

8150-OFICI

INPEC 22-09-2022 17:22
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0200210 Fol: 14 Anex: 0 FA: 0
ORIGEN 8150 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / ALEXIS KATHERINE BASTIDAS ESTRADA
DESTINO 200* DIREG - DIRECCION REGIONAL / JUAN CARLOS NAVIA HERRERA
ASUNTO INFORME DE LEY PQRSO I SEMESTRE 2022
OBS

Bogotá, 21 de septiembre de 2022

2022IE0200210



Coronel (RA)
JUAN CARLOS NAVIA HERRERA
Director Regional Occidente
Avenida 2N #23AN-11
Santiago de Cali

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

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, damos a conocer el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al I semestre del año 2022, de la Dirección Regional Occidente y sus establecimientos adscritos, con el objetivo de contribuir al mejoramiento continuo de la Institución.

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.

RESULTADOS DE LA VERIFICACION

1. PQRSO (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

Para la realización de este informe se tomó como base el reporte del módulo de PQRSD de GESDOC, aportado por el Grupo de Gestión Documental sede Central, en este se trabajó el consolidado de las PQRSD correspondiente a la Regional Occidente y sus establecimientos adscritos, arrojando un total de 2.576 PQRSD atendidas, en esta ocasión no se realizó comparativo con los informes trimestrales realizados por la regional dado a que no fue suministrado el consolidado del I trimestre del 2022, sin embargo con la documentación suministrada se observa la gestión realizada por la regional frente a sus establecimientos adscritos respecto al uso, mejora y seguimiento en el aplicativo GESDOC de las PQRSD radicadas.

1.1 TIPO PQRSD

Para las PQRSD radicadas se observó: como consulta un total 1.319, orientación total 157, solicitud total 388, unificando el criterio en una sola CONSULTA para un total de 1.864, por presentación del informe; actualmente la regional realiza gestión, con los responsables de recepcionar las quejas, en la unidad de criterios.

A continuación, se detalla por cada establecimiento adscrito a la regional, cual fue el tipo de PQRSD que se presentó en el primer semestre del año 2022

Cuadro No.1: Consolidado PQRSD I Semestre 2022

CONSOLIDADO PQRSD I SEMESTRE DEL 2022							
REGIONAL OCCIDENTE Y ESTABLECIMIENTOS ADSCRITOS							
ERON	Consulta	Denuncia	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Cantidad
EPMSC Cali	223	10	2	96	6	1	338
CPMS Tuluá	274	5	-	17	5	1	302
EPMSC Cartago	265	1	-	3	15	-	284
EPMSC El Bordo	22	4	-	5	246	-	277
CPAMSPY Popayán	239	-	-	21	2	2	264
EPMSC Buga	258	-	-	4	-	-	262
COJAM	89	6	-	88	2	-	185
Regional Occidente	57	19	-	86	3	-	165
CPAMSPAL Palmira	121	-	-	2	-	-	123
EPMSC Ipiales	95	-	-	11	-	-	106
EPMSC Pto Tejada	81	-	-	1	1	-	83
EPMSC Sevilla	20	-	-	13	1	-	34
EPMSC RM Pasto	20	-	-	6	-	-	26
EPMSC Caicedonia	21	-	-	2	-	-	23

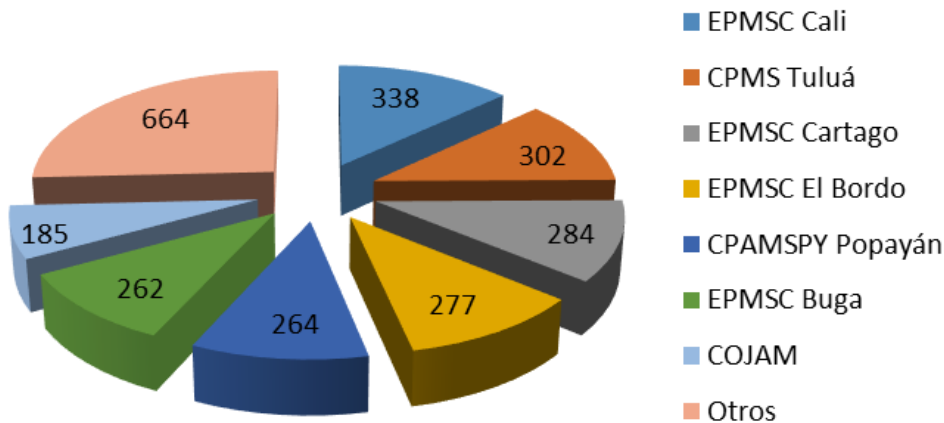
EPMSC Silvia	22	-	-	-	1	-	23
EPMSC La Unión	16	-	-	2	2	1	21
EPMSC Bolivar	11	-	-	2	1	4	18
RM Popayán	11	-	-	3	-	-	14
EPMSC Santander de Q.	5	-	1	4	1	-	11
EPMSC Buenaventura	4	-	-	1	-	1	6
EPMSC Tumaco	4	-	-	1	-	-	5
EPMSC Tuquerres	4	-	-	-	-	-	4
EPMSC Mocoa	2	-	-	-	-	-	2
Total	1.864	45	3	368	286	10	2.576

Fuente: Reportes Grupo Gestión Documental

Con lo anterior se puede observar que el mayor número de peticiones, se presenta por concepto de consulta con un total de 1.864, seguido de quejas con 368 y reclamo con 286. Se detalla los siete (7) establecimientos con mayor número de radicados 2.035, representando el 78.99% del total de PQRSD recibidas, ver gráfica.

Grafica No.1: ERON con mayor PQRSD I Semestre 2022

**ERON con mayor número de radicados PQRSD
I Semestre 2022**



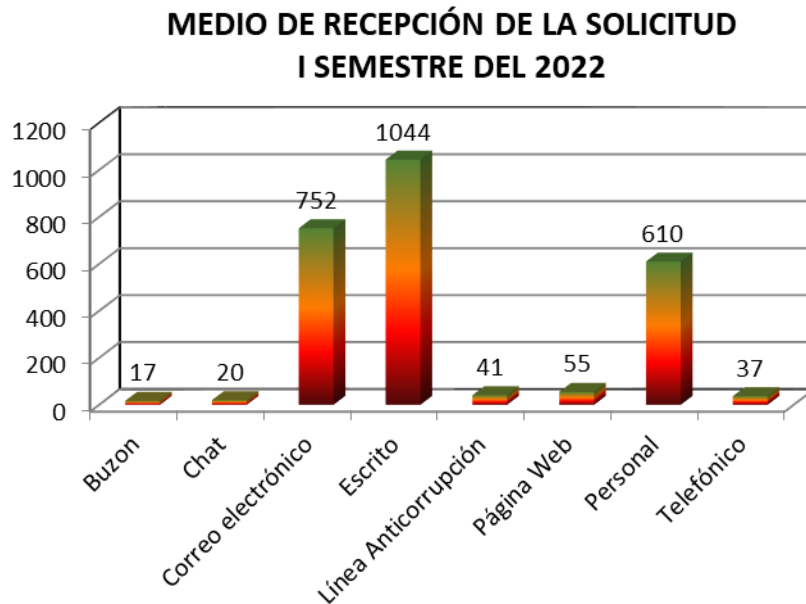
Fuente: Reporte Grupo Gestión Documental

1.2 MEDIO DE RECEPCION

En la Regional Occidente y sus establecimientos adscritos los medios más usados por la ciudadanía para dar a conocer sus casos son en su orden: De forma escrita 1.044, correo electrónico 752, personal 610, página Web 55, línea anticorrupción 41, telefónica 37, chat 20 y buzón 17, ver gráfico No.2, así mismo se destaca los establecimientos más representativos y el modo de recepción, con el mayor número de radicados:

- 1- **Escrita:** Cartago 273, El Bordo 258, Buga 249, Ipiales 79, representando el 82.28% del 100%
- 2- **Correo electrónico:** Cali 266, COJAM 137, regional occidente 125, Tuluá 84, CPAMYPY Popayán 51, representando el 88.16% del 100%
- 3- **Personal:** CPAMSPY Popayán 197, Tuluá 159, CPAMSPAL Palmira 92, Puerto Tejada 70, Cali 35, representando el 90.66% del 100%
- 4- **Página Web:** Cali 19, Regional Occidente 14, representando el 60% del 100%

Gráfico No.2: Medio de recepción PQRSD I semestre 2022



Fuente: Reporte Grupo Gestión Documental

1.3 ESTADO DE LA PQRSD

Para el primer semestre del año 2022 se detalla por establecimiento incluida la Regional Occidente, el estado de las PQRSD radicadas por la ciudadanía y que han sido o no respondidas, de acuerdo al reporte suministrado por el grupo de Gestión Documental así, ver cuadro No.2.

Cuadro No.2 Estado respuesta PQRSD I semestre 2022

ESTADO DE PQRSD I SEMESTRE 2022			
ERON	Con respuesta	Sin respuesta	Total
COJAM	134	51	185
CPAMSPY Popayán	13	251	264
CPMS Tuluá	128	174	302
EPMSC Bolivar	18	0	18
EPMSC Buenaventura	5	1	6
EPMSC Buga	201	61	262
EPMSC Caicedonia	3	20	23
EPMSC Cali	52	286	338
EPMSC Cartago	5	279	284
EPMSC El Bordo	0	277	277
EPMSC Ipiales	69	37	106
EPMSC La Unión	6	15	21

EPMSC Mocoa	0	2	2
EPMSC Pto Tejada	74	9	83
EPMSC RM Pasto	14	12	26
EPMSC Santander de Q.	1	10	11
EPMSC Sevilla	16	18	34
EPMSC Silvia	0	23	23
EPMSC Tumaco	0	5	5
EPMSC Tuquerres	0	4	4
Regional Occidente	41	124	165
RM Popayán	7	7	14
CPAMSPAL Palmira	96	27	123
Gran Total	883	1.693	2.576

Fuente: Reporte Grupo Gestión Documental

Cuadro No. 2.1: Detalle estado – respuesta I sem-2022

SITUACIÓN	RESPONDIDA Con radicado	EN TRÁMITE Sin respuesta	Cantidad
Anulado		1	1
Asignado	12	41	53
En Trámite	4	3	7
Finalizado / Finalizado		3	3
Finalizado	796	1091	1887
Por asignar	3	42	45
Por asignar,Traslado pendiente	8	63	71
Por organizar	37	97	134
Por organizar,Traslado pendiente	1	1	2
Por recibir / Por recibir		5	5
Por recibir	13	177	190
Por recibir,Anulación solicitada		1	1
Por recibir,Traslado pendiente	9	168	177
Radicado / Radicado		1	1
Totales	883	1,693	2,576

Fuente: Reporte Grupo Gestión Documental

Para efectos de observar el diligenciamiento efectivo realizado en el aplicativo GESDOC módulo PQRSD, por los funcionarios responsables en dar respuesta a estas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, se detalla a continuación lo siguiente, ver cuadro No.2.1. Es de aclarar que el estado óptimo y adecuado es el Respondida/Finalizado.

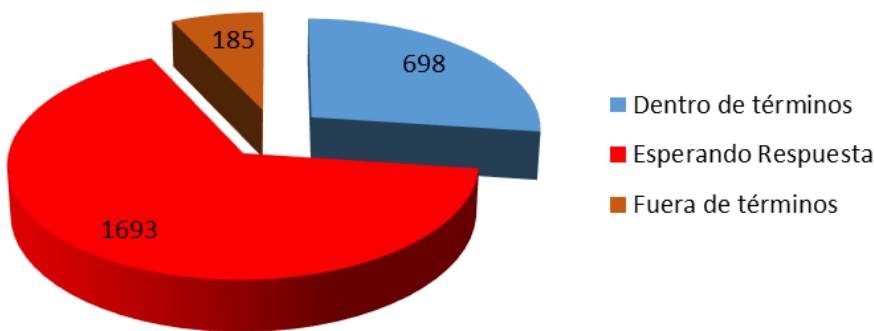
Así las cosas, del total de PQRSD radicadas y con respuesta 883, solo 796 tienen un adecuado estado de Respondido/Finalizado según el reporte emitido por el grupo de Gestión Documental, es decir el 28.88% del 100% de solicitudes radicadas por todo concepto, quedando un 71.12% es decir 1.780 con algún trámite pendiente dentro del

aplicativo GESDOC y a la espera que el responsable asignado termine la diligencia de las mismas.

1.4 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

También se pudo observar la oportunidad en la respuesta de las PQRSD recepcionadas que, en total suman 2.576, esta se detalla a continuación:

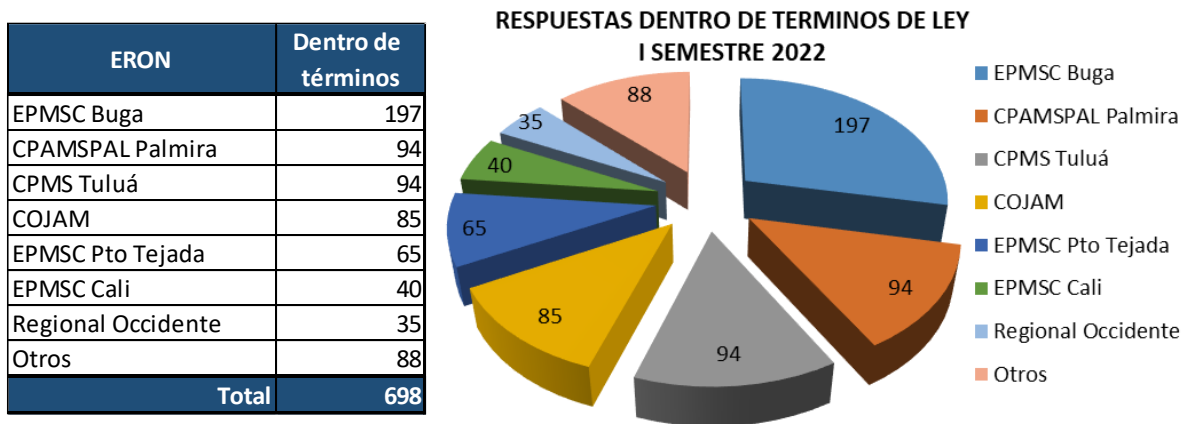
Gráfico No.03 Oportunidad respuesta I sem-2022
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRSD I SEMESTRE 2022



Fuente: Reporte Grupo Gestión Documental

En detalle, la oportunidad en las respuestas dadas a la ciudadanía, se tiene que 698 quejas se respondieron dentro de los tiempos establecidos, las demás fueron resueltas en tiempos fuera de términos o se encuentran a la espera de respuesta, es decir solo el 27.09% del total de PQRSD radicadas cumplieron adecuadamente con los términos de ley; seguido se detalla los establecimientos que más dieron cumplimiento con los tiempos, sin haberlo hecho con la totalidad de solicitudes, ver gráfico siguiente.

Gráfico No.04: Respuesta dentro de términos de ley



Fuente: Reporte Grupo Gestión Documental

1.5 CLASE DE QUEJA

Cuadro No.3: Clase de queja- I semestre 2022

Para el primer semestre del año 2022, se observa que, dentro de las quejas más recurrentes, la PPL, sus familias y ciudadanía en general requiere en temas tales como: Solicitud cambio de fase, equivalente a un 12.31%, así mismo Información trámites libertad PPL con 9.20%, seguido de Trámite jurídico para la redención de pena (certificado, trabajo, estudio) con 8.54%, Falta de atención en salud con 5.71%, Información trámite ingreso visitantes y/o menores de edad con 6.25%, Falta de atención en salud con 5.71%, Asesoría en trámites diversos con 4.58%, Solicitud trámite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza) con 3.18%, Constancias de reclusión de los privados de la libertad con 3.11%, Falta de trámite a beneficios para los privados de la libertad entre otros con 2.64%, representando éstos el 55.51% del total del 100% de PQRSD radicadas.

CLASE DE QUEJA PQRSD I SEMESTRE 2022	TOTAL
Solicitud cambio de fase	317
Información trámites libertad PPL	237
Trámite jurídico para la redención de pena (certificado, trabajo, estudio)	220
Información trámite ingreso visitantes y/o menores de edad	161
Falta de atención en salud	147
Asesoría en trámites diversos	118
Solicitud trámite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza)	82
Constancias de reclusión de los privados de la libertad	80
Falta de trámite a beneficios para los privados de la libertad entre otros	68
Falta trámite ante detención domiciliaria	68
Solicitud constancias de reclusión de los privados de la libertad	66
Solicitud suministro elementos de aseo	64
Información ubicación PPL	61
Consignación cuenta matriz internos	60
Falta de entrega de elementos a PPL (colchoneta etc.)	60
Solicitud trámite de traslados a PPL	58
Información correspondencia y encomiendas PPL	52
Solicitud información de ubicación de PPL	47
Falta de trámite a la certificación de Internos	41
Otros	569
Gran Total	2576

Fuente:
Reporte Grupo
Gestión Documental

2. CRAET (Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Para la realización de este informe no se contó con la información necesaria y suficiente de forma que se pudiera evidenciar claramente el consolidado por el I semestre del 2022 de cuantas fueron las quejas trabajadas en los comités CRAET, cuáles

fueron las situaciones y dimensiones de mayor impacto, cuáles fueron las acciones correctivas y preventivas implementadas de acuerdo a la queja analizada. En conclusión, no se allegó el primer informe trimestral consolidado de las quejas, denuncias e informes analizados en los comités CRAET a nivel regional; se aportó el informe del segundo trimestre donde mencionan haber atendido 130 PQRSD, impartiendo instrucciones de cumplimiento a la Resolución 3352 /2019, con la implementación de acciones de mejora con medidas correctivas de acuerdo a lo encontrado, resaltando el tipo de queja más recurrente y en resumen así:

Cuadro No.4: Queja CRAET-Dimensión/Tipo I semestre 2022

DIMENSION	TIPO DE QUEJA
Tratamiento y desarrollo	Trámite para descuento
	Atención Médica
	Solicitud cambio de fase
Por trámite de seguridad	No entrega encomiendas
	Mal procedimiento en los operativos o requisas
	Solicitud de protección a PPL
Por no efectuar trámite Jurídico	No dar respuesta a las solicitudes
	Trámites jurídicos para la redención de pena
	Definición jurídica a PPL en URI
Derechos Humanos	Uso excesivo de la fuerza
	Irregularidades en temas de aislamiento
	Discriminación a PPL por sexo, raza, genero, religion
Corrupción de servidores públicos	Solicitar o recibir dinero, dádivas, cohecho

En el reporte allegado por el área de Gestión Documental nivel central, durante el semestre de enero a junio del 2022; se evidencia un total de PQRSD recepcionadas, de 131 con marcación CRAET mientras que en el informe arriba descrito menciona que por el segundo trimestre (abril a junio de 2022) se analizaron 130 quejas, esto obedece a que en el análisis a las PQRSD radicadas normalmente, pueden dársele la connotación de daño a la imagen Institucional y ser llevadas al comité.

Fuente: II Informe trimestral consolidado 2022- Regional Occ.

Así mismo y de forma selectiva se revisaron actas CRAET del primer y segundo trimestre del 2022, por medio del acceso a carpeta drive dado por el funcionario del área de Atención al Ciudadano de la Regional, observándose que en una gran mayoría los establecimientos manifiestan no haber recibido quejas de alto impacto y cuando se reporta una queja CRAET, no se observa cuáles fueron las medidas preventivas y correctivas tomadas por el ERON, adicional en otras analizan quejas en este comité que no tienen una connotación tal, que amerite análisis especial.

3. DERECHOS DE PETICIÓN

La Regional Occidente no cuenta con un consolidado de Derechos de Petición por todas las áreas, por lo que cada área lleva su propio registro y control de las solicitudes que les son allegadas, a continuación, se presenta el resumen de las mismas por área, en el periodo comprendido de enero a junio del 2022:

- El área de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, manifestaron no haber tramitado derechos de petición en este periodo.
- El área de Demandas y Conciliaciones y Gestión Humana, no dieron respuesta a éste requerimiento.
- El área de Jurídica, tramita los derechos de petición por medio del aplicativo SIJUR y consolida con los establecimientos de forma manual por medio de un Excel, a continuación, se detalla por ERON:

Cuadro No.5 Derechos de Petición – Jurídica

Los establecimientos con mayor número de derechos de

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2022 REGIONAL OCCIDENTE Y ERON ADSCRITOS AREA JURÍDICA			
Establecimiento	Recibidos	Tramitado	Diferencia
COJAM	114	97	17
CPAMSPAL Palmira	824	824	0
CPAMSPY Popayán	1739	1734	5
CPMSC Tuluá	772	702	70
EPMCS - RM Pasto	1125	1094	31
EPMCS Bolivar	10	8	2
EPMCS Buga	218	215	3
EPMCS Caicedonia	23	23	0
EPMCS Cali	961	860	101
EPMCS Cartago	327	311	16
EPMCS El Bordo	23	10	13
EPMCS Ipiales	221	217	4
EPMCS La Unión	177	177	0
EPMCS Puerto Tejada	20	17	3
EPMCS Santander de Quilichao	94	94	0
EPMCS Sevilla	5	5	0
EPMCS Silvia	5	5	0
EPMCS Tumaco	48	48	0
EPMCS Túquerres	161	154	7
EPMSC Buenaventura	337	337	0
RM Popayán	105	105	0
Sede Regional	258	258	0
TOTALES	7.567	7.295	272

petición recibidos son: CPAMSPY Popayán con 22.98%, Pasto con 14.87%, Cali con 12.70%, Palmira con 10.89%, Tuluá con 10.20%, representando el 71.64% del 100% de Derechos de Petición recibidos en ésta área. Es de entender que esto es muy consecuente con el número de PPL al interior de cada ERON

Fuente: Archivo Excel área de Jurídica

Cuadro No.6
Derechos de Petición – Atn. y Tto

- El área de Atención y tratamiento, reporta los derechos de petición tramitados según la clase de solicitud, siendo por sanidad y alimentación lo más requerido, se detalla en cuadro No.6 así:

DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2022 AREA: ATENCION Y TRATAMIENTO			
Solicitud	Recibidos	Tramitados	Diferencia
Sanidad	12	11	1
Alimentación	8	8	0
Educación	3	3	0
Traslado por competencia	3	3	0
Pospenado	2	2	0
Información JEETE	1	1	0
Eje de acompañamiento	1	1	0
Afiliación a INPEC	1	0	1
Infraestructura	1	1	0
TOTAL	32	30	2

Fuente: Archivo Excel área de Atención y Tratamiento

5. ACCIONES DE TUTELA

Para este informe las acciones de tutela reportadas corresponden solo a las recibidas en el área de Jurídica de la regional, a partir de este semestre no se realiza el consolidado por regional, según informó la responsable del área de jurídica. A continuación, se detalla cuáles son los motivos por los que se interponen éstas, ver cuadro No.7, destacándose que el mayor número de Acciones de Tutela, las realizan por concepto de salud 21.80%, Derechos de petición 20.38%, Traslado de Internos 15.64%, solicitud de libertad condicional 13.27, representando el 71.09% del total de Acciones de Tutelas recibidas.

Cuadro No.7 Consolidado Tutelas I sem 2022

CONSOLIDADO I SEMESTRE 2022 ACCIONES DE TUTELA DIRECCION REGIONAL		
CONCEPTO		CANTIDAD
Infraestructura		2
Alimentos		1
Salud		46
Redención de pena (asignación de trabajo ó estudio)		10
Servicios de telefonía		1
Solicitud de documentos	Clasificación en fase	5
	Certificado de computos	14
Traslados internos		33
Traslados administrativos y dicuv		1
Derechos de petición de PPL		43
Solicitud	Libertad	1
	Libertad condicional	28
	Libertad por pena cumplida	1
Prision domiciliaria		6
Elementos mínimos de dotación		3
Visita intima		6
Solicitud de cupos de estación de policia a INPEC		10
TOTAL		211

Fuente: Archivo Excel área de Jurídica

4. ENCUESTAS:

Para el primer semestre del año 2022 se continúan con las encuestas: 1- Percepción ciudadana y 2- Satisfacción del servicio.

4.1 Percepción del servicio

Se resalta de la encuesta percepción del servicio, que la ciudadanía en general califica como **excelente** en un porcentaje promedio del 57.44 a las preguntas realizadas, seguido de un 34.08% como **bueno**, lo cual representa una cifra considerable de aceptación en estas calificaciones, así mismo las personas manifiestan haber sido informados sobre la política de tratamiento de datos personales, esto en un 85.06%, ver detalle en el siguiente cuadro.

Cuadro No.8: Consolidado – Percepción ciudadana I semestre 2022

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA I SEMESTRE 2022							
No.	PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE	N/A	TOTAL
1	TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCION O RESPUESTA	51,52%	38,63%	6,87%	2,69%	0,30%	100,00%
2	ACTITUD Y DISPOSICION DEL FUNCIONARIO EN LA ATENCION	57,65%	37,07%	0,25%	3,95%	1,08%	100,00%
3	CONOCIMIENTO DEL TEMA Y HABILIDADES DEL FUNCIONARIO	55,01%	37,38%	5,68%	1,79%	0,15%	100,00%
4	TIEMPO DEDICADO DEL SERVICIO O TRAMITE	54,53%	33,24%	9,51%	2,53%	0,20%	100,00%
5	CALIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO	56,95%	33,58%	8,09%	1,19%	0,20%	100,00%
6	LENGUAJE CLARO Y SENCILLO	61,48%	29,71%	7,74%	0,98%	0,10%	100,00%
7	AMABILIDAD Y ESCUCHA	64,94%	28,96%	5,31%	0,80%	0,00%	100,00%

8	LA ENTIDAD LE HA SOLICITADO DATOS PERSONALES LE HA INFORMADO SOBRE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	SI	NO	TOTAL
		85,06%	14,94%	100,00%

Fuente: Informes consolidados I y II trim 2022- área Atención al Ciudadano regional

4.2 Satisfacción del servicio

En la presente encuesta se observa que la ciudadanía responde muy satisfactoriamente frente a las preguntas realizadas, manifestando haber sido tratado amablemente en un 96.32%, donde los funcionarios que les atendieron poseen los conocimientos y habilidades para responder sus inquietudes en un 96.22%, utilizando un lenguaje claro para ellos en un 95.29%, adicional a expresar no haber sido solicitado dinero o dadas a cambio de la información suministrada en un 97.85%, seguido se presenta en detalle la encuesta realizada.

Cuadro No.07: Consolidado – Satisfacción del servicio I semestre 2022

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO I SEMESTRE 2022			
No.	CONCEPTO	Respuesta	Porcentaje
1	GENERO: Masculino, femenino	Masculino	59,55%
2	TIPO DE POBLACION : LGTBI, afrocolombiano, indigena, raizal, palenquero, ROM, ninguno, otro	Ninguno	68,05%
3	EDAD 15-18 / 19-29 / 30-58 / 58+	30-58	52,52%
4	ESTRATO SOCIAL: 1, 2, 3, 4, 5, y 6	1	40,07%
5	ESCOLARIDAD: Primaria, secundaria, técnico, universitario, otro	Secundaria	51,52%
6	ATENCIÓN PREFERENCIAL: Adultos mayores / mujeres en embarazo / población en situación de vulnerabilidad / minoritarios / niñas (os) y adolescentes / personas de discapacidad / persona de talla baja	Adultos Mayores	36,65%
7	CADA VEZ QUE LA ENTIDAD LE HA SOLICITADO DATOS PERSONALES LE HA INFORMADO SOBRE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Si / No	Si	87,79%
8	CONOCE LA CARTA DE TRABAJO DIGNO (DERECHOS , DEBERES, Y CANALES DE ATENCIÓN) DE LA ENTIDAD ? : Si / No	Si	83,93%
9	MARQUE CON UNA (X) CUAL ES EL TRAMITE O SERVICIO SOLICITADO: - Trámite de traslado / - Trámite beneficios administrativos (permiso 72 horas) / - Trámite de libertad y pena cumplida / - No dar respuesta a las peticiones / - Consignación cuenta matriz internos / - Encomiendas / - Uso excesivo de la fuerza / - Carnetización / - Solicitud de descuento para estudio / - Expedición de computos de trabaj y/o estudio / - Requerimiento para el cambio de fase / - Visitel / - Información del procedimiento de visitas / - Atención médica / - Otra/cual	Encomiendas	18,37%
10	FRENTE AL PUNTO 9 - SU TRAMITE O SERVICIO QUE REALIZO FUE SOLUCIONADO? : Si / No	Si	92,88%
11	FUERON AMABLES LOS SERVIDORES PUBLICOS QUE LO ATENDIERON?: Si / No	Si	96,32%
12	¿LOS FUNCIONARIOS POSEEN LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES PARA LA ATENCION A SU REQUERIMIENTO?: Si / No	Si	96,22%
13	¿LA INFORMACION Y LA RESPUESTA QUE RECIBIO FUE EN UN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO? Si / No	Si	95,29%

14	¿TUVO QUE VENIR VARIAS VECES PARA SOLUCIONAR SU REQUERIMIENTO?: Si / Cuantas Veces / No	No	88,57%
15	¿LE HAN SOLICITADO DINERO, DADIVAS PARA PROPORCIONARLE EL SERVICIO?: Si / No	No	97,85%

Fuente: Informes consolidados I y II trim 2022- área Atención al Ciudadano regional

5. RECOMENDACIONES

- ✓ Continuar por parte de la Regional emitiendo directrices hacia los establecimientos, sobre el cumplimiento de los tiempos de respuesta a las PQRSD recibidas de acuerdo a la ley.
- ✓ Continuar con las capacitaciones a los funcionarios respecto al adecuado manejo y uso del aplicativo GESDOC, detallando cual es el objetivo en el lleno de cada campo.
- ✓ Recaltar sobre el deber de hacer seguimiento en cada área, por cada funcionario de cada ERON, a las PQRSD radicadas y que se encuentran en la bandeja de entrada del aplicativo dispuesto por la Institución para tal fin GESDOC, realizando el finalizado de la misma de forma adecuada, según el deber ser (aportando la evidencia de la respuesta, digitalizándola en el aplicativo)
- ✓ Importante que los informes trimestrales consolidado de PQRSD radicadas, cuente con el estadístico de cuantas fueron las quejas recepcionadas, como fue la oportunidad en la respuesta, cuales son los motivos de la queja y las más recurrentes, así como su estado al interior del aplicativo y frente a este punto continuar haciendo lo pertinente tanto para las áreas de la regional, como de los establecimientos adscritos, respecto a la necesidad de dar cumplimiento al finalizado de las mismas.
- ✓ Importante unificar criterios con los encargados de radicar las PQRSD, respecto a la clasificación de la misma en el aplicativo GESDOC, esto ayuda con una mejor diligencia al momento de consolidar la información y detectar cual es la DIMENSIÓN o área que más es requerida, pudiendo de esta forma quizá realizar planes de mejora que orienten hacia el área o proceso con mayor dificultad, de acuerdo a lo manifestado por la ciudadanía.
- ✓ Oficiar a los establecimientos adscritos que no presentan radicados de PQRSD o en su defecto son muy bajas, respecto a que todas las quejas recibidas por cualquier medio sea buzón, telefónica, correo, escrito, etc., deben ser recepcionadas, en el aplicativo GESDOC.

- ✓ Hacer el llamado a los establecimientos adscritos, respecto a la clasificación de las diferentes quejas, cuales corresponden a una de alto impacto y que dañan la imagen Institucional y cuáles no, para así ser más diligentes en el tiempo tanto de la reunión como de respuesta a la misma, dado a que aquellas de alto impacto deben esperar ser atendidas y resueltas por medio del comité CRAET,
- ✓ Es importante en los informes consolidados de las PQRSD de mayor impacto, además de como se está haciendo, con el análisis en la solicitud en el área o DIMENSIÓN que es requerida, se observe en concreto cual o cuales son las acciones preventivas y correctivas propuestas e implementadas frente a esas situaciones en particular, con el ánimo de retroalimentar a todos los ERON, frente a las falencias presentes en los procesos.
- ✓ Tener en cuenta que del adecuado análisis realizado a las diferentes PQRSD radicadas en la regional o en los establecimientos adscritos, se puede determinar las situaciones críticas presentes en los procesos y que deben ser objeto de estudio por parte de los responsables, planteando acciones que apoyen la gestión contribuyendo con mejores resultados al proceso; pues las quejas son el reflejo de una falla y para ello urge un cambio.

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

Atentamente,

KATERINE BASTIDAS
ALEXIS KATERINE BASTIDAS ESTRADA
Profesional Responsable Oficina de Control interno (E)

Revisado por: Jenny Paola Ramos Ramos – Coordinadora Grupo Evaluación y Seguimiento
Elaborado por: Nelly Correa OFICI Regional Occidente
Fecha de elaboración: 23 de septiembre de 2022
Archivo: C:\OFICI\2022\2022- Informe PQRSD