que más reporto, dejando soporte las escritas 324 EPMSC TIERRALTA 202, y con un total de 343 PQRDS

2. Número de acta de reunión del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Peticiones "CRAET" realizados. El área encargada, informa que se ha venido alimentando el aplicativo QUEJAS WEB acorde con las solicitudes que bien allegaron, dando respuesta y el trámite correspondiente.

CRAET Sede Regional

Meses	No. Acta	Registradas
Enero	5	2
Febrero	12	3
Marzo	21	2
Abril	25	4
Mayo	69	6
Junio	102	7
Julio	162	2
Agosto	198	2
Septiembre	214	2
Octubre	284	1
Noviembre	315	2
Diciembre	363	1
Total		34

CRAET ERON Regional Norte

ERON	Conformación CRAET	No. Quejas
EPM SC Santa Marta	Ok	1
EC ERE Sabanalarga	Ok	1
EPA MSCAS Valledupar	Ok	6
EPM SC Sincalajo	Ok	0
EPM SC Cartagena	Ok	0
CMS Barranquilla	Ok	2
ERE Corozal	Ok	0
EPM SC Montería	Ok	0
EPM SC Riohacha	Ok	1
EPM SC Tierralta	Ok	3
EPM SC El Banco	Ok	0
EPM SC Magangué	Ok	0
EPM SC Valledupar	Ok	0

Fuente: información suministrada por el área encargada, Drive ATC Regional Norte 2019

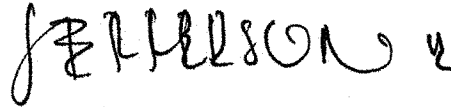
Se ha venido alimentado el aplicativo quejas Web a nivel regional con varias reuniones CRAET, como estrategia para el trámite de las Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias PQRSD periódicamente, según información.

Por tanto, se evidencia información que soporta que esos establecimientos, en el cumplimiento del procedimiento PM-DA-P04 señala cuales deberían ir a comité y cuáles no, sin embargo, es de resaltar que dentro de un semestre, en cuanto al registro de

Peticiones de comité y las directrices impartidas para seguimiento y respuesta por dirección regional varios establecimientos reportaron **cero "0" actas de reunión** en el comité, para analizar las quejas, peticiones, sugerencias y reclamos, de contexto institucional.

Las acciones correctivas los oficios emanados por la dirección regional, en el semestre pasado demuestran que se impulsaron el registro, de PQRSD reportada, reflejando un total de 1802 reportes en el semestre de inmediato que permita mejorar la calidad en el servicio de trámite y respuesta.

Atentamente,



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

Faint, illegible text at the top left of the page.

Faint, illegible text at the top right of the page.

Second block of faint, illegible text on the left side.

Second block of faint, illegible text on the right side.

3 10/11/45

10/11/45



informe PQRSD segundo semestre 2019

1 mensaje

Cinterno Inpec <cinterno@inpec.gov.co>

18 de febrero de 2020, 10:56

Para: Direccion Rnorte <direccion.rnorte@inpec.gov.co>, Maria Alexandra Garcia Forero <maria.garcia@inpec.gov.co>

Cc: Jeferson Erazo Escobar <jeferson.erazo@inpec.gov.co>, Jorge Enrique Barrera Rincon <jorge.barrera@inpec.gov.co>

Buenos días

Por medio del presente correo envió el Informe PQRSD correspondiente al segundo semestre 2019 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

**Informe PQR R. Norte (1).PDF**

887K

[The page contains extremely faint, illegible text that appears to be bleed-through from the reverse side of the document. The text is scattered across the page and is not readable.]