

8150-OFICI

INPEC 17-08-2022 16:16  
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0169579 Fol:7 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 8150 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / ALEXIS KATHERINE BASTIDAS ESTRADA  
DESTINO 400\* DREG - DIRECCION REGIONAL ORIENTE / JOHANNA MILENA ROJAS BUSTOS  
ASUNTO INFORME PQRSO PRIMER SEMESTRE 2022 - REGIONAL ORIENTE  
OBS

Bogotá D.C., 17 de agosto de 2022

2022IE0169579



Doctora  
**JOHANNA MILENA ROJAS BUSTOS**  
**Directora Regional Oriente (e)**  
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 2022 – 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 2022 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,

  
**ALEXIS KATHERINE BASTIDAS ESTRADA**  
Responsable Oficina de Control Interno (E)

Anexo: Informe en seis (6) folios

**Revisado por:** Alexis Katherine Bastidas Estrada – Responsable Oficina de Control Interno (e)

**Elaborado por:** Andrea Gamboa Ortiz – Profesional Universitario - Control Interno R. Oriente

**Fecha de elaboración:** 17 de agosto de 2022

**Archivo:** Documentos/Control interno/Informes PQRSO/Primer semestre 2022

## RESULTADOS DE LA VERIFICACION

### DERECHOS DE PETICIÓN

Peticiones radicadas en el aplicativo Gesdoc en la Dirección Regional Oriente y establecimientos adscritos durante el primer semestre de 2022.

**Cuadro 1.** Derechos de petición regional oriente

<b>CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION RADICADOS REGIONAL ORIENTE Y ERON PRIMER SEMESTRE DE 2022</b>	
Complejo Cúcuta	1151
Epams Girón	1952
CPMS Bucaramanga	3341
Epmsc San Gil	0
Epmsc Aguachica	2
Epmsc Arauca	0
Epmsc Barrancabermeja	0
Epmsc Málaga	2
Epmsc San Vicente	0
Epmsc Ocaña	0
Epmsc Pamplona	212
Epmsc Socorro	1
Epmsc Vélez	1
Regional Oriente	73
Cpmsm Bucaramanga	2
<b>TOTAL</b>	<b>6737</b>

**Fuente:** información suministrada por la oficina de atención al ciudadano Regional Oriente

El consolidado general de la Regional Oriente, presenta un total de 6.737 derechos de petición, radicados en el aplicativo gesdoc durante el primer semestre de 2022. Para el caso del Epams Girón al generar el reporte del gesdoc se evidencia que 711 derechos de petición se encuentran en estado finalizado, así como 182 en estado asignado; al igual que en el Cpms Bucaramanga, 1965 derechos de petición tiene este mismo estado, sin embargo; 461 registran estado por recibir; para el caso del Complejo Cúcuta, de un total de 1151 derechos de petición radicados 717 de ellos se encuentran en estado finalizado y 31 en trámite. 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.

## 1. QUEJAS

### 1.1. RELACION DE PQRSD POR ESTABLECIMIENTO

**Cuadro No. 2. Consolidado PQRSD**

<b>CONSOLIDADO PQRSD REGIONAL ORIENTE Y ERON PRIMER SEMESTRE DE 2022</b>			
<b>Item</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>PQRSD</b>	<b>%</b>
1	Complejo Cúcuta	384	22,9%
2	Epmas Girón	25	1,5%
3	RM Bucaramanga	39	2,3%
4	Empsc Vélez	60	3,6%
5	Epmsc San Vicente	41	2,4%
6	Empsc Socorro	35	2,1%
7	Epmsc San Gil	11	0,7%
8	Epsmc Málaga	186	11,1%
9	Epmsc Barrancabermeja	9	0,5%
10	Cpms Bucaramanga	351	21,0%
11	Epmsc Ocaña	128	7,6%
12	Epmsc Pamplona	41	2,4%
13	Epmsc Aguachica	22	1,3%
14	Epmsc Arauca	10	0,6%
15	Regional	333	19,9%
<b>TOTAL</b>		<b>1675</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** información suministrada por la oficina de atención al ciudadano Regional Oriente

Durante el primer semestre de 2022 conforme a los datos suministrados por la oficina de atención al ciudadano de la regional oriente se pueden apreciar el registro de 1675 PQRSD 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 PQRSD 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 la solicitud escrita con un total de 614 solicitudes, correspondientes a un porcentaje del 37%.

**Cuadro No. 3.** Canal más utilizado

CANAL	CANTIDAD	%
Telefonico	76	5%
Personal	551	33%
Escrito	614	37%
Email	434	26%
<b>TOTAL</b>	<b>1675</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** información suministrada por la oficina de atención al ciudadano Regional Oriente

## 2.3 TIPO DE PQRSD

**Cuadro No. 4.** Tipo de pqrscd

TIPO PQRDS	CANTIDAD	%
Solicitud	270	21%
Consulta	789	60%
Queja	185	14%
Denuncia	22	2%
Reclamo	26	2%
Orientación	20	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1312</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** información suministrada por la oficina de atención al ciudadano Regional Oriente

En el cuadro No. 4 se observa que el tipo de solicitud más frecuente son las consultas con una participación del 60%, seguido de las solicitudes en un 21%.

## 2.4 QUEJAS MAS RECURRENTES

**Cuadro No. 5.** Quejas más recurrentes.

QUEJAS MAS RECURRENTES PRIMER SEMESTRE 2022				
Item	Dimension	Tipo	Cantidad	Total
1	Ambiente y desempeño Laboral	Ausentismo	60	96
		Irrespeto	36	
2	Trámites juridicos	Investigaciones Disciplinarias a PPL	46	116
		Por no efectuar trámite jurídico	40	
		Cambios de Fase	30	
		Redención	0	
3	Corrupción servidores Públicos	Actuaciones Irregulares Funcionario	48	48
4	Trámite en Servicios de salud	Falta atención médica	62	62
5	Trámites Administrativos	Constancias PPL	32	79
		Información Institucional	47	
6	Derechos Humanos	Violación a los Derechos Humanos	35	35
7	Trámites de Seguridad	Por Trámites de Seguridad	38	38
8	Tratamiento y Desarrollo	Tratamiento y Desarrollo	66	66
9	Otros	Otros	69	69
<b>TOTAL</b>				<b>609</b>

**Fuente:** Cuadro realizado con la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la DRORI

El trámite “*por no efectuar trámite jurídico*” es la PQRSD más recurrente con un total de (116) teniendo en cuenta que los PPL ubicados en estación piden ser trasladados a centro de reclusión; seguido de la dimensión “*ambiente y desempeño laboral*” donde se evidencia que el ausentismo laboral es de mayor recurrencia con un total de (60) e irrespeto con un total de (30) quejas.

## 2. 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:

**Cuadro No. 6.** Acciones preventivas y correctivas

ACCION PREVENTIVA	DESCRIPCION	No. Actividades
Charlas motivacionales	Convivencia laboral	3
Acciones de seguimiento	Mejoramiento de relaciones laborales	5
Sensibilización	Reconocimiento de los derechos y deberes	5
Revisión de hechos denunciados	Planes de mejoramiento para funcionario	7

<b>TOTAL</b>		<b>20</b>
<b>ACCION PREVENTIVA</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>No. Actividades</b>
Entidades de control (CUD)	Iniciar investigación preliminar	57
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>

**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 2022

### 3. 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 2022, en el cual se aplicaron 787 encuestas en los establecimientos de la jurisdicción, destacándose los siguientes:

- ✓ Para la solicitud de datos personales, tenemos un 89,14%, donde los ciudadanos manifiestan haber sido informados sobre la política de tratamiento de datos, este valor denota un avance significativo en la aplicabilidad del documento.
- ✓ Un 95,45% 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 100% de los encuestados manifestó que ninguna oficina les ha solicitado dadas con el fin de brindarles un servicio o agilizar los mismos. Lo anterior, demuestra que los funcionarios del Instituto laboran en base al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- ✓ El 74,11% 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.

### 4. Recomendaciones

- ✓ 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.
- ✓ 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.

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

Atentamente,

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

Revisado por: Alexis Katerine Bastidas Estrada – Responsable Oficina de Control Interno (e)  
Elaborado por: Andrea Gamboa Ortiz – Profesional Universitario - Control Interno R. Oriente  
Fecha de elaboración: 17 de agosto de 2022  
Archivo: Documentos/Control interno/informes PQRSD/Primer semestre 2022