

INPEC 23-02-2022 14:04  
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0036501 Fol8 Anex0 FA:0  
ORIGEN 8150-OFCINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR  
DESTINO 400\* DIREG-DIRECCION REGIONAL ORIENTE / HUMBERTO CASTILLO SAAVEDRA  
ASUNTO INFORME PQRSO REGIONAL ORIENTE, SEGUNDO SEMESTRE DE 2021.  
OBS INFORME PQRSO REGIONAL ORIENTE, SEGUNDO SEMESTRE DE 2021.

2022IE0036501 

8150-OFICI

Bogotá D.C., 23 de febrero de 2022

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 Segundo 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 segundo 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: 8 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:** 23 de febrero de 2022  
**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 segundo semestre de 2021.

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION RADICADOS REGIONAL ORIENTE Y ERON SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
Complejo Cúcuta	359
Epams Girón	1689
CPMS Bucaramanga	2490
Epmsc San Gil	0
Epmsc Aguachica	0
Epmsc Arauca	0
Epmsc Barrancabermeja	0
Epmsc Málaga	1
Epmsc Ocaña	0
Epmsc Pamplona	95
Epmsc Socorro	1
Epmsc Vélez	0
Regional Oriente	95
Cpmsm Bucaramanga	2
<b>TOTAL</b>	<b>4732</b>

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 4.732 derechos de petición, radicados en el aplicativo gesdoc durante el segundo semestre de 2021. Para el caso del Epams Girón al generar el reporte del gesdoc se evidencia que 583 derechos de petición se encuentran en estado finalizado, al igual que en el Cpms Bucaramanga, 1120 derechos de petición tiene este mismo estado, sin embargo; 1000 registran estado por recibir; para el caso del Eron Pamplona que registra 95 derechos de petición todos se encuentran en estado radicado los cuales tienen fecha septiembre a diciembre 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
Item	Establecimiento	PQRSD	%
1	Complejo Cúcuta	229	13,2%
2	Epmas Girón	32	1,8%
3	RM Bucaramanga	47	2,7%
4	Empsc Vélez	58	3,3%
5	Epmc San Vicente	23	1,3%
6	Empsc Socorro	56	3,2%
7	Epmc San Gil	16	0,9%
8	Epsmc Málaga	161	9,3%
9	Epmc Barrancabermeja	31	1,8%
10	Cpms Bucaramanga	560	32,2%
11	Epmc Ocaña	126	7,2%
12	Epmc Pamplona	7	0,4%
13	Epmc Aguachica	50	2,9%
14	Epmc Arauca	0	0,0%
15	Regional	342	19,7%
<b>TOTAL</b>		<b>1738</b>	<b>100%</b>

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

Durante el segundo 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 1738 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 la solicitud verbal con un total de 647 solicitudes, correspondientes a un porcentaje del 37%.

CANAL	CANTIDAD	%
Telefonico	160	9%
Verbal	647	37%
Escrito	465	27%
Email	466	27%
<b>TOTAL</b>	<b>1738</b>	<b>100%</b>

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

### 2.3 TIPO DE PQRS

TPO DE PQRS	Cantidad	%
Consulta	336	54%
Queja	179	29%
Denuncia	38	6%
Otros	69	11%
<b>TOTAL</b>	<b>622</b>	<b>100%</b>

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 54%, seguido de las quejas en un 29%.

### 2.4 QUEJAS MAS RECURRENTES

QUEJAS MAS RECURRENTES SEGUNDO SEMESTRE 2021				
Item	Dimension	Tipo	Cantidad	Total
1	Ambiente y desempeño Laboral	Ausentismo	62	98
		Irrespeto	36	
2	Trámites juridicos	Investigaciones Disciplinarias a PPL	50	186
		Por no efectuar trámite jurídico	60	
		Cambios de Fase	58	
		Redención	18	
3	Corrupción servidores Públicos	Actuaciones Irregulares Funcionario	39	39
4	Trámite en Servicios de salud	Falta atención médica	54	54
5	Trámites Administrativos	Constancias PPL	37	83
		Información Institucional	46	
6	Derechos Humanos	Violación a los Derechos Humanos	31	31
7	Trámites de Seguridad	Por Trámites de Seguridad	35	35
8	Tratamiento y Desarrollo	Tratamiento y Desarrollo	42	42
9	Otros	Otros	54	54
<b>TOTAL</b>				<b>622</b>

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

El trámite “por no efectuar trámite jurídico” es la queja más PQRSD más recurrente (186) 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 de mayor recurrencia (62).

### 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
<b>Epmc Aguachica</b>	Convivencia laboral	1	Iniciar investigación disciplinaria	1
<b>Epmc Arauca</b>	No realizó	0	No realizó	0
<b>Epmc Barranca</b>	No realizó	0	No realizó	0
<b>Cpms Bucaramanga</b>	Convivencia laboral	1	Trámites correspondientes a CUD	9
<b>RM Bucaramanga</b>	Convivencia laboral	1	Investigación disciplinaria	1
	Campañas de acceso a la información pública seguimiento	1	N/A	0
<b>Complejo Cúcuta</b>	Convivencia laboral	2	Iniciar investigación disciplinaria	3
	Informes	4	N/A	0
	Seguimiento Sensibilización en derechos humanos	2	N/A	0
<b>Epmas Girón</b>	Convivencia laboral	1	Iniciar investigación disciplinaria	1
<b>Epmc Málaga</b>	Informes	1	Brigada atención y tratamiento (salud)	2

Eron	Acciones preventivas (Talleres, socialización, campañas, capacitación, etc.)		Acciones correctivas (Control interno disciplinario, Fiscalía, investigación y acciones)	
	Descripción breve	Total	Descripción breve	Total
<b>Epmsc Ocaña</b>	No realizó	0	No realizó	0
<b>Epmsc Pamplona</b>	Convivencia laboral seguimiento	1	Iniciar investigación disciplinaria	1
<b>Epmsc San Gil</b>	Convivencia laboral seguimiento	1	N/A	0
<b>Epmsc San Vicente</b>	No realizó	0	No realizó	0
<b>Epmsc Socorro</b>	No realizó	0	No realizó	0
<b>Epmsc Vélez</b>	Convivencia laboral seguimiento	2	Sensibilización en DDHH	2
<b>Regional Oriente</b>	Informes Seguimiento	10	Investigaciones disciplinarias preliminares	2
	Revisión hechos denunciados	3	N/A	0
	Planes de mejoramiento para funcionarios	2	N/A	0
	Instrucciones y seguimiento a los Eron – sobre casos de vulneración de derechos humanos – Sensibilizaciones en los Eron que presentan casos de vulneración de derechos	3	N/A	0
<b>Total</b>		<b>36</b>		<b>22</b>

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

Este comité ya se encuentra constituido y operando en la Dirección Regional y ERON de la jurisdicción; establecimientos como: Arauca, Barranca, Ocaña, San Vicente y Socorro no han aportado evidencias del cumplimiento de actividades de prevención o corrección realizadas; no hay claridad si estos Eron no reciben PQRSD que ameriten sesiones de CRAET.

#### 4. Cómo se percibe el servicio prestado

En el análisis aportado por la Oficina de Atención al Ciudadano se aprecia un consolidado durante el segundo semestre de 2021, en el cual se aplicaron 814 encuestas en los establecimientos de la jurisdicción, destacándose los siguientes:

- ✓ Para la solicitud de datos personales, tenemos un 89,80%, 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 94,10% 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 98,28% 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 1,71% restante representa un número mínimo de funcionarios que no están acordes al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- ✓ El 87,46% 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

- ✓ 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,



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

Elaborado por: Andrea Gamboa Ortiz  
Fecha de elaboración: 23 de febrero de 2022  
Archivo Documentos: Control interno/informes PQRSD/Segundo semestre 2021