

INPEC 29-07-2021 15:38
Al Contestar Cite Este No.: 2021IE0148579 Fol:8 Anexo FA-0
ORIGEN 8150- OFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR
DESTINO 400* DIREG-DIRECCION REGIONAL ORIENTE. / HUMBERTO CASTILLO SAAVEDRA
ASUNTO INFORME PQRSO PRIMER SEMESTRE 2021 - REGIONAL ORIENTE
OBS INFORME PQRSO PRIMER SEMESTRE 2021 - REGIONAL ORIENTE

2021IE0148579 

8150-OFICI

Bogotá D.C., 29 de julio de 2021

Señor
Cr (RA) HUMBERTO CASTILLO SAAVEDRA
Director Regional Oriente
Carrera 36 No. 51-80
Bucaramanga.

Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P.Q.R.S.D)– Seguimiento Primer Semestre de 2021 – Dirección Regional Oriente.

Cordial Saludo:

En cumplimiento a lo establecido en los incisos 1 y 2, artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, el cual se cita "(...) *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(...)*"; en consecuencia, me permito presentar el informe semestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al primer semestre de 2021 de la Dirección Regional Oriente y establecimientos adscritos, para su conocimiento y fines que estime pertinentes con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el Mejoramiento continuo de esta Regional.

Atentamente,



Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: 7 folios

Revisado por: Mayor (Ra) Jeferson Erazo Escobar – Jefe de la Oficina de Control Interno
Elaborado por: Andrea Gamboa Ortiz – Profesional Universitario - Control Interno R. Oriente
Fecha de elaboración: 29 de julio de 2021
Archivo: Documentos: Control interno/Informes PQRSO/Primer semestre 2021

RESULTADOS DE LA VERIFICACION

1. DERECHOS DE PETICIÓN

Peticiones radicadas en el aplicativo Gesdoc en la Dirección Regional Oriente y establecimientos adscritos durante el primer semestre de 2021.

| CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION RADICADOS REGIONAL ORIENTE Y ERON PRIMER SEMESTRE DE 2021 | |
|---|-------------|
| Epmsc Arauca | 0 |
| Epmsc Aguachica | 1 |
| Empsc Pamplona | 1 |
| Epmsc Ocaña | 0 |
| CPMS Bucaramanga | 1886 |
| Epmsc Barranca | 1 |
| Epmsc Málaga | 0 |
| Epmsc San Gil | 1 |
| Epmsc Socorro | 5 |
| Epmsc San Vicente0 | 0 |
| Epmsc Vélez | 0 |
| Cpmsm Bucaramanga | 6 |
| Epams Girón | 1976 |
| Complejo Cúcuta | 13 |
| Sede Regional | 102 |
| TOTAL | 3992 |

Tabla 1. Fuente: información suministrada por la oficina de atención al ciudadano Regional Oriente

El consolidado general de la Regional Oriente, presenta un total de 3.992 derechos de petición, radicados en el aplicativo gesdoc durante el primer semestre de 2021. Para el caso del Epams Girón al generar el reporte del gesdoc se evidencia que tan solo 35 derechos de petición se encuentran en estado finalizado, al igual que en el Cpms Bucaramanga, 382 derechos de petición tiene este mismo estado, sin embargo; 399 registran estado por recibir; para el caso del Eron Socorro que registra 5 derechos de petición todos se encuentran en estado radicado los cuales tienen fecha 4 de marzo de 2021. Posiblemente no significa que estén sin contestar, esto se debe por falta de atención por parte de los funcionarios encargados de los mismos para hacer el correspondiente cierre o finalización en el aplicativo. No obstante, el área de atención al ciudadano para el respectivo seguimiento y control de los derechos de petición, envía correos electrónicos a los responsables de las diferentes áreas para que den respuesta en los términos establecidos y procedan a descargarlos y/o hacer el cierre en el aplicativo gesdoc, aunque en algunas ocasiones no lo realizan.

2. QUEJAS

2.1. RELACION DE PQRSD POR ESTABLECIMIENTO

| CONSOLIDADO PQRSD REGIONAL ORIENTE Y ERON PRIMER SEMESTRE DE 2021 | | | |
|--|------------------|-------------|-------------|
| Item | Establecimiento | PQRSD | % |
| 1 | Epams Girón | 32 | 2,3% |
| 2 | RM Bucaramanga | 43 | 3,2% |
| 3 | CPMS Bucaramanga | 360 | 26,4% |
| 4 | Epmc San Gil | 22 | 1,6% |
| 5 | Epmc Vélez | 50 | 3,7% |
| 6 | Complejo Cúcuta | 51 | 3,7% |
| 7 | Epmc Aguachica | 37 | 2,7% |
| 8 | Epmc Arauca | 0 | 0,0% |
| 9 | Epmc Barranca | 112 | 8,2% |
| 10 | Epmc Málaga | 51 | 3,7% |
| 11 | Epmc Pamplona | 19 | 1,4% |
| 12 | Epmc San Vicente | 141 | 10,3% |
| 13 | Epmc Socorro | 47 | 3,4% |
| 14 | Epmc Ocaña | 98 | 7,2% |
| 15 | Sede Regional | 302 | 22,1% |
| TOTAL | | 1365 | 100% |

Tabla 2. Fuente: información suministrada por la oficina de atención al ciudadano Regional Oriente

Durante el primer semestre de 2021 conforme a los datos suministrados por la oficina de atención al ciudadano de la regional oriente se pueden apreciar el registro de 1.365 PQRDS incluidas las de Eron, las cuales presentan la misma situación que los derechos de petición, pues a falta de que los funcionarios terminen el proceso de cada pqrds no se tiene un dato concreto de cuantas de ellas realmente ya fueron atendidas.

La Dirección Regional Oriente a través del área de atención al ciudadano, ha enfatizado a los establecimientos de reclusión adscritos sobre la utilización del aplicativo gesdoc, al igual sobre los reportes que deben realizar, además de los inconvenientes presentados en su funcionamiento y la no finalización oportuna de las quejas y demás solicitudes dentro del aplicativo.

2.2. CANAL MÁS UTILIZADO

Se aprecia en el siguiente cuadro que el canal más utilizado por los usuarios es el correo electrónico con un total de 396 solicitudes, correspondientes a un porcentaje del 29%.

| CANAL | CANTIDAD | % |
|--------------|-------------|-------------|
| Telefonico | 117 | 9% |
| Verbal | 497 | 36% |
| Escrito | 355 | 26% |
| Email | 396 | 29% |
| TOTAL | 1365 | 100% |

Tabla 3. Fuente: información suministrada por la oficina de atención al ciudadano Regional Oriente

2.3 TIPO DE PQRSD

| TPO DE PQRSD | Cantidad | % |
|--------------|-------------|-------------|
| Solicitud | 353 | 26% |
| Consulta | 714 | 52% |
| Queja | 163 | 12% |
| Petición | 45 | 3% |
| Denuncias | 49 | 4% |
| Otros | 41 | 3% |
| TOTAL | 1365 | 100% |

Tabla 4. Fuente: información suministrada por la oficina de atención al ciudadano Regional Oriente

En la tabla 4 se observa que el tipo de solicitud más frecuente son las consultas con una participación del 52%, seguido de las solicitudes en un 26%.

2.4 QUEJAS MAS RECURRENTES

| QUEJAS MAS RECURRENTES PRIMER SEMESTRE 2021 | | |
|--|---|------------|
| Item | Dimension | Cantidad |
| 1 | Actuaciones irregulares de funcionarios | 3 |
| 2 | Corrupción servidores públicos | 2 |
| 3 | Derechos humanos | 18 |
| 4 | Información institucional | 13 |
| 5 | Investigaciones disciplinarias a PPL | 2 |
| 6 | Por no efectuar trámite juridico* | 197 |
| 7 | Por trámite de seguridad | 8 |
| 8 | Talento humano | 14 |
| 9 | Trámites administrativos | 12 |
| 10 | Atención y tratamiento** | 54 |
| TOTAL | | 323 |

Tabla 5. Fuente: Cuadro realizado con la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la DRORI, según informes drive primer y segundo trimestre de 2021.

* 91 solicitudes corresponden a PPL de estaciones de policía

**24 solicitudes corresponden a atención médica y 12 a solicitudes de PPL en estación de policía

El trámite “por no efectuar trámite jurídico” es la queja más PQRSD más recurrente teniendo en cuenta que los PPL ubicados en estación piden ser trasladados a centro de reclusión.

3. Acciones preventivas y correctivas efectuadas en el comité CRAET (Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), en sede Regional y establecimientos adscritos

Se han desarrollado las siguientes acciones preventivas y correctivas al interior de los comités CRAET:

| Eron | Acciones preventivas (Talleres, socialización, campañas, capacitación, etc.) | | Acciones correctivas (Control interno disciplinario, Fiscalía, investigación y acciones) | |
|------------------------------|---|-----------|---|----------|
| | Descripción breve | Total | Descripción breve | Total |
| Complejo Cúcuta | Convivencia laboral | 1 | Iniciar investigación disciplinaria | 2 |
| | Informes | 4 | | |
| | Seguimiento | 1 | | |
| Epams Girón | No registra información | 0 | No registra información | 0 |
| RM Bucaramanga | Campañas de acceso a la información pública seguimiento | 1 | N/A | 0 |
| Epmsc Vélez | No registra información | 0 | Sensibilización en DDHH | 1 |
| Epmsc San Vicente | No realizó | 0 | No realizó | 0 |
| Empsc Socorro | No realizó | 0 | No realizó | 0 |
| Epmsc San Gil | No registra información | 0 | No registra información | 0 |
| Epmsc Málaga | Resolver inquietudes PPL | 3 | Brigada Ay T – Brigada jurídica Brigada de salud | 3 |
| | Seguimiento | 1 | | |
| Epmsc Barrancabermeja | No realizó | 0 | No realizó | 0 |
| Cpms Bucaramanga | No realizó | 0 | No realizó | 0 |
| Epmsc Ocaña | | | | 0 |
| Epmsc Pamplona | No registra información | 0 | No registra información | 0 |
| Epmsc Aguachica | No realizó | 0 | No realizó | 0 |
| Epmsc Arauca | No realizó | 0 | No realizó | 0 |
| Regional | Informes | 5 | Iniciar investigación disciplinaria | 2 |
| | seguimiento | 1 | | |
| | Revisión hechos denunciados | 1 | | |
| | Planes de mejoramiento para funcionarios | 1 | | |
| Total | | 19 | | 8 |

Tabla 6. Fuente: Cuadro realizado con la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la DRORI, según informe primer trimestre de 2021.

Este comité ya se encuentra constituido y operando en la Dirección Regional y ERON de la jurisdicción; establecimientos como: Barranca y Cpms Bucaramanga no han aportado evidencias del cumplimiento de actividades de prevención realizadas.

4. Cómo se percibe el servicio prestado

En el análisis aportado por la Oficina de Atención al Ciudadano se aprecia un consolidado durante el primer semestre de 2021, en el cual se aplicaron 844 encuestas en los establecimientos de la jurisdicción, destacándose los siguientes:

- ✓ Para la solicitud de datos personales, tenemos un 83,53%, donde los ciudadanos manifiestan no haber sido informados sobre la política de tratamiento de datos, este valor denota un avance significativo en la aplicabilidad del documento.
- ✓ Un 95,8% de los encuestados manifestaron que sus requerimientos fueron solucionados, lo cual es una cifra que demuestra mejora en los procesos de atención al ciudadano.
- ✓ Se hace importante recalcar que el 99,6% de los encuestados manifestó que ninguna oficina les ha solicitado dadas con el fin de brindarles un servicio o agilizar los mismos. Sin embargo, el 0.4% restante representa un número mínimo de funcionarios que no están acordes al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- ✓ El 84,9% de los encuestados manifestó conocer la carta de trato digno (derechos, deberes y canales de atención), lo cual significa que los procedimientos realizados en procura de mejorar las acciones en la funcionalidad institucional, han sido acertados y reconocidos por la ciudadanía. En tal caso, debe trabajarse en el porcentaje restante, con el fin de dar a conocer la divulgación de los canales de atención disponibles en los ERON, para que los ciudadanos conozcan las herramientas disponibles y de esta manera puedan hacer llegar sus solicitudes.

5. Recomendaciones

- ✓ Registrar en el aplicativo que corresponda todas las atenciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, que se reciban en los establecimientos de reclusión adscritos a la Dirección Regional Oriente, que se alleguen por: Web, correos electrónicos, medios escritos, presencial, telefónico o cualquier otro canal de atención.

- ✓ Cumplir los Comités Interdisciplinarios de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET), en establecimientos de reclusión, cumpliendo la función para los cuales fueron creados, asimismo sus sesiones se deben desarrollar conforme a lo establecido la Resolución 003352 del 15 de agosto de 2019.
- ✓ Continuar realizando seguimiento y control de la recepción, distribución y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se alleguen por cualquier medio tanto a la Dirección Regional como establecimientos adscritos.
- ✓ Tomar las medidas correspondientes para responder las PQRSD de la ciudadanía durante los tiempos establecidos, con el objeto de cumplir con las disposiciones de orden legal y evitar quedar expuestos los funcionarios a las acciones administrativas que se deriven del incumplimiento. Además, se recomienda que las dependencias aborden el tema de autocontrol, referente al seguimiento a la atención de peticiones dentro del aplicativo gesdoc con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta, toda vez que la información extraída del sistema no da cumplimiento con la finalización de documentos.

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

Atentamente,



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

Elaborado por: Andrea Gamboa Ortiz
Fecha de elaboración: 29 de julio de 2021
Archivo Documentos: Control interno/informes PQRSD/Primer semestre 2021