

8150-OFICI

Bogotá, 18 de abril de 2023

INPEC 18-04-2023 15:31

Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0080314 Fol:8 Anex:0 FA:0
ORIGEN 8150 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO
DESTINO 8100 - DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME OFICINA SEGUIMIENTO A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2022
OBS

Señor
Teniente coronel
DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
Director
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC
Ciudad

2023IE0080314



Doctora
LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora
Grupo de Atención al Ciudadano
INPEC

Señores
Directores Regionales
INPEC

ASUNTO: Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, II semestre de 2022

Cordial Saludo

Me permito remitir el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al II semestre de 2022, 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
Jorge Barrera- Sede Central
Fecha de elaboración: 18 de abril 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 segundo semestre de 2022, 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 que el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD presentadas por los grupos de valor y partes interesadas correspondientes al segundo semestre de 2022, se realice de acuerdo a las normas legales vigentes.

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.
1. 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.
2. Verificar que la efectividad de los controles establecidos para que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) y consultas, sobre cualquier trámite o servicio, qué 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 segundo semestre de 2022, se analizó la información de cada regional verificando el cumplimiento oportunidad establecida legalmente, así mismo se analizaron un total de 70 radicados tomados como muestra, con el objetivo de verificar que las respuestas correspondan con los solicitado por él peticionario.

NORMATIVIDAD

En cumplimiento de la circular 000006 de 2021 **“Requerimiento de información para dar respuesta a Derechos de Petición”** y circular 000020 de 2022 **“Respuesta oportuna y trámite legal a derechos de petición, envío de documentación para concesión de subrogados a la PPL en todos los ERON a cargo del INPEC evitando la interposición de acciones de tutela”**, se precisa lo siguiente:

Tipo de Requerimiento	Tiempo máximo de respuesta Ley 1755 de 2015
Peticiones generales y/o derechos de petición	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de Documentos y de información	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud Conceptos y/o consultas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Quejas	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción

RESULTADOS

Realizado el análisis del reporte que genera el aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD, se obtuvieron los siguientes resultados para cada una de las regionales:

REGIONAL	PQRSD RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022	PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TERMINOS	%	PQRSD SIN RESPUESTA	%
REGIONAL CENTRAL	5021	195	3.9%	3930	78.4%
REGIONAL NORTE	1203	73	6.1%	697	58.0%
REGIONAL VIEJO CALDAS	1291	234	18,1%	589	48.8%
REGIONAL OCCIDENTE	2672	910	34.1%	752	28.3%
REGIONAL ORIENTE	1594	95	6.0%	785	49,4%
REGIONAL NOROESTE	3048	172	5.6%	2080	68.2%
SEDE CENTRAL	3530	147	4.2%	2503	71,5%
TOTAL	18359	1826	77,9%	11336	478,0%

MUESTRA

Del reporte generado por el aplicativo Gesdoc se tomó muestra de 10 radicados para cada una de las regionales, los cuales aparecen con estado **“Respondido”** con el objetivo de verificar el cumplimiento a la solicitud interpuesta por el peticionario y así mismo evidenciar el soporte de respuesta vinculado, encontrando las siguientes situaciones:

REGIONAL NORTE

RADICADO	SE RESPONDIO LO SOLICITADO	
	SI	NO
2022ER0140145	X	
2022ER0140022		X
2022ER0140019		X
2022EE0223055		X

2022ER0137153		X
2022ER0137124		X
2022ER0138693		X
2022ER0138158		X
2022ER0137718		X
2022ER0137695		X
TOTAL	1	9

De las 10 solicitudes analizadas se evidencio que solo una de ellas respondió lo solicitado por el peticionario contando con su respectivo soporte, los 9 restantes, aunque registran como respondidas según el aplicativo no cuentan con el respectivo soporte vinculado, que permita identificar que efectivamente se respondió lo solicitado.

REGIONAL ORIENTE

RADICADO	SE RESPONDIO LO SOLICITADO	
	SI	NO
2022ER0140024	X	
2022ER0139725	X	
2022ER0139495		x
2022ER0139183		x
2022ER0139109		X
2022ER0138077		X
2022ER0135754	X	
2022ER0133939	X	
2022ER0133937	X	
2022ER0133484	X	
TOTAL	6	4

De las 10 solicitudes analizadas se evidenció que 6 fueron respondidas de acuerdo a lo solicitado por el peticionario, contando con su respectivo soporte, los 4 restantes, aunque registran como respondidas según el aplicativo no cuentan con el respectivo soporte vinculado, que permita identificar que efectivamente se respondió lo solicitado.

REGIONAL VIEJO CALDAS

RADICADO	SE RESPONDIO LO SOLICITADO	
	SI	NO
2022ER0139772	X	
2022ER0139765	X	
2022ER0139758	X	
2022ER0139754	X	
2022ER0139748	X	
2022ER0139739	x	
2022ER0139729	x	
2022ER0139723	x	
2022ER0139715	x	
2022ER0139713	x	
TOTAL	10	

Las 10 peticiones analizadas fueron respondidas y cuentan con el respectivo soporte vinculado.

REGIONAL OCCIDENTE

RADICADO	SE RESPONDIO LO SOLICITADO	
	SI	NO
2022ER0140118	x	
2022ER0140035		x
2022ER0140031	x	
2022ER0139934	x	
2022ER0139931	x	
2022ER0139834	x	
2022ER0139762		x
2022ER0139561	x	
2022ER0139482	x	
2022ER0139098	x	
TOTAL	8	2

De las 10 peticiones analizadas 7 fueron respondidas de acuerdo a lo solicitado por el peticionario, contando con su respectivo soporte, una de ellas fue respondida telefónicamente sin embargo se desconoce si la respuesta brindada soluciono lo solicitado, ya que la respuesta quedo como observación en el aplicativo y al no contar este con una calificación del servicio no es posible afirmar que respondió lo solicitado.

REGIONAL NOROESTE

RADICADO	SE RESPONDIO LO SOLICITADO	
	SI	NO
2022ER0140343	X	
2022ER0140247	X	
2022ER0139864	X	
2022ER0139686	X	
2022ER0139684	X	
2022ER0139682	X	
2022ER0139622		x
2022ER0139616		x
2022ER0139613	x	
2022ER0139608	x	
TOTAL	8	2

De las 10 solicitudes analizadas 8 fueron respondidas de acuerdo a lo solicitado por el peticionario, contando con su respectivo soporte, las dos restantes, aunque cuentan con un soporte de respuesta, no es una respuesta de fondo la cual información respecto a lo solicitado solución a lo solicitado

SEDE CENTRAL

RADICADO	SE RESPONDIO LO SOLICITADO	
	SI	NO
2022ER0140220	X	
2022ER0140145	X	
2022ER0140119	x	
2022ER0140112	x	
2022ER0140043		x
2022ER0139999	x	
2022ER0139993	x	
2022ER0139959	x	
2022ER0139955	x	
2022ER0139953	x	
TOTAL	9	1

De las 10 peticiones analizadas se brindó respuesta a nueve de ellas de acuerdo a lo solicitado por el peticionario, contando con su respectivo soporte, la solicitud restante se trasladó por competencia y aunque registra como respondida en el aplicativo, no cuenta con el respectivo soporte vinculado, que permita identificar que efectivamente se respondió lo solicitado.

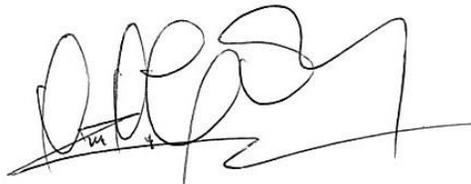
REGIONAL CENTRAL

RADICADO	SE RESPONDIO LO SOLICITADO	
	SI	NO
2022ER0140220	X	
2022ER0140145	X	
2022ER0140119	x	
2022ER0140112	x	
2022ER0140043	x	
2022ER0139999	x	
2022ER0139993	x	
2022ER0139959	x	
2022ER0139955	x	
2022ER0139953	x	
TOTAL	10	0

De las 10 peticiones analizadas se brindó respuesta a todas de acuerdo a lo solicitado por el peticionario, contando con su respectivo soporte, sin embargo, dos de estas solicitudes no cuenta con la respectiva firma de la persona responsable, así mismo es importante informar que no hay manera de conocer si se notificó a la PPL de las respuestas instauradas por ellos.

RECOMENDACIONES

1. Implementar y fortalecer los controles que permitan asegurar:
 - a) oportunidad de la respuesta de acuerdo a la normatividad vigente
 - b) Respuesta que satisfaga la solicitud del usuario
 - c) Trazabilidad a cada respuesta, con su respectivo soporte en caso de requerirse ante una solicitud de un ente externo.
2. Se recuerda que una adecuada implementación de los controles permite fortalecer el Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo, incrementando los niveles de confianza de los diferentes usuarios tanto internos como externos del Instituto



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