

81002 DINPE-GATEC

INPEC 08-01-2021 17:05
Al Contestar Cite Este No.: 2021IE0004087 Fol:8 Anex:0 FA:0
ORIGEN: 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO: 8100-DIRECCION GENERAL / NORBERTO MUJICA JAIME
ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD APLICATIVO GESDOC PQRSD 2.020
OBS

2021IE0004087



Bogotá D.C., 08 enero de 2020

Brigadier General
NORBERTO MUJICA JAIME
Director General
INPEC

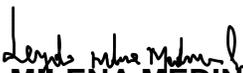
ASUNTO: Informe de Seguimiento, trazabilidad y control de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones a nivel nacional, de acuerdo con el sistema GESDOC – MÓDULO PQRSD, desde el mes de julio de 2020 hasta la fecha.

Cordial saludo señor Brigadier General,

De manera atenta me permito adjuntarle el Informe de seguimiento, trazabilidad y control de de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones a nivel Nacional, de acuerdo con el nuevo sistema GESDOC – MODULO PQRSD correspondiente al periodo de octubre a diciembre de 2.020.

Así mismo, con el presente informe se realizarán los seguimientos correspondientes por regionales con el fin de que se generen las respuestas en trámite a los ciudadanos dentro de los tiempos que dispone la ley.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado por: Leyda Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano
Elaborado por: Luis Alejandro Gonzalez – Profesional Universitario / Grupo de Atención al Ciudadano
Fecha: 08 de Enero de 2021
Archivo: mis documentos 2020

Informe de Seguimiento, Trazabilidad y Control de de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Orientaciones a Nivel Nacional, en periodo de Octubre a Diciembre de 2020

**Dirección General
Grupo de Atención al Ciudadano**

PRESENTACIÓN

EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO, a través de la Dirección General –Grupo de Atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD y orientaciones recibidas y atendidas por las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional a través de los diferentes canales de atención, medios de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites, servicios, información y orientación, con el fin de analizar y cumplir con los términos de ley generando recomendaciones o estrategias para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 1755 DE 2015, Decreto número 2623 del 2009, resolución 001139 de abril de 2.013) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Dirección General durante el periodo de octubre a diciembre de 2.020.

Las estadísticas se realizan de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Entidad, así como la oficina de atención al ciudadano que la tramitó realizando un seguimiento y trazabilidad de acuerdo con la información del nuevo sistema GESDOC – MODULO PQRSD y las recepcionadas por los canales de atención de manera personal, telefónica, correo electrónico, página web y correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano ubicados en la Sede Central, Direcciones Regionales y establecimientos de Reclusión a nivel nacional.

INFORME DE ORIENTACIONES y PQRSD

Durante el IV Trimestre de Octubre a Diciembre de 2020, se han reportado un total de 4.442 solicitudes en todo el territorio nacional, de las cuales 317 corresponden a orientaciones (7.13%) y 4125 PQRSD (92.87%), tal como se observa en la figura



Figura 1. Cantidad de consultas y PQRSD Octubre -Diciembre de 2020

CANALES DE ATENCION		
MEDIO	CANTIDAD	%
CORREO ELECTRONICO	1.586,0	35.70%
PERSONAL	1.346,0	30.30%
ESCRITO	754,0	16.97%
PORTAL	664,0	14.94%
TELEFONICO	86,0	1.93%
GESTOR PQRSD	6,0	0.13%
TOTAL	4.442,0	100.00%

Los canales de atención más utilizados fueron: correo electrónico con 1.586 (35,70%), personal 1.346 (30,30%), escrito 754 (16,97%), portal 664 (14,94%), telefónico 86 (1,93%). Con lo cual se puede apreciar la gran acogida que tuvo el correo electrónico, la atención personalizada y el medio escrito, por parte de la ciudadanía en general para tramitar sus solicitudes ante el INPEC (Ver figura 2).

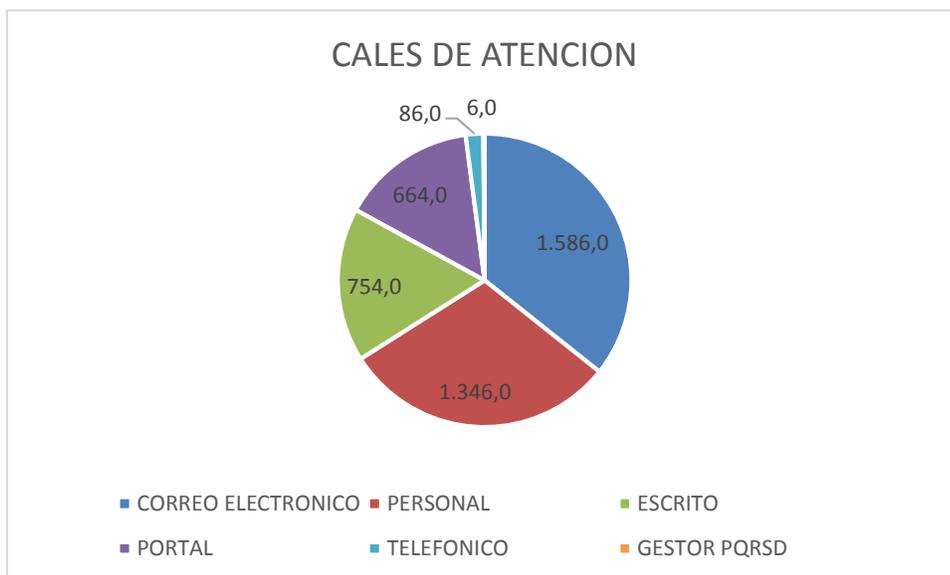


Figura 2. Cantidad de consultas y PQRSD, a través de los distintos canales de recepción del INPEC.

SOLICITUDES POR DIMENSION

DIMENSION	CANTIDAD
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	1931
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	923
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	474
INFORMACION INSTITUCIONAL	290
POR TRAMITE SEGURIDAD	249
TALENTO HUMANO (,AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)	148
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	102
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	76
DERECHOS HUMANOS	71
IMAGEN INSTITUCIONAL	62
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	39
CONVOCATORIAS INPEC	27

POR SERVICIO DE TELEFONIA	26
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	7
AGRESIÓN FÍSICA O VERBAL A CIUDADANOS	6
NO DAR CUMPLIMIENTO A LAS AUDIENCIAS VIRTUALES	4
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO	4
PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	3
TOTAL	4442

Como se puede apreciar en la tabla los requerimientos de mayor demanda son los trámites jurídicos con un 43.47 %, el tratamiento y desarrollo con 20.77 %, la información institucional, y los trámites por seguridad y así sucesivamente.

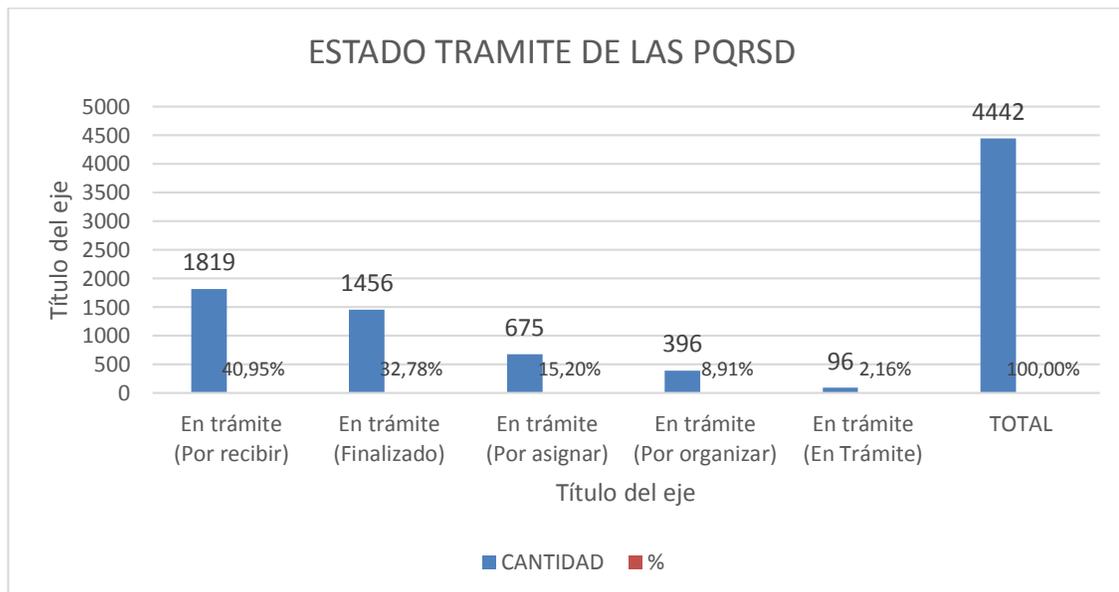
REQUERIMIENTOS POR REGIONALES

Por su parte las regionales con mayor cantidad de solicitudes fueron: la regional central con 2.354 (54%), la Regional Oriente con 1.066 y la Regional Noreste con 603 ver la figura a continuación. Lo anterior concordante con el hecho de que la regional central es la más grande en relación al número de establecimientos y de espacio geográfico, con respecto a las otras, por lo que es la de principal afluencia y demanda.



ESTADO DEL TRÁMITE DE LAS PQRSD

ESTADO	CANTIDAD	%
En trámite (Por recibir)	1819	40,95%
En trámite (Finalizado)	1456	32,78%
En trámite (Por asignar)	675	15,20%
En trámite (Por organizar)	396	8,91%
En trámite (En Trámite)	96	2,16%
TOTAL	4442	100,00%



Como se puede apreciar para el periodo de octubre a diciembre de 2.020 se encuentra en trámite y sin respuesta alrededor de 2.590 requerimientos (58.30%), los cuales están fuera del tiempo que estipula la ley (15 días hábiles) para que el ciudadano reciba respuesta en base a su solicitud y 1852 fueron respondidos (41.69%) de manera satisfactoria.

En el seguimiento y trazabilidad a la plataforma GESDOC, se encuentran quejas de gran impacto en las solicitudes por casos de corrupción, derechos humanos derechos humanos y por no dar respuesta a través de los canales propuestos por el INPEC, sin embargo es de resaltar, que los casos más graves son considerados en el comité CRAET y que son motivo de continuo análisis y estudio por parte de la Dirección General, y la oficina de Atención al Ciudadano con el fin de crear estrategias y herramientas que permitan mejorar el servicio a lo ciudadanos y atender este tipo de problemáticas de gran impacto no solo para el INPEC, sino para el gobierno nacional y la ciudadanía en general.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Dirección General del INPEC a través del Grupo de Atención al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas, a través del sistema GESDOC – MÓDULO PQRSD.

A pesar de que el sistema GESDOC – MÓDULO PQRSD tiene un sistema de alertas, que contribuye con el proceso de seguimiento y trazabilidad de las respuestas a los ciudadanos, hay un número elevado de solicitudes que se encuentran en trámite y sin respuesta desde el mes de julio hasta la fecha. Por lo que se recomienda, establecer un proceso de búsqueda y rastreo exhaustivo en las regionales que tengan solicitudes pendientes, con el fin de evaluar las razones y que acciones de mejora se dispondrán para este fin.

En cuanto a las peticiones formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, se hace el debido control y seguimiento con el envío de oficios a las dependencias responsables, de manera manual con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

A los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, ERON y demás dependencias afectados por quejas se les recomienda realizar un plan de trabajo y tomar las acciones pertinentes, con el fin de minimizar las quejas que redunde en una mejor imagen institucional, mediante comunicaciones de la Dirección General. Las Quejas más recurrentes que impactan al Instituto como son conductas irregulares de Servidores Públicos y Derechos Humanos, las cuales son analizadas en el comité CRAET; y la no respuesta a los tramites por los canales dispuestos por el INPEC, con el fin de que las dependencias tomen las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar.

Se hacen necesario la implementación de espacios de capacitación y herramientas creativas con el fin de informar a la población en general y a los funcionarios públicos

sobre temas de corrupción y derechos humanos, así mismo sobre las disposiciones del gobierno nacional para el trámite y respuesta de procesos que le atañen al INPEC, generados por la ciudadanía.

El seguimiento a estos procesos permitirá la creación de estrategias de mejora y el fortalecimiento del trabajo en equipo y el compromiso con la institución.

Leyda Milena Medina