

8150-OFICI-

GESDOC 27-03-2019 16:42  
Al Contestar Cite Este No.: 2019IE00053061 Fol:10 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 8150\*-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR  
DESTINO 200\* DIREG-DIRECCION REGIONAL / CARLOS JULIO PINEDA GRANADOS  
ASUNTO INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS  
OBS

Bogotá, 7 de marzo de 2019

2019IE00053061 

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)– Seguimiento Segundo Semestre de 2018 – Dirección Regional Occidente**

Cordial Saludo

Me permito poner en su conocimiento informe de seguimiento correspondiente al segundo semestre de 2018 el cual contiene un diagnóstico realizado al proceso de Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Demandas (PQRSD) recibidas y tramitadas por las áreas que integran la Dirección Regional Occidente INPEC con el fin de determinar la oportunidad y calidad de las respuestas, permitiendo dar recomendaciones que aporten al mejoramiento institucional.

## OBJETIVOS

- Evaluar la atención dada a las PQRSD recepcionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2018, realizando las observaciones a que haya lugar para que se implemente un plan de mejoramiento para las mismas.
- Identificar los riesgos asociados al proceso
- Implementar los controles a que haya lugar para garantizar la efectividad de los mismos.

## ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recepcionadas en la Dirección Regional Occidente del INPEC durante el segundo semestre de la vigencia 2018.

## MARCO LEGAL

**Constitución Política de Colombia, artículo 23** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*

**Ley 734 de 2002**, *“Por la cual se expide el código disciplinario único”; artículo 34 “Son deberes de todo servidor público:.....34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.”*

**Ley 1474 de 2011**, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular....”*

**Ley 1437 de 2011**, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, artículo 9 “Prohibiciones: 1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.... Hasta ítem 16”*

**Ley 1712 de 2014** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, Artículo 11, “que regula la información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”*

**Ley 1755 de 2015**, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*

**Decreto 2623 de 2009** *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”*

**Circular Externa No. 001 de 2011** del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial. *“Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.”*

**Resolución No. 001139 del 30/04/2003** “Por el 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”

**Circular 0088 del 27/08/2011** “Respuesta a Derechos de Petición.”

**Circular 0035 del 03/08/2015** “Derechos de Petición en el marco de la Ley 1755 de 2015.”

Procedimiento “Atención al ciudadano” código PM-DA-P04 V01 del 17/04/2015.

Procedimiento “Derechos de Petición” código PA 13-011—02 del 24/04/2003  
Procedimiento “Recepción, clasificación, registro y distribución de correspondencia recibida” código PA 22-032-07 V03 del 13/03/2007

## RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

### 1. Recepción y control de las Peticiones

Los canales de atención disponibles por el INPEC para la recepción de PQRSD tal como está establecido en el procedimiento PM-DA-P01 V01 Atención al ciudadano son:

- ✓ Presencial
- ✓ Medio Escrito
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Telefónico
- ✓ Buzones
- ✓ Correspondencia
- ✓ Página Web del INPEC

Según el procedimiento, se debe llevar un registro de los ciudadanos que acceden a los servicios por cualquiera de estos medios e ingresar en el aplicativo institucional QUEJAS WEB. La Ley 1755 de 2015 en su artículo 15, Parágrafo 2 establece: “Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.”

## SITUACION ENCONTRADA

Todas la PQRSD que llegan en forma escrita a la Dirección Regional Occidente, son registradas en un archivo de Excel llamado Libro radicador, desde ventanilla única, estos documentos con revisados y entregados de manera física a cada área según su competencia; las correspondientes a quejas y reclamos se entregan en el área de atención al ciudadano donde son ingresados en el aplicativo QUEJAS WEB, tal como lo determina el procedimiento de Atención al Ciudadano PM-DA-P01 donde se plantea *“Los servidores de Atención al Ciudadano responden el requerimiento de acuerdo al trámite o servicio requerido y la necesidad planteada, siempre que se encuentre dentro de su competencia y se realiza el respectivo registro en el Aplicativo Quejas Web”*

Los Derechos de Petición se entregan al área que corresponda, siendo registrado en el aplicativo SIJUR solo los que llegan al Área de Jurídica, quedando fuera de este los que llegan a otras dependencias, sin que se pueda tener un control estadístico del total de los mismos. Los funcionarios del área de Jurídica manifiestan que para el año 2018 en su totalidad se dio respuesta a los Derechos de Petición, recibidos 396 en total, 177 para el segundo semestre, pese a que son ingresados en el aplicativo SIJUR, no tienen un conocimiento pleno del aplicativo, se conocen solo algunos procesos y a medias, dado a que no se ha recibido una capacitación bien dirigida al respecto; razón por la cual siguen llevando un formato implementado por la Dirección Central en su momento como apoyo para la información estadística y el estado de los mismos.

Las PQRSD que llegan de forma personal, son atendidas directamente por el funcionario responsable de Atención al Ciudadano, y registrada en el aplicativo QUEJAS WEB, para su respectivo trámite, igualmente sucede con las PQRSD recibidas telefónicamente y según correo electrónico, es de anotar que solo son registradas las que llegan a ésta área, en ninguna otra área realizan esta labor.

No se evidencia un seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas para la solución de las PQRSD recibidas.

No se tiene el formato de “Seguimiento y Control”, donde se evidencie que la respuesta a las PQRSD de dieron en los términos establecidos de ley y si la respuesta es acorde a la solicitud. Esto según lo establecido en procedimiento PM-DA-P04 Numeral 17. El funcionario del Área de Atención al Ciudadano expresa no conocer de la misma.

Se manifiesta por parte del responsable de Ventanilla Única, que se da un número considerable de documentos a recepcionar lo cual hace difícil hacer un seguimiento a las PQRSD, igual el funcionario de Atención al Ciudadano informa que en esa dependencia a habido sola una persona responsable para las labores correspondientes a Atención al Ciudadano y Derechos Humanos y que es una carga laboral bastante amplia como son: atención personalizada al ciudadano, dar respuesta a peticiones, realizar informes, contestar oficios, asistir a las reuniones propias del área, atender

línea telefónica, entre otras, lo que se dificulta realizar las labores con suficiente atención y rigurosidad.

Se aclara que al momento de realización del informe la persona responsable del área de Atención al Ciudadano no era la misma que estaba en el periodo de revisión, II semestre de 2018.

Se denota que no se tiene un criterio unificado para el manejo de las PQRSD y la no aplicación de la normatividad relacionada. No se tiene un control consolidado de la información y por tanto no se puede conocer su estado en la integralidad.

## **2. Cumplimiento en Términos de la Respuesta a las PQRSD**

En la Ley 1755 de 2015 artículo 14, se define que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y se definen las situaciones en las cuales dichas peticiones pueden estar sometidas a un término especial.

### **SITUACION ENCONTRADA**

Según reporte del aplicativo QUEJAS WEB, suministrado por el área de Atención al Ciudadano, por el segundo semestre de 2018 por toda la regional, se tiene registrado un total de 807 PQRSD de las cuales 774 se tienen como finalizadas y 33 en estado pendiente. Al examinar sobre si este estado de finalizada, daba por entendido, la atención y terminación del requerimiento de la queja, se detecta que no; esto es sólo un término de un proceso de registro. Con el registro del libro radicator de Ventanilla Única no se lleva este control, en general no se tiene información real al respecto sobre el estado de las mismas. Solo se tiene para los Derechos de Petición, que son radicados por Jurídica para lo cual llevan un archivo en excell, dado a que en el aplicativo del SIJUR no tienen conocimiento de cómo se obtiene un reporte similar. Esta carencia de controles puede llevar a la Institución a tener demandas, en el evento que los términos establecidos por ley para la solución de los mismos no se cumpla

Se concluye que no se tienen articulados los procesos, e incluso los mismos aplicativos con las políticas Institucionales sobre el tema, impidiendo obtener información confiable, consolidada y estadística, para la toma de decisiones y mejora de las políticas de la Institución.

## **3. Consolidación y Análisis de las PQRSD**

En la Resolución No. 5557 de 2012 artículo 4, ítem No. 4, se tiene establecido como una de las funciones del área de Atención al Ciudadano y Derechos Humanos *“Consolidar la información estadística de PQRSD de la Dirección Regional y ERON de su jurisdicción, en el aplicativo QUEJAS WEB, ingresando la información de las atenciones*

*telefónicas o personalizadas instaurados por el interno o ciudadanía en general, de manera oportuna” y en el ítem No. 5 “Realizar diagnóstico, estudios y presentar propuestas de solución respecto a la problemática detectada en la Dirección Regional, producto del análisis de las PQRSD de los internos y ciudadanía”*

De otra parte, en el procedimiento PM-DA-P04 V01 de 2015 Numeral 20, se determina que el Responsable de Atención Ciudadana de la sede Regional, analizará el informe estadístico el cual será verificado por el Director y el Comité de Quejas con el objeto de estudiar la PQRSD de mayor impacto y crear estrategias de mejora.

Para ello se solicitó el consolidado del II semestre de 2018, donde se determine la clasificación y el total por cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, Orientaciones entre otras.

## **SITUACION ENCONTRADA**

El aplicativo de Quejas Web, arroja las PQRS que fueron recepcionadas en la dirección regional y sus establecimientos adscritos desde Atención al Ciudadano, quedando por fuera las demás PQRSD que entran por: correo electrónico, vía telefónica e incluso las demás peticiones que son recibidas en otras área; éstas no se tienen por totales según requerimiento, sino por detallado de la queja.

Se toma como muestra para análisis de consolidación de las PQRSD la Dirección Regional Occidente, encontrándose lo siguiente:

Ventanilla única reporta 124 PQRSD, el aplicativo QUEJAS WEB 99 estas por medio escrito, personalizado, electrónico, telefónica, entre otras. En el aplicativo SIJUR se tiene 177 Derechos de Petición. Estas cifras son solo acumulados; dado a que no se pueden consolidar porque no hay unidad de criterio para el registro de las mismas, e incluso en los mismos aplicativos existentes; puede darse duplicidad en el registro.

Esto denota que no hay una directriz única establecida para dicho proceso, debiéndose generar un plan de mejoramiento con urgencia.

Por el año 2018 se dio cumplimiento parcialmente a la Resolución 00378 del 17/02/2017 uso del aplicativo GESDOC, sistema de radicación de las comunicaciones oficiales en el Instituto; para el mes de marzo de 2018 en la Dirección Regional se inició con los radicados de los documentos que salían de las áreas, para los meses de noviembre y diciembre, con el radicado de los documentos que ingresan, presentándose inconvenientes con los dispositivos para poder trabajar el aplicativo. Igual situación sucedió con algunos establecimientos y en otros no se dio inicio a la implementación debido a que, no se tenía personal para que asumiera las funciones de ventanilla única o no contaba con los equipos para trabajar el aplicativo.

## REPORTE DE PQRSD MÁS REITERADAS EN EL PERIODO

Se tiene un total de PQRSD reportadas en el aplicativo QUEJAS WEB de 807 distribuidas así:

DESCRIPCION DE LA QUEJA	Correo electr.	Escrita	Personal	Telefónica	Video	Total x Queja	%
Falta atención médica	46	61	22	13	3	145	17.97%
Falta de tramite a beneficios administrativos	11	34	5	4	16	70	8.67%
Atención psicosocial		50	3	4		57	7.06%
Falta del tramite expedición cómputos de trabajo		21			18	39	4.83%
Información del procedimiento de visitas ERON	4	23	5	1	4	37	4.58%
No realizar procedimiento de traslado	7	23	2	1	2	35	4.34%
Suministro de elementos de aseo y útiles	1	28	1	4	1	35	4.34%
Servicio de alimentación-atención	6	22	1	2		31	3.84%
Tramite a la protección del interno	4	13	7	2	4	30	3.72%
No dar trámite al cambio de patio	4	11	9	1		25	3.10%
Uso excesivo de la fuerza	3	17	1	1		22	2.73%
Requerimiento cambio de fase		14	2	1		17	2.11%
No dar respuesta a las peticiones por los canales establecidos	6	6	2		2	16	1.98%
No dar trámite a la solicitud de JETTE	1	13		1	1	16	1.98%
Otras PQRSD	45	124	30	18	15	232	28.75%
<b>TOTALES</b>	<b>138</b>	<b>460</b>	<b>90</b>	<b>53</b>	<b>66</b>	<b>807</b>	<b>100.00%</b>

Reporte aplicativo Quejas Web II semestre de 2018

Se percibe para el II semestre 2018, un gran llamado en las necesidades de la salud, tanto del cuerpo como de la mente, igual las necesidades que tienen que ver con la redención de pena y cambio de fase, entre otras. Es de resaltar que por parte de algunos ERONES no se tiene información registrada en el aplicativo Quejas Web o en su defecto tiene una sola queja o dos, lo que hace urgente y necesario hacer un seguimiento al respecto, pues no están cumpliendo con las políticas establecidas por la Institución.

Se solicitó los informes correspondientes, que se deben realizar de forma periódica a las PQRSD según procedimientos, al área de Atención al Ciudadano suministrándose solo los siguientes:

- Informe de encuesta de satisfacción (solo de los meses de octubre, noviembre y diciembre)
- Informe Seguimiento uso del aplicativo Quejas Web ( semestre de julio a diciembre)

Con relación a los informes de encuesta de satisfacción se observa el estadístico de las respuestas al número de preguntas contempladas, dándose una observación a la situación encontrada y el porqué de la misma, mas no se ve una propuesta real como mejora al proceso. En cuanto a los de seguimiento al aplicativo Quejas Web de igual forma se muestra un estadístico de las PQRSD por establecimiento y se invita a retomar el cumplimiento, aplicación de los procedimientos y lineamientos; no se ve una invitación de mejora a seguir, con relación a las faltas en lo encontrado. En ambos informes no se ve un análisis profundo de la razón de ser de los mismos como el de priorizar la atención, respuesta y seguimiento oportuno de las PQRSD, en ellos se menciona con énfasis que para cumplir con este objetivo, deben de estar las funciones separadas tanto de Atención al Ciudadano como las de Derechos Humanos, dado a la excesiva carga laboral.

#### **4. Conformación y Operatividad del CRAET**

La Resolución No. 1139 del 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 PQRSD en el INPEC, determina la creación, conformación, funciones, procedimiento administrativo del Comité, el plazo para resolver las inquietudes a los ciudadanos, entre otros aspectos importantes de su operatividad.

#### **SITUACION ENCONTRADA**

En la información allegada se suministrada una sola acta por cada uno de los establecimientos, no por el 100% que conforman la Regional Occidente, del mes de diciembre 2018, en la cual se socializa una acción preventiva sobre “El buen trato a los PPL en el uso del lenguaje adecuado”. En ninguna de ellas se hace mención al análisis de quejas de los funcionarios o servidores públicos que afecten la imagen del INPEC o decisiones tomadas al respecto.

#### **5. Acciones de Tutela**

La Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En su artículo 14, estipula los términos legales para responder las distintas modalidades de peticiones.



## SITUACION ENCONTRADA

Se tiene para el control de las acciones de tutela recepcionadas, un archivo en Excel, donde se tiene el estadístico de ellas, en total se realizaron 270 por el semestre, en igual número fueron contestadas, esta información es solo de la parte de Jurídica en la Dirección Regional ya que no se tiene información en las demás áreas y por parte de los establecimientos de reclusión que corresponden a esta regional

## CONCLUSIONES

De acuerdo a lo analizado anteriormente en la Dirección Regional Occidente y en sus establecimientos adscritos, se evidencia que no se tiene un control de la integralidad de las PQRS (recepción- respuesta oportuna – seguimiento y control - estadística global), Derechos de Petición, Acciones de Tutelas, e incluso los aplicativos no son manejados con todas su bondades, por desconocimiento, al tiempo que entre ellos no se integran para manejar un solo criterio de registro y poder tener un consolidado general.

Poca capacitación en el manejo de los aplicativos influyendo en esto, la alta rotación del personal.

No se evidencia una cultura hacia la efectividad en la atención y asesoría en los requerimientos de los ciudadanos, como fortalecimiento en los procesos institucionales.

A pesar del conocimiento de todas las dependencias, sobre este servicio que se le presta al ciudadano y de la responsabilidad de cada una como Institución, se observa que es casi de competencia exclusiva del área de Atención al Ciudadano, pues no se apoya los procesos y en algunos casos se desconocen.

## RECOMENDACIONES

- Dar cumplimiento al procedimiento PM-DA-P04 V1, Proceso de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano. Resolución 06616 28/12/16, Resolución 05557 11/12/12 y todos aquellos lineamientos que le sean afines.
- Definir e implementar un plan de mejoramiento, para el tratamiento de las PQRS, socializándolo en todas las áreas y definiendo la importancia de su cumplimiento.

- De forma inmediata poner en funcionamiento el aplicativo GESDOC, según Resolución 00378 del 17/02/2017, Sistema de Radicación de las comunicaciones oficiales del Instituto.
- Capacitar a los funcionarios en el aplicativo GESDOC, vendiendo sus bondades como fortalezas para el manejo de todo el sistema de radicación de comunicación en el Instituto.
- Retomar las políticas y procedimientos que se tienen sobre la gestión hacia las PQRSD, socializarlas estableciendo una sola directriz de manera clara y concreta, para su atención. Unificando criterios, quedando los lineamientos claros, para el trámite en cada atención, de manera que no se presente duplicidad de información.
- Llevar estadística completa del estado de las PQRSD para así poder tener criterios que permitan tomar acciones y decisiones de regulación y mejora.
- Dar cumplimiento a las convocatorias y periodicidad del Comité Interdisciplinario de Gestión para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, esto tanto a nivel regional como en los Establecimientos adscritos, para las funciones que fueron creados.
- Fortalecer el área de Atención al Ciudadano por lo menos con un funcionario más, de tal manera que se dividan las funciones de Atención al Ciudadano y de Derechos Humanos permitiendo mejorar en las actividades finales de la dependencia.

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

Atentamente



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

Elaborado por: Nelly Correa  
Fecha de Elaboración: 07/03/2019