

8150-OFICI

Bogotá

Señor

Teniente coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC

Ciudad

Doctora

DIANA MARCELA RODRIGUEZ NUÑEZ

Coordinadora

Grupo de Atención al Ciudadano

INPEC

Señores

Directores Regionales

INPEC

INPEC 28-08-2023 16:36
Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0174172 Fol:9 Anex:0 FA:0
ORIGEN 8150 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO
DESTINO 8100 - DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSO I SEMESTRE 2023
OBS

2023IE0174172



ASUNTO: Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, I semestre de 2023

Cordial Saludo

Me permito remitir el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al I semestre de 2023, para su conocimiento y demás fines que estime pertinentes.

Sin otro particular



OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO

Jefe Oficina de Control interno INPEC

Revisado por: Paola Ramos Ramos-Coordinadora Grupo Evaluación y Seguimiento

Elaborado por: Sandra C Diaz O -Regional Viejo Caldas

Yair Pacheco-Regional Norte

Joan Mora-Regional Noroeste

Nelly Correa-Regional Occidente

Horacio Sandoval-Regional Oriente

Enrique Castillo-Regional Central

Fecha de elaboración: 28 de agosto de 2023

INTRODUCCION

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, dentro de su Sistema de Gestión Integrado, mediante la caracterización de procesos de Control Interno, establece las políticas de operación tanto general como específica y dentro del criterio, establece el hacer seguimiento y evaluación al sistema de control interno, es así, que en desarrollo de las actividades propias que le han sido conferidas por ley y en particular al cumplimiento con el cronograma de actividades fijadas para la vigencia 2022, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad y el seguimiento y control ejercido por el Grupo de Atención al Ciudadano durante el primer semestre de 2023, en materia de cumplimiento a las PQRDS.

La Oficina de Control Interno evalúa la fiabilidad en la oportunidad de la respuesta, cumplimiento de los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno, así como evaluar la efectividad de las estrategias que permitan fortalecer la atención de los requerimientos de los ciudadanos de manera efectiva; la mejora en la atención al ciudadano y la reducción en los tiempos de respuesta.

OBJETIVOS

GENERAL

Verificar el cumplimiento normativo para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, correspondientes al primer semestre de 2023.

ESPECÍFICOS

1. Realizar un análisis general de la gestión de PQRDS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
2. 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.
3. Verificar que la efectividad de los controles establecidos para que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) y consultas, sobre cualquier trámite o servicio, que preste el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, recibidas en el aplicativo GESDOC sean efectivos

METODOLOGIA

Con base en el reporte de PQRSD generado por el aplicativo GESDOC correspondiente al primer semestre de 2023, se analizó la información comparando:

- Oportunidad
- Recurrencia
- Calidad de la respuesta.

Para esto se realizaron 5 pruebas aplicadas desde las diferentes regionales, las cuales se detallan a continuación:

Prueba No. 1 : Análisis de oportunidad en la respuesta

Tomado el reporte que genera el aplicativo Gesdoc correspondiente al total de PQRSD radicadas en el primer semestre de 2023, se verificó el cumplimiento de los términos legales, evidenciando un incumplimiento del 8,2%, respecto a los términos legales establecidos, observando que la principal problemática se concentra en la Regional occidente con el 13% de los requerimientos fuera de términos. A continuación, el detalle de la información:

Cuadro No. 1 Oportunidad en las PQRS

Regional	PQRSD radicadas en el primer semestre 2023	PQRSD respondidas fuera de términos	% fuera de términos	PQRSD en espera de respuesta y fuera de términos	% en espera fuera de términos	peticiones que registran en espera de respuesta, fuera de términos y con tramite finalizado	% en espera, fuera de términos y con tramite finalizado
REGIONAL NORTE	1352	59	4.3%	734	54%	276	20%
REGIONAL ORIENTE	2310	145	6,2%	664	29%	250	10%
REGIONAL VIEJO CALDAS	2235	276	12%	637	28%	198	9%
REGIONAL OCCIDENTE	2480	318	13%	555	22%	127	5%
REGIONAL CENTRAL	5761	371	6%	3668	63%	1529	26%
TOTAL	14138	1169	8,2%	6258	44%	2378	17%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Adicionalmente se observaron 2378 solicitudes registradas como finalizadas, a pesar que se encuentran en espera de respuesta, esta situación afecta la confiabilidad de la información para la generación de reportes, por lo que debe ser subsanada lo antes posible.

Prueba No. 2: Solicitudes de mayor recurrencia

Del reporte generado por el aplicativo Gesdoc se identificaron las solicitudes de mayor recurrencia para cada regional, con el objetivo de validar si en los medios de comunicación ofrecidos por la Institución se refleja información sobre las solicitudes recurrentes:

Cuadro No. 2 solicitudes de Mayor recurrencia

	Total de solicitudes radicadas	Tema	Cantidad	% del total de la regional
Regional Norte	1352	Solicitud Reportes Disciplinarios a PPL	432	31%
		Solicitud de Información para los Trámites Jurídicos de las PPL	115	9%
		Notificación de Trámites de documentos	81	7%
		otros	724	53%
Regional Oriente	2310	solicitud cambio de fase	223	10%
		solicitud información trámite ingreso visitantes y menores de edad	190	8%
		asesoría de trámites de documentos (notarias, registraduría, ICBF, juzgados, otros)	138	67%
		Otros	1759	76%
Regional Viejo Caldas	2235	Solicitud de cartilla biográfica	171	8%
		Solicitud cambio de fase	140	7%
		Solicitud trámite para descuento	125	7%
		Otros	1799	80%
Regional Occidente	2480	solicitud constancias de reclusión de los privados de la libertad	114	5%
		falta de atención médica	113	4,50%
		solicitud del trámite a beneficios (domiciliarias y otros)	97	3,91%
		Otros	2156	87%
Regional Central	5761	notificación de trámites de documentos	543	10%
		solicitud información de ubicación de ppl	312	5%
		información canales de atención	294	5%
		otros	4612	80%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Encontrando que las solicitudes que corresponden a:

- Solicitud información trámite ingreso visitantes y menores de edad

- Asesoría de trámites de documentos (notarias, registraduría, ICBF, juzgados, otros)
- Solicitud información de ubicación de la PPL.
- Información canales de atención

No se encuentran publicados en la página institucional en una ruta de fácil acceso que permita aclarar información respecto a los diferentes trámites, lo que conlleva a que se incremente el número de solicitudes por medio del módulo PQRSD, adicional la comunicación con las líneas telefónicas de los establecimientos para aclarar dudas a la ciudadanía no es efectiva, debido a la ausencia y/o desactualización de estas.

Prueba No. 3 Validación líneas de atención

Se tomo una muestra de 5 establecimientos por cada regional, identificando los números telefónicos que registran en la página institucional con el objetivo de verificar si era efectiva la llamada en horario laboral, en las dependencias de atención al ciudadano, jurídica, tratamiento, comando de vigilancia y talento humano, encontrando la siguiente situación:

Cuadro No. 3 Validación de atención líneas institucionales

	Establecimiento	Número de dependencias contactadas	# de dependencias donde fue posible la comunicación	% de efectividad de atención
Regional Norte	Establecimiento EC Barranquilla	5	0	0%
	EPMSC Cartagena	5	1	20%
	EPMSC Magangué	5	2	40%
	EPMSC de Montería	5	0	0%
	EPMSC de Barranquilla	5	3	60%
Regional Oriente	CPAMS Girón	5	1	20%
	RM Bucaramanga	5	3	60%
	EPMSC Aguachica	5	2	40%
	EPMSC Pamplona	5	2	40%
	EPMSC Socorro	5	3	60%
Regional Viejo Caldas	COIBA	4	0	0%
	EPMSC La Dorada	3	3	100%
	EPMSC Santa Rosa de Cabal	4	0	0%
	EPMSC Anserma	4	0	0%
Regional Occidente	EPMSC Cartago	4	0	0%
	EPMSC Buga	5	1	20%
	EPMSC el Bordo	1	0	0%
	CPAMSPY Popayán	1	0	0%
	EPMSC Tuquerres	1	0	0%
Regional Central	COBOG	5	0	0%
	RM Bogotá	5	0	0%
	CPMSC Modelo	5	0	0%
	EPC Guaduas	5	0	0%
	EPAMSCAS Barne	5	0	0%

TOTAL		102	20	19%
-------	--	-----	----	-----

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Se identificó que, de los 24 establecimientos tomados como muestra, la efectividad de la comunicación fue de 19% con los establecimientos que corresponden a la regional central y regional occidente, esto debido a la ausencia y/o desactualización de los mismos en la página institucional, (falta de atención por parte de los responsables de estas dependencias. (no contestan las llamadas)

Prueba No. 4 Calidad de la respuesta

De la información reportada por el aplicativo Gesdoc, se tomó una muestra de 10 radicados por establecimiento, verificando si la respuesta aportada correspondía a lo solicitado por el peticionario, encontrando la siguiente información:

Cuadro No. 4 Calidad en la respuesta

	radicado	solicitud	respuesta	efectividad de la respuesta		
	2023ER0035665	Asignación de abogado	No hay soporte			
Regional Norte	2023ER0035727	Recurso de apelación				
	2023ER0035925	Cartilla biográfica	Soporte de recibido	Se identifico que en estos radicados solo reposa oficio donde se indica que la solicitud fue recibida y será tramitada.		
	2023ER0035705	Permiso de 72 horas				
	2023ER0037553	Cartilla biográfica y cómputos				
	2023ER0035627	Redención de pena				
	2023ER0035535	Cartilla biográfica				
	2023ER0035454	Permiso de 72 horas				
	2023ER0033229	Asignación de abogado				
	2023ER0032871	Asignación de abogado				
	TOTAL, CALIDAD					0%

	radicado	solicitud	respuesta	efectividad de la respuesta
Regional Oriente	2023ER0081031	certificado de permanencia	Certificado de permanencia	100%
	2023ER0078099	entrega de útiles de aseo	No hay soporte de respuesta	0%
	2023ER0066325	Certificación de PPL con medida intramural	Certificación solicitada	100%
	2023ER0060133	libertad condicional	No hay soporte de respuesta	0%
	2023ER0049706	registro de visita	Reporte de atención	100%
	2023ER0043780	valoración de Ortopedia	No hay soporte de respuesta	0%
	2023ER0039871	permiso de 72 horas	No hay soporte de respuesta	0%
	2023ER0028036	libertad condicional	No hay soporte de respuesta	0%
	2023ER0017934	información de tratamiento oftalmológico	No hay soporte de respuesta	0%

	2023ER0001989	No se visualiza la petición	Atenciones médicas a un ppl	100%
Total, de Calidad				40%

	Radicado	Solicitud	Respuesta	efectividad de la respuesta
Regional Occidente	2023ER0069399	Cronograma de visitas	Correo con cronograma de visitas	100%
	2023ER0062983	Paz y Salvo de libertad	Paz y salvo con aclaración ante el juzgado	100%
	2023ER0058932	Solicitud de libertad	No hay soporte físico de la respuesta	0%
	2023ER0051862	Solicitud de redención y prisión domiciliaria	Documentos para redención y prisión enviados al juzgado	100%
	2023ER0047924	Cita para visitar a PPL	Oficio con fecha de cita otorgada	100%
	2023ER0038723	Cupo para programa proyecto de vida para libertad condicional o domiciliaria	Respuesta de clasificación en fase	0%
	2023ER0037058	Eliminación de cuenta matriz a un PPL	Oficio informando que no es posible dar trámite por no encontrarse en la base de datos	100%
	2023ER0020774	Certificación de permanencia PPL	Certificación solicitada	100%
	2023ER0006393	Traslado de PPL por acercamiento familiar	Negación de traslado por esta causal	100%
	2023ER0078237	Autorización de visita a un PPL al hospital	Oficio de autorización	100%
Total de calidad				80%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

De los 30 radicados analizados, para 18 (60%) de estos, no se dio respuesta a lo solicitado por el peticionario, sin embargo, su trámite en el aplicativo fue finalizado.

Prueba No. 5 Encomiendas no entregadas

Se tomo una muestra de las solicitudes de “no entrega de encomiendas”, con el objetivo de verificar si esta decisión estaba justificada, encontrando la siguiente información:

Cuadro No. 7 Encomiendas no entregadas

	Radicado	Cuenta con Soporte de la no entrega
	2023ER0000921	

Regional Norte	2023ER0001953	No hay soporte de justificación
	2023ER0002637	
	2023ER0005428	
	2023ER0024175	
	2023ER0043997	
	2023ER0044553	
Regional Occidente	2023ER0010306	se realiza una EE y en observación se da la explicación pertinente de cómo se reciben las encomiendas
	2023ER0069475	No hay soporte de justificación
	2023ER0004177	
	2023ER0013495	
	2023ER0000317	Se informa que la encomienda ya fue recibida y se adjunta correo con documento con firma y huella que lo certifica
Regional Oriente	2023ER0069562	Oficio de justificación , en el cual se explican los motivos por los cuales se devolvió la encomienda
	2023ER0000471	No hay soporte de justificación
	2023ER0000122	
TOTAL	15	12

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

De los 15 radicados tomados como muestra, se identificó que 12 (80%) de ellos no cuenta con un soporte de respuesta que permita informarle al peticionario cual fue el motivo por el cual no se realizó la entrega de encomienda a la PPL, lo que evidencia una falta de control por las partes responsables, así como ausencia de transparencia en el proceso.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las muestras realizadas, esta oficina sugiere realizar las siguientes acciones:

1. Implementar una adecuada segregación de funciones que permitan asegurar la oportunidad y la calidad de la respuesta de todas las PQRSD
2. Implementar los correctivos necesarios en el aplicativo GESDOC para que no permita dar por finalizado los trámites que no cuentan con una respuesta.
3. Publicar en la página institucional los temas de mayor recurrencia.
4. Actualizar los números telefónicos y correos electrónicos en la página institucional alineado con la identificación de metas de atención y niveles de servicio con los funcionarios responsables de atender las líneas telefónicas.

Cordialmente,


OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO
Jefe (E) Oficina de Control interno INPEC