

INPEC 22-03-2022 14:13
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0056643 Fol:16 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 II SEMESTRE 2021 REGIONAL OCCIDENTE
OBS

8150-OFICI

2022IE0056643



Bogotá, 18 de marzo de 2022

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.) – Segundo semestre del año 2021 - 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 II semestre del año 2021, 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 II semestre del 2021 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. PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

Para el segundo semestre del 2021, se presenta una mayor práctica en la radicación y recepción de las PQRSD por medio del aplicativo GESDOC, con un total de 2.086 radicados, es de aclarar que según los informes trimestrales realizados por el área Atención al Ciudadano y entregados a Dirección General en cumplimiento de su labor arrojan 1.527 PQRSD, lo cual difiere en número de 559, ya que a la fecha el aplicativo no cuenta con un reporte consolidado por regional, lo que conlleva a que los encargados de rendir estos informes, obtengan la información de una forma muy manual y por usuario según el funcionario que realiza la radicación en el módulo PQRSD del GESDOC, lo que origina una diferencia considerable, al observar el consolidado por regional.

1.1 TIPO PQRSD

Según reporte allegado por el área de Atención al ciudadano Regional (emitido por la sede central), el consolidado para la Regional Occidente arroja un total de 2.086 PQRSD en el II semestre del año 2021, el cual se detalla a continuación:

Cuadro No.1: Consolidado PQRSD II Semestre 2021

CONSOLIDADO PQRSD II SEMESTRE DEL 2021											
REGIONAL OCCIDENTE											
ERON	Consulta	Denuncia	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Petición	TOTAL	S/g Informes Trimestrales	Diferencias	
CPMS Tuluá	336	7		9			1	353	307	46	
EPAMSC Cali	143	15		58	6	3		225	75	150	
COJAM	88	9		118	1	1	3	220	72	148	
EPAMSCAS Popayán	187	1		24				212	173	39	
EPMSC Buga	197			5				202	205	-3	
EPMSC Cartago	183	1		10	1		1	196	186	10	
Regional Occidente	50	10		75	2			137	37	100	
EPMSC Bordo	5			8	75	1		89	86	3	
EPAMSCAS Palmira	75	1		11				87	45	42	
EPMSC Pto. Tejada	79		1	1				81	94	-13	
EPMSC Tumaco	38							38	32	6	
EPMSC Caicedonia	35			1				36	35	1	
EPMSC Ipiales	30			6				36	27	9	
RM Popayán	27			1			2	30	23	7	
EPMSC RM Pasto	15	1		9	2			27	8	19	
EPMSC Túquerres	19			6		2		27	35	-8	
EPMSC Sevilla	13			5	3	1		22	21	1	
EPMSC Bolivar	10			7	1	1		19	17	2	
EPMSC Buenaventura	6			4	2	6		18	26	-8	

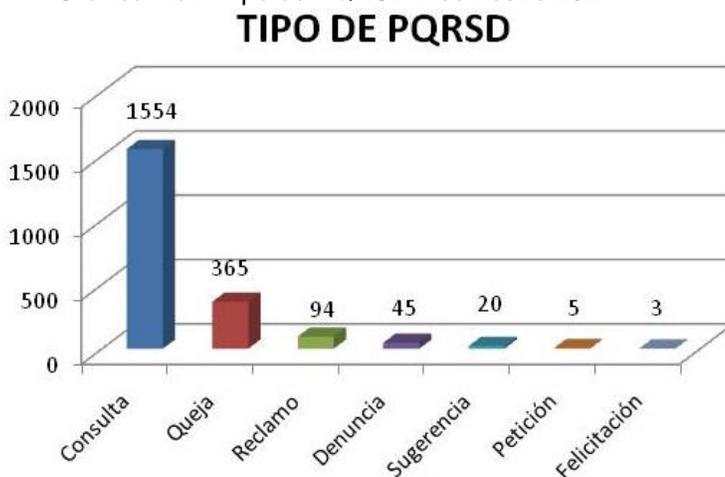
EPMSC Silvia	11							11	11	0
EPMSC La Unión	3			3	1	2		9	7	2
EPMSC Santander Quilichao	1			2	4		1	8	5	3
EPMSC Mocoa	2							2	0	2
EPMSC Roldanillo	1							1	0	1
Total	1554	45	3	365	94	20	5	2086	1527	559

Fuente: Reportes suministrados área Atención al ciudadano

Los establecimientos que mayor radicación de quejas tuvieron para este II semestre del 2021 fueron entre otros CPMS Tuluá, EPMSC Cali, COJAM, EPAMSCAS Popayán, los cuales representan el 58.10% del total de las quejas.

Se observa que la forma más recurrente de la ciudadanía para expresar sus solicitudes es por medio de una consulta, a continuación se muestra en detalle:

Gráfica No.1 Tipo de PQRSD II semestre 2021



Fuente: Reporte II semestre PQRSD allegado

1.2 MODO DE RECEPCION

Los medios más usados por la ciudadanía para la recepción de sus solicitudes son: El **correo electrónico** por medio del cual se atendieron **718** siendo el establecimiento de EPMSC Cali quien más registra con 184; de forma **escrita** **684** registrando el CPMS Tuluá el de mayor número con 216; de manera **personal** **562** siendo el establecimiento EPAMSCAS Popayán con 163 el más alto número de atenciones; por medio de la **Página Web** **100** siendo CPMS Tuluá y EPMSC Cali quienes cuentan con mayor registro de 33 PQRSD por igual; y de forma **telefónica** **22** registrando el mayor número de solicitudes los establecimientos COJAM, CPMS Tuluá y EPMSC Cali con 6 PQRSD por igual, el cuadro No.2 muestra de forma detallada este comportamiento.

Cuadro No.2: Medio de recepción PQRSD II Semestre 2021

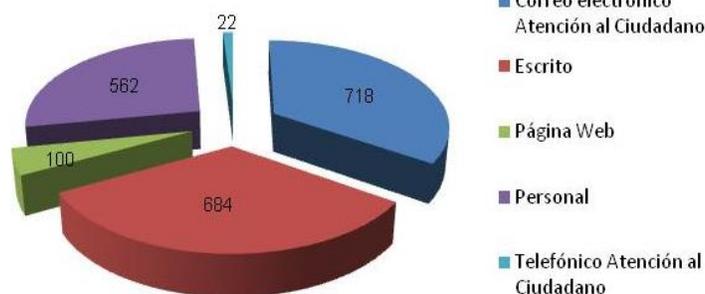
MEDIO DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD						
Rótulos de fila	Correo electrónico Atención al Ciudadano	Escrito	Página Web	Personal	Telefónico Atención al Ciudadano	TOTAL
COJAM	159	24	11	20	6	220
CPMS Tuluá	53	216	33	45	6	353
EPAMSC Cali	184		33	2	6	225
EPAMSCAS Palmira	42			44	1	87
EPAMSCAS Popayán	36	9	4	163		212
EPMSC Bolivar	6	1		12		19
EPMSC Buenaventura	7	10		1		18
EPMSC Buga	16	44		142		202
EPMSC Caicedonia	2	34				36
EPMSC Cartago	17	175	1	3		196
EPMSC El Bordo	4	85				89
EPMSC Ipiales	20	15			1	36
EPMSC La Unión	2	6		1		9
EPMSC Mocoa	2					2
EPMSC Pto. Tejada	7		2	72		81
EPMSC RM Pasto	16	7	3	1		27
EPMSC Roldanillo	1					1
EPMSC Santander Quilichao	3	1		4		8
EPMSC Sevilla	1	20	1			22
EPMSC Silvia	1	10				11
EPMSC Tumaco	6	2	1	29		38
EPMSC Túquerres	9	6		12		27
Regional Occidente	116	7	11	2	1	137
RM Popayán	8	12		9	1	30
TOTAL	718	684	100	562	22	2086

Fuente: Reportes suministrados área Atención al ciudadano

Gráfica No.1 Uso frecuente radicación solicitud
USO MAS FRECUENTE EN LA RECEPCION DE SOLICITUD

En su orden los medios más usados por la ciudadanía para que sean atendidas sus solicitudes son:

- 1- Correo electrónico
- 2- Forma escrita
- 3- Por la Página Web
- 4- De forma Personal
- 5- Por medio telefónico



Fuente: Reportes Atención al ciudadano

1.3 ESTADO DE LA PQRSD

Para la verificación del estado en que se encuentran las PQRSD según el reporte suministrado por el área de Atención al ciudadano regional, se tuvo en cuenta dos aspectos: 1- Aquellas PQRSD que tuvieran o no una respuesta (número de radicado), cuadro No.3 y 2- El estado en que se encuentra esa respuesta, cuadro No.3.1

Cuadro No.3 Estado respuesta PQRSD II semestre 2021

ESTADO DE PQRSD II SEMESTRE 2021			
ERON	Con respuesta	Sin respuesta	Total
COJAM	120	100	220
CPMS Tuluá	73	280	353
EPAMSC Cali	43	182	225
EPAMSCAS Palmira	68	19	87
EPAMSCAS Popayán	11	201	212
EPMSC Bolivar	18	1	19
EPMSC Buenaventura	14	4	18
EPMSC Buga	142	60	202
EPMSC Caicedonia	10	26	36
EPMSC Cartago	13	183	196
EPMSC El Bordo		89	89
EPMSC Ipiales	2	34	36
EPMSC La Unión	9		9
EPMSC Mocoa		2	2
EPMSC Pto. Tejada	81		81
EPMSC RM Pasto	2	25	27
EPMSC Roldanillo		1	1
EPMSC Santander Quilichao	2	6	8
EPMSC Sevilla	6	16	22
EPMSC Silvia	2	9	11
EPMSC Tumaco	1	37	38
EPMSC Túquerres	14	13	27
Regional Occidente	37	100	137
RM Popayán	27	3	30
Gran Total	695	1,391	2,086

El total de PQRSD que se encuentran con número de radicado como respuesta a la solicitud inicial son 695, y los que no tienen número de radicado presentan el mensaje “Esperando respuesta” con un total de 1.391

Cuadro No. 3.1: Detalle estado - respuesta

DETALLE DEL ESTADO PQRSD II SEMESTRE 2021			
SITUACIÓN	RESPONDIDA Con radicado	EN TRÁMITE Sin respuesta	TOTAL
Anulado	-	10	10
Asignado	4	23	27
En Trámite	8	6	14
Finalizado/ Finalizado	1	-	1
Finalizado / Por recibir	2	-	2
Finalizado	621	1,005	1,626
Por asignar	3	31	34
Por asignar / Traslado pendiente	1	27	28
Por organizar / Por recibir	-	1	1
Por organizar	37	71	108
Por organizar / Traslado pendiente	-	1	1
Por recibir	11	87	98
Por recibir / Traslado pendiente	7	129	136
TOTAL	695	1,391	2,086

Fuente: Reportes área Atención al ciudadano

Fuente: Reportes área Atención al ciudadano

Ahora bien, estas respuestas sea que tengan radicado o no, (cuadro No.3.1) se resumen en dos estados “En trámite” o “Respondida” y a su vez en diferentes situaciones, dentro del aplicativo GESDOC, siendo la situación optima aquella que se encuentra **Respondida/Finalizada** (de acuerdo a información suministrada por el área de Atención al ciudadano dueña del proceso de la sede central), para lo cual en el II semestre del 2021 corresponde a 621 PQRSD, es decir el 29.76% del 100% recepcionadas, siendo éstas las que adecuadamente fueron tramitadas; luego cualquier otra situación en la que la **respuesta** se muestre, no es la correcta y está a la espera de

que algún trámite al interior del aplicativo se haga, por parte del responsable de diligenciar la solicitud, siendo el 70.24% que se encuentra en esta situación.

1.4 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

En cuanto a la oportunidad en la respuesta, se observa que, dentro de los términos establecidos en la ley, se encuentran 528 PQRSD, por fuera de los términos de ley 164 del total de las solicitudes con respuestas, es decir solo el 25.31% del 100% recepcionadas se presentaron oportunamente, a continuación, se presenta el detalle de las mismas:

Cuadro No. 4 Oportunidad respuesta en PQRSD II semestre 2021

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRSD II SEMESTRE 2021						
ERON	8 horas	Dentro de términos	Fuera de términos	No aplica	Sin respuesta	TOTAL
COJAM		71	49		100	220
CPMS Tuluá		68	5		280	353
EPAMSC Cali		16	27		182	225
EPAMSCAS Palmira		52	16		19	87
EPAMSCAS Popayán		10	1		201	212
EPMSC Bolívar		18			1	19
EPMSC Buenaventura		13	1		4	18
EPMSC Buga		107	34	1	60	202
EPMSC Caicedonia		9	1		26	36
EPMSC Cartago		13			183	196
EPMSC El Bordo					89	89
EPMSC Ipiales		1	1		34	36
EPMSC La Unión		5	4			9
EPMSC Mocoa					2	2
EPMSC Pto. Tejada		74	6	1		81
EPMSC RM Pasto		1	1		25	27
EPMSC Roldanillo					1	1
EPMSC Santander Quilichao		2			6	8
EPMSC Sevilla		4	2		16	22
EPMSC Silvia		1	1		9	11
EPMSC Tumaco			1		37	38
EPMSC Túquerres		13	1		13	27
Regional Occidente	1	28	8		100	137
RM Popayán		22	5		3	30
Total general	1	528	164	2	1,391	2,086

El establecimiento que mas PQRSD respondió de manera oportuna fue EPMSC Buga con 107 solicitudes de un total de 202 reportadas por el mismo para el II semestre del 2021, es decir un 52.97% en la oportunidad.

Fuente: Reportes área Atención al ciudadano

1.5 CLASE DE QUEJA

Dentro de la clase de queja más recurrente encontramos: “Solicitud cambio de fase” con un 12.56% del total de las PQRSD radicadas, seguido de “Trámites jurídicos para la redención de pena (certificado trabajo o estudio)” para la redención de pena (certificado trabajo o estudio)” con un 9.73%, “Consignación cuenta matriz a los privados de la libertad” con 8.10%, “Constancias de reclusión de los privados de la libertad” con 6.90%, “Atención médica” con 6.09%, “Trámite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza)” con 4.79%”, “Entrega y envío de correspondencia a los privados de la libertad” con 4.18%, representando un 52.35% de las solicitudes radicadas en el II semestre del 2021, detalle cuadro No.5

Cuadro No.5: Clase PQRSD II semestre 2021

CLASE DE QUEJA PQRSD II SEMESTRE 2021	TOTAL
Solicitud cambio de fase	262
Trámites jurídicos para la redención de pena (certificado trabajo o estudio)	203
Consignación cuenta matriz a los privados de la libertad	169
Constancias de reclusión de los privados de la libertad	144
Atención médica	127
Trámite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza)	100
Entrega y envío de correspondencia a los privados de la libertad	87
Falta trámite de libertad a PPL	86
Ubicación a internos en el ERON	80
Trámites de traslados a los privados de la libertad	79
Trámite ante detención domiciliaria	67
No dar respuesta a las solicitudes por lo canales	55
Suministro de elementos de aseo	50
Falta de trámites a beneficios para los privados de la libertad por entre otros	47
Información trámite ingreso visitantes y menores de edad	38
Solicitud de protección al privado de la libertad	30
Irregularidades en la información del procedimiento de visitas ERON	29
Información de trámites de documentos (notarías, registraduría, ICBF, otros)	26
Otros	407
Gran Total	2086

Fuente: Reportes área Atención al ciudadano

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

El consolidado según los informes emitidos por el área de Atención al ciudadano arroja un total de 193 PQRS Tramitadas en el CRAET, con el siguiente detalle en la solicitud:

Cuadro No.6 PQRS CRAET II semestre 2021

CONSOLIDADO PQRSD II SEMESTRE 2021 - REGIONAL OCCIDENTE		
DIMENSION DE LA QUEJA	TIPO DE QUEJA	TOTAL
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	Solicitar dinero o dádivas en cohecho	4
	Introducir o permitir el ingreso de Elementos prohibidos	10
	Acceder a traslados no autorizados	2
	Corrupción de funcionarios en proceso	8

ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	Amenaza a PPL o funcionario	4
	Incumplimiento de función como servidor público	2
	Presunta falsedad en documento	2
	Dañar o destruir elementos de la institución	2
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	Incumplir con tareas y funciones	12
	Persecución laboral	1
	No acatar órdenes de superiores	6
	Acoso laboral	6
	Trato irrespetuoso y descortés	3
	Falta de respeto entre funcionarios	3
	Ausentismo laboral	36
	Uso indebido a los bienes de la entidad	1
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	Falta de trámite a expedición de computos	2
	No realizar trámite para solicitud de libertad condicional	1
	Constancia de redención a PPL	1
	Falta de trámite a certificación de internos	4
	No dar respuesta a los canales de atención	3
	Falta de trámite de libertad a PPL	6
	Trámites jurídicos para la redención de pena (certificado trabajo o estudio)	1
	No dar respuesta a las solicitudes	1
	Trámite ante detención domiciliaria	1
	No realizar procedimiento de traslado y vigilancia	3
TALENTO HUMANO	Uso indebido de los bienes de la entidad (dotación)	1
DERECHOS HUMANOS	Uso excesivo de la fuerza	4
	Abuso de autoridad	6
	Maltrato verbal a PPL	7
	Discriminación a PPL por raza, genero, religión	4
	Agresión física y violencia sexual	1
POR TRAMITE DE SEGURIDAD	Ubicación de internos en ERON	1
	Falta de trámite a expedición de computos	1
	Hacinamiento	1
	Solicitud de protección a privados de la libertad	7
	No trámites y medidas a protección privadas de la libertad	1
	Mal procedimiento de requisas u operativos	2
	Falta de vigilancia domiciliaria o electrónica	2
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	Falta de atención médica	5
	Irregularidades en la alimentación a los privados de la libertad	4
	Negativa ante las denuncias y solicitudes	1
	Mal funcionamiento en proyectos productivos	1
	Trámite para descuento (estudio, trabajo o enseñanza)	3
TRAMITES ADTIVOS	Entrega y pérdida de correspondencia a PPL	2
INVESTIGACION DISCIPLINARIA	Extorsión de PPL a familiares y ciudadanos	2
	Agresión física a PPL y funcionario	2
	Amenaza a PPL y funcionario	4
	Producir maltrato entre los PPL	1
VISITEL	Información trámite ingreso de visitantes y menores de edad	1
SISTEMAS	Mal funcionamiento en el visitel	2
IMAGEN INSTITUCIONAL	Actos indebidos fuera del servicio	1
	Situaciones personales	1
TOTAL		193

Fuente: Reportes área Atención al ciudadano

De lo anterior se observa que la dimensión con mayor número de PQRSD es **“Ambiente y desempeño laboral”** con 68 solicitudes, lo cual equivale al 35.23% del total consolidado, siendo en éste el tipo de queja más recurrente **“Ausentismo Laboral”** con 36 solicitudes; seguido de la dimensión **“Corrupción de servidores públicos”** con 24 solicitudes, **“No efectuar trámites jurídicos”** con 23, **“Derechos humanos”** con 22, por **“Tramite de seguridad”** 15 solicitudes, representando estas dimensiones el 78.76% del 100% atendido.

Comparado este reporte con el emitido por atención al ciudadano sede central, se tiene que el total de PQRS que ingresaron con la connotación especial, para ser tratada en el CRAET ascienden a 141, lo cual genera una diferencia de 52 solicitudes. Seguido se presenta el detalle por ERON de las PQRS recibidas.

Cuadro No.7 PQRS CRAET x ERON II semestre 2021

PQRS CRAET MATRIZ vs REPORTE GESDOC			
ERON	Reporte GESDOC	Matriz CRAET	Diferencia
COJAM	28	4	24
CPMS Tuluá	10	3	7
EPAMSC Cali	18	4	14
EPAMSCAS Palmira	2	0	2
EPAMSCAS Popayán	10	10	-
EPMSC Buenaventura	2	0	2
EPMSC Buga	12	6	6
EPMSC Caicedonia	2	1	1
EPMSC Cartago	3	9	- 6
EPMSC El Bordo	3	2	1
EPMSC Ipiales	5	2	3
EPMSC Pto. Tejada	1	1	-
EPMSC RM Pasto	9	6	3
EPMSC Santander Quilichao	2	0	2
EPMSC Sevilla	3	7	- 4
EPMSC Silvia		0	-
EPMSC Tumaco		1	- 1
EPMSC Túquerres	1	1	-
Regional Occidente	30	136	- 106
TOTAL	141	193	- 52

Analizada la información suministrada, se observa que no todas las PQRS que son radicadas en el aplicativo GESDOC, con tratamiento en el CRAET; son registradas en la Matriz CRAET, y vs las PQRS que llevan al CRAET no todas son para darle este tratamiento.

En los informes III y IV trimestre “Meta Plan de Acción 2021” que presenta el área de Atención al ciudadano regional ante la Dirección General, se hace la siguiente aclaración:

“Es de aclarar que las quejas que son llevadas al comité CRAET de la Regional Occidente, no son cargadas al módulo PQRSD del GESDOC, dado que el que era responsable del área..., les estaba dando trazabilidad a través de radicados IE, porque la mayoría que se evalúan con informes con radicados IE que envían desde los Establecimientos por situaciones que pasan con los funcionarios...”

Razón por la cual se observa tanta diferencia para la Regional Occidente exactamente de 106 solicitudes.

Fuente: Informes y reportes Atención al ciudadano

Los establecimientos de EPMSC Bolívar, EPMSC La Unión y RM Popayán, no registran PQRS tramitadas por el CRAET para el II semestre del 2021

Analizada la Matriz de PQRS CRAET, respecto a las acciones correctivas y preventivas, es preciso se definan mejor, con mayor claridad en cuanto a la acción a ejecutar de tipo correctivo y preventivo, ya que en algunos casos éstas no cumplen su objetivo, y parecieran ser una extensión del tipo de queja o una continuación en la redacción de la situación expuesta.

Es preciso en las **acciones correctivas**, plantear todas aquellas acciones que permitan eliminar la situación que originó la PQRS en cuestión, y evite se vuelva a presentar; así como en las **acciones preventivas**, realizar todas las actividades que conlleven a **eliminar la causa de una potencial ocurrencia** de la situación que originó la PQRS tratada.

Se observan PQRS, que no cumplen con el objetivo por el cual son tratadas en el CRAET, ante lo que es pertinente, hacer una mejor selección de las mismas con el fin de que se optimice el tiempo, tanto en la respuesta al peticionario como en las reuniones del Comité, en beneficio de las partes.

3. DERECHOS DE PETICIÓN

En la regional occidente no se maneja un aplicativo en todas las áreas para la radicación de los derechos de petición, por lo que cada área lleva su propio registro y control de las solicitudes que les son allegadas, es así como para el presente informe se hace la solicitud a todas las áreas, obteniéndose las siguientes respuestas:

Área de Gestión Corporativa:

“Me permito informar que en el área de Gestión Corporativa de la Sede Regional no se han presentado PQRS”

Área de Demandas y conciliaciones:

“En atención a su solicitud, se informa que en el área de demandas y conciliaciones de la regional occidente no se han recepcionado derechos de petición, la gran mayoría de solicitudes que se tramitan en el área corresponden a requerimientos judiciales que no tienen la connotación de derecho de petición.”

Área de Control Interno Disciplinario:

“De la manera más atenta, me permito informar que en esta dependencia no se recibieron derechos de petición, ni tutelas durante el segundo semestre del año 2021.”

Área de Talento Humano:

Cuadro No.8 Derechos de Petición – Talento Humano II semestre 2021

DERECHOS DE PETICIÓN II SEMESTRE 2021 AREA: TALENTO HUMANO	
SOLICITUD	RECIBIDOS Y FINALIZADOS
Información	3
Certificación Laboral	1
TOTAL	4

Fuente: Correo Talento Humano

Área de Atención y Tratamiento:

Cuadro No.9 Derechos de Petición – Atención y Tratamiento II semestre 2021

DERECHOS DE PETICIÓN II SEMESTRE 2021 AREA: ATENCION Y TRATAMIENTO	
SOLICITUD	RECIBIDOS Y FINALIZADOS
Información JEETE	3
Información CET- JEETE	2
Registro y control	1
Alimentación	10
Atención social	6
Traslado por competencia	22
TOTAL	44

Fuente: Archivo área de Atn y tto.

Área de Jurídica:

Cuadro No.10 Derechos de Petición –Jurídica II semestre 2021

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN II SEMESTRE 2021 REGIONAL OCCIDENTE Y EROD ADSCRITOS AREA JURÍDICA			
ESTABLECIMIENTO	RECIBIDOS	TRAMITADOS	DIFERENCIA
Sede Regional	294	294	-
EPMCS Bolivar	6	6	-
EPMCS El Bordo	18	16	2
EPMCS Pto. Tejada	21	24	- 3
EPMCS Santander de Quilichao	110	110	-
EPMCS Silvia	152	152	-
EPAMSCAS Popayán	1,544	1,470	74
RM Popayán	79	79	-
EPMCS - RM Pasto	1,209	1,209	-
EPMCS Ipiales	79	79	-
EPMCS La Unión	361	362	- 1
EPMCS Tuquerres	53	54	- 1
EPMCS Tumaco	50	50	-
EPAMSCAS Palmira	150	150	-
EPMCS Cali	576	336	240
EPMCS Buga	346	346	-
EPMCS Buenaventura	311	264	47
CPMCS Tuluá	275	271	4
COJAM	1,016	1,009	7
EPMCS Cartago	455	455	-
EPMCS Caicedonia	11	11	-
EPMCS Roldanillo	-	-	-
EPMCS Sevilla	2	2	-
TOTALES	7,118	6,749	369

Fuente: Archivo área de Jurídica

El área de Jurídica realiza sus radicados en el aplicativo SIJUR y lleva el consolidado en archivo Excel por la sede regional y sus establecimientos adscritos, observándose que los establecimientos con mayor número de derechos de petición recibidos y tramitados son: EPAMSCAS Popayán, EPMCS – RM Pasto y COJAM, con un 52.95% y 54.65% respectivamente, respecto al 100% recibo.

5. ACCIONES DE TUTELA

La siguiente información es suministrada por el área Jurídica de la Regional quien por medio de archivo Excel realiza el consolidado de las Acciones de Tutela para toda la Regional Occidente, ver detalle:

Cuadro No. 11 Consolidado Tutelas II sem 2021

CONSOLIDADO II SEMESTRE 2021 ACCIONES DE TUTELA REGIONAL OCCIDENTE Y ESTABLECIMIENTOS ADSCRITOS		
CONCEPTO		TOTAL
Infraestructura		14
Alimentos		17
Salud		501
Redención de pena (asignación de trabajo ó estudio)		313
Servicios	Agua	3
	Telefonía	1
Solicitud de documentos	Clasificación en fase	124
	Certificado de computos	116
	Cartilla biográfica	305
Traslados internos		117
Traslados administrativos y dicuv		5
Derechos de petición de PPL		725
Solicitudes funcionarios	Certificaciones laborales	5
	Pensión	6
Hacinamiento		1
Elementos mínimos de dotación		12
Junta de patios		13
Visitas		11
Visita intima		34
Solicitud de cupos	Solicitud de cupo establecimiento militar	1
	De estación de policia a INPEC	37
TOTAL GENERAL		2361

Se resalta que del total de Acciones de Tutelas 2.361, 725 se originan a partir de un derecho de petición es decir el 30.71% del 100%.

Se destaca dentro de los casos más recurrentes que originan la acción de tutela el tema de la **Salud**, con 501 Acciones, seguido el tema de **Redención de pena** con 313, luego **Solicitud documentos sobre cartilla biográfica**, 305 representando un total del 47.39% del 100%, este sumado al tema de derechos de petición, representan un total de 78.10% del 100% de Acciones de Tutelas tramitadas.

Fuente: Archivos área Jurídica

4. ENCUESTAS:

Para el segundo semestre del año 2021 se realizaron dos clases de encuestas: 1- Percepción ciudadana y 2- Satisfacción del servicio.

4.1 Percepción del servicio

En esta encuesta la información suministrada arroja que la ciudadanía califica el servicio prestado por nuestra Institución, en promedio de forma **excelente** con un 57.72% y **bueno** con el 34.96%, para un total de 92.68% de aceptación en el servicio; y con una representación del 83.39% de las personas encuestadas manifiestan haber recibido información sobre la política de tratamiento de datos personales, se adjunta información en detalle.

Cuadro No.11: Consolidado – Percepción ciudadana II semestre 2021

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA II SEMESTRE 2021							
No.	PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE	N/A	TOTAL
1	TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCION O RESPUESTA	49.00%	40.76%	7.54%	1.93%	0.77%	100.00%
2	ACTITUD Y DISPOSICION DEL FUNCIONARIO EN LA ATENCION	57.63%	36.74%	3.70%	1.63%	0.30%	100.00%
3	CONOCIMIENTO DEL TEMA Y HABILIDADES DEL FUNCIONARIO	53.82%	39.41%	5.74%	0.81%	0.22%	100.00%
4	TIEMPO DEDICADO DEL SERVICIO O TRAMITE	54.41%	35.63%	6.88%	1.91%	1.25%	100.08%
5	CALIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO	54.80%	36.78%	5.88%	2.31%	0.22%	100.00%
6	LENGUAJE CLARO Y SENCILLO	65.23%	30.38%	4.02%	0.00%	0.37%	100.00%
7	AMABILIDAD Y ESCUCHA	69.16%	25.00%	4.14%	0.73%	0.96%	100.00%

	SI	NO	TOTAL
8 LA ENTIDAD LE HA SOLICITADO DATOS PERSONALES LE HA INFORMADO SOBRE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	83.39%	16.61%	100.00%

Fuente: Archivo área de Atención al Ciudadano

4.2 Satisfacción del servicio

La satisfacción de la ciudadanía frente a la diligencia y solución de sus solicitudes en la Institución es de un 90.10% sobre 100%. Es decir la mayoría de los ciudadanos, manifiestan haberseles dado respuesta satisfactoria a su petición, así como haber recibido un trato cortés, en la atención 97.40%.

Seguido veremos 15 preguntas, cada una con un porcentaje del 100%, de las cuales se tomó el mayor porcentaje reportado por los usuarios de nuestro servicio y según su situación, para el II semestre del 2021, así:

Cuadro No.07: Consolidado – Satisfacción del servicio II semestre 2021

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO II SEMESTRE 2021			
No.	CONCEPTO	Respuesta	Porcentaje
1	GENERO: Masculino, femenino	Masculino	71.5%
2	TIPO DE POBLACION : LGTBI, afrocolombiano, indígena, raizal, palenquero, ROM, ninguno, otro	Ninguno	61.5%
3	EDAD 15-18 / 19-29 / 30-58 / 58+	30-58	50.9%
4	ESTRATO SOCIAL: 1, 2, 3, 4, 5, y 6	1	50.0%
5	ESCOLARIDAD: Primaria, secundaria, técnico, universitario, otro	Secundaria	46.3%
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	32.9%
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	88.3%
8	CONOCE LA CARTA DE TRABAJO DIGNO (DERECHOS , DEBERES, Y CANALES DE ATENCIÓN) DE LA ENTIDAD ?: Si / No	Si	82.1%
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 / - Encomendas / - 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	Atención médica	12.1%
10	FRENTE AL PUNTO 9 - SU TRAMITE O SERVICIO QUE REALIZO FUE SOLUCIONADO? : Si / No	Si	90.1%
11	FUERON AMABLES LOS SERVIDORES PUBLICOS QUE LO ATENDIERON?: Si / No	Si	97.4%
12	¿LOS FUNCIONARIOS POSEEN LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES PARA LA ATENCION A SU REQUERIMIENTO?: Si / No	Si	95.0%
13	¿LA INFORMACION Y LA RESPUESTA QUE RECIBIO FUE EN UN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO? Si / No	Si	96.3%
14	¿TUVO QUE VENIR VARIAS VECES PARA SOLUCIONAR SU REQUERIMIENTO?: Si / Cuantas Veces / No	No	95.5%
15	¿LE HAN SOLICITADO DINERO, DADMAS PARA PROPORCIONARLE EL SERVICIO?: Si / No	No	94.8%

Fuente: Archivos área de Atención al Ciudadano

5. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- ✓ Realizar un comunicado por parte de la Regional Occidente, 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 occidente 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, 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.

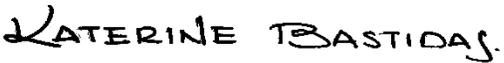
- ✓ Es necesario que la regional trabaje en conjunto con los establecimientos, sobre el manejo adecuado en el diligenciamiento de la MATRIZ CRAET, especialmente en lo que respecta al criterio (conocimiento de qué es una acción correctiva y qué una acción preventiva) y las acciones que se deben aplicar 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,


ALEXIS KATERINE BASTIDAS ESTRADA
Jefe de la Oficina de Control Interno (E)