

8150-OFICI

INPEC 29-08-2022 16:43

AI Contestar Cite Este No.: 2022IE0178532 Fol:1 Anex:1 FA:1

ORIGEN 8150 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / ALEXIS KATHERINE BASTIDAS ESTRADA
DESTINO 600* - DIRECCION REGIONAL VIEJO CALDAS / MARTHA CECILIA RIOS DIEZ
ASUNTO INFORME PQRSO
OBS

Bogotá, 29 de agosto de 2022

2022IE0178532



Doctora
MARTHA CECILIA RIOS DIEZ
Director (E) Regional Viejo Caldas
Carrera 11 No 50-57 Barrio Maraya
Pereira

ASUNTO: Informe seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P.Q.R.S.D.) – Primer semestre año 2022 - Regional Vejo Caldas

Cordial saludo

En cumplimiento al numeral 7, artículo 6, de la Resolución 005557 del 11 de diciembre de 2012, en el cual al área de Control Interno le corresponde:

“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”.

A continuación, y teniendo en cuenta el cambio de funcionario del área de Atención al Ciudadano de la Regional Viejo Caldas, no se pudo obtener la información solicitada por parte de la oficina de control interno, para poder hacer el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al I semestre del año 2022, de la Dirección Regional Viejo Caldas y sus establecimientos adscritos, con el objetivo de contribuir al mejoramiento continuo de la Institución, como son:

OBJETIVOS

- ✓ Evaluar la atención dada a la PQRSO en el I semestre del 2022 de acuerdo con las normas legales vigentes.
- ✓ Verificar si se han implementado acciones de mejora, para fortalecer la atención a la ciudadanía en la prestación de los servicios tanto en la Dirección Regional como en los establecimientos adscritos.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Se allega por parte del área de Atención al Ciudadano de la Regional Viejo Caldas por ERON de las PQRSD, el estado en que se encuentran en el GESDOC, se anexa cuadro

En cuanto a la oportunidad en la respuesta, se observa que, dentro de los términos establecidos en la ley, se encuentran 142 PQRSD, por fuera de los términos de ley 130 del total de las solicitudes con respuestas, es decir solo el 10% del 100% recepcionadas se presentaron oportunamente, a continuación, se presenta el detalle de las mismas:

Cuadro No. 1 Oportunidad respuesta en PQRSD I semestre 2022

ERON	FINALIZADAS	PENDIENTES	TOTAL
601 EPMSC MANIZALES	12	21	33
602 EPMSC ANSERMA	2	0	2
607 EPMSC PACORA	1	4	5
608 EPMSC PENSILVANIA	1	29	30
609 EPMSC RIOSUCIO	0	1	1
610 EPMSC SALAMINA	0	3	3
611 RM MANIZALES	44	4	48
612 EPMSC CALARCÁ	1	10	11
613 EPMSC ARMENIA	32	18	50
615 RM ARMENIA	2	13	15
616 EPMSC ERE PEREIRA	25	458	483
617 EPMSC SANTA ROSA DE CABAL	1	1	2
620 RM PEREIRA	0	8	8
626 EPMSC FRESNO	0	1	1
628 EPMSC HONDA	1	15	16
629 EPMSC LÍBANO	5	2	7
633 EPMSC PUERTO BOYACÁ	0	4	4
637 CPAMS LA DORADA	1	74	75
639 COIBA	36	228	264
600 REGIONAL VIEJO CALDAS	12	130	142

El establecimiento que más PQRSD respondió de manera oportuna fue RM Manizales con 48 solicitudes, y finalizadas 44 reportadas por el mismo para el I semestre del 2022.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- ✓ Realizar un comunicado por parte de la Regional Viejo Caldas, hacia los establecimientos de reclusión, reiterando la necesidad y resaltando la debida importancia de dar cumplimiento a:
 - La Ley 1474 de 2011. 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”.
 - Ley 734 de 2002 artículo 34:
“Son deberes de todo servidor público: ...34. Tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.”
 - Ley 1755 de 2015 artículo 14:
“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”

Así mismo prestar la debida atención a las comunicaciones internas emitidas desde la Dirección General, oficio 2020IE0102896 de junio de 2020, trazabilidad, seguimiento y control del módulo PQRSD de la página web del INPEC, por todos los funcionarios que hacen uso del aplicativo.

- ✓ Coordinar entre la sede central, regional Viejo Caldas y los establecimientos adscritos, la mejor forma de generar los reportes para la realización de los informes tanto mensuales por parte de los establecimientos, como los consolidados trimestrales por la sede regional, permitiendo tener un dato exacto sobre el total de PQRSD atendidas y el medio por el que se reciben, manejando las partes la misma información a reportar.
- ✓ Realizar retroalimentación hacia los ERON, sea de forma escrita, o por video llamada respecto a unificar criterios, generando cultura en el manejo de la PQRSD al momento de ser radicada, considerando cual es el objetivo del lleno de cada uno de los campos que exige el aplicativo y siendo el caso aportar todas las inquietudes al dueño del proceso en la sede central, para su respectiva mejora.
- ✓ Socializar nuevamente la Resolución 003352 de 2019, y toda norma que le sea a fin, relacionado con el trato diferente hacia la PQRSD que es llevada al comité y tratada en la matriz CRAET, la misma tiene unas connotaciones específicas para ser atendida.

- ✓ Es necesario que la regional trabaje en conjunto con los establecimientos, sobre el manejo adecuado en el diligenciamiento de la MATRIZ CRAET, especialmente en lo que respecta al criterio (conocimiento de qué es una acción correctiva y qué una acción preventiva) y las acciones que se deben aplicar en cada uno de sus campos, ya que el cómo sean ejecutadas dichas acciones, permitirán o no que las situaciones planteadas en la PQRSD no se vuelva a presentar al interior de la Institución.
- ✓ Se reitera el apoyo a las diferentes áreas, con la entrega de la información solicitada de manera oportuna, pues de ello depende que la Oficina de Control Interno pueda dar cumplimiento a los informes de Ley en los tiempos establecidos, por lo que se les recuerda lo siguiente, Decreto 403 del 2020 artículo 151:

“Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma.

El incumplimiento reiterado al suministro de la información solicitada por la unidad u oficina de control interno dará lugar a las respectivas investigaciones disciplinarias por la autoridad competente.

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

Atentamente,

KATERINE BASTIDAS
ALEXIS KATERINE BASTIDAS ESTRADA
Responsable Oficina de Control Interno (E)