

INPEC 17-03-2021 14:22
Al Contestar Cite Este No.: 2021E0053667 Fol:16 Anex:0 FA:0
ORIGEN 8150-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR
DESTINO 200ª DIREC-DIRECCIÓN REGIONAL / JUAN CARLOS NAVIA HERRERA
ASUNTO INFORME OFICINA INFORME DE PQRSO II SEMESTRE DE 2020
OBS

2021E0053667



8150-OFICI

Cali, 15 de marzo de 2021

Coronel (RA)
JUAN CARLOS NAVIA HERRERA
Director Regional Occidente
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC
Ciudad

ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (P, Q, R, S, D) –SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 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 2020, 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 2020 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

PQRSD

De acuerdo a información suministrada por el área de Atención al Ciudadano de la Regional, a partir del mes de julio del 2020 la recepción de las PQRSD en dicha área debe de hacerse por medio del aplicativo GESDOC, igualmente se menciona que éste aplicativo, no cuenta con las mismas características del anterior QUEJAS WEB, siendo a la fecha un poco más dispendioso la elaboración de informes consolidados, ya que no se cuenta con un reporte que permita tener la información consolidada por regional y realizar de forma eficiente el informe “Utilización Aplicativo GESDOC PQRSD”, debiéndose extraer la información por el usuario que realiza el ingreso de las PQRSD en el software, conllevando esto a que la información no sea precisa, dado a que en el evento en que se presenten cambios de usuario y no se informe a tiempo, puede quedar dicha información registrada por éste usuario, excluido del reporte. A la fecha no se cuenta con un procedimiento del cómo debe darse la recepción y el seguimiento a la PQRSD en Isolucion, bajo este aplicativo.

Igualmente se resalta que los informes efectuados en el III y IV trimestre, corresponden a un consolidado entre la información del aplicativo QUEJAS WEB y el GESDOC, dado a que no todos los ERON, iniciaron en la radicación en el aplicativo GESDOC en la misma fecha, por lo que al hacer el comparativo con la información sustraída del GESDOC del mismo periodo, para la realización del presente informe no es concordante.

A continuación, relaciono el consolidado respecto a la información suministrada por el equipo del área de atención al ciudadano, ver cuadro No. 1

Para el II semestre del año 2020, se presentaron 1537 PQRSD, de las cuales 423 corresponden a PQRSD atendidas de forma personalizada y 1.114 radicadas.

Según informa el área de Atención al Ciudadano, el aplicativo GESDOC en su reporte, no cuenta con tipo de solicitud como: “atención personalizada”, por lo que informa que las PQRSD radicadas con asunto: consulta, solicitud son las correspondientes a las atenciones personalizadas.

Dentro de los establecimientos que presentan un porcentaje de radicados por encima del 5% se encuentran: Dirección Regional, EPMSC Pto. Tejada, EPMSC Pasto, EPMSC Buga, EPAMSCAS Popayán y COJAM, representando un total entre ellos del 63.11% del total de PQRSD radicadas.

Los ERON con porcentaje entre el 0% y 1% de radicados son: EPMSC Santander de Quilichao, EPMSC La Unión, EPMSC Túquerres, y EPMSC Buenaventura.

Cuadro No.01: Consolidado PQRSD II semestre 2020

CONSOLIDADO PQRSD REGIONAL OCCIDENTE II SEMESTRE 2020						
ESTABLECIMIENTO	ATENCIÓN PERSONALIZADA PQRSD	%	MEDIO ELECTRONICO PQRSD	%	TOTAL II SEMESTRE 2020	%
200 DIRECCION REGIONAL OCCIDENTE	5	1.18%	120	10.77%	125	8.13%
202 EPMSC BOLIVAR	18	4.26%	6	0.54%	24	1.56%
204 EPMSC EL BORDO	14	3.31%	10	0.90%	24	1.56%
206 EPMSC PUERTO TEJADA	51	12.06%	64	5.75%	115	7.48%
207 EPMSC SANTANDER DE QUILICHAO	1	0.24%	4	0.36%	5	0.33%
208 EPMSC SILVIA	15	3.55%	11	0.99%	26	1.69%
209 RM POPAYAN	19	4.49%	22	1.97%	41	2.67%
215 EPMSC PASTO – RM PASTO	11	2.60%	104	9.34%	115	7.48%
217 EPMSC IPIALES	2	0.47%	30	2.69%	32	2.08%
219 EPMSC LA UNION	9	2.13%	2	0.18%	11	0.72%
221 EPMSC TUQUERRES	4	0.95%	6	0.54%	10	0.65%
222 EPMSC TUMACO	30	7.09%	23	2.06%	53	3.45%
225 EPAMSCAS PALMIRA	26	6.15%	29	2.60%	55	3.58%
226 EPMSC CALI	23	5.44%	46	4.13%	69	4.49%
227 EPMSC BUGA	70	16.55%	317	28.46%	387	25.18%
228 EPMSC BUENAVENTURA	9	2.13%	4	0.36%	13	0.85%
233 CPMS TULUA	20	4.73%	48	4.31%	68	4.42%
235 EPAMSCAS POPAYAN	28	6.62%	64	5.75%	92	5.99%
238 EPMSC CARTAGO	24	5.67%	49	4.40%	73	4.75%
239 EPMSC CAICEDONIA	8	1.89%	11	0.99%	19	1.24%
241 EPMSC SEVILLA	14	3.31%	30	2.69%	44	2.86%
242 COJAM	22	5.20%	114	10.23%	136	8.85%
Totales	423	100.00%	1114	100.00%	1537	100.00%

Fuente: Información aportada por área de atención al ciudadano.

De acuerdo con los informes suministrados:

- No se pudo observar el estado en que se encuentra cada una de las PQRDS.
- Cual fue el canal más utilizado como son: escritas, correo electrónico, llamadas telefónicas, atención personalizada, etc.
- El tipo de PQRSD que presenta mayor solicitud.

Con el ánimo de realizar un comparativo frente a la información suministrada por el área de atención al ciudadano y utilizando la misma dinámica en el aplicativo GESDOC, el reporte estadístico que arroja es el siguiente, ver cuadro No. 2

Cuadro No.02: Comparativo Informe atención al ciudadano vs GESDOC II semestre 2020

**INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO vs APLICATIVO GESDOC
REGIONAL OCCIDENTE
II SEMESTRE 2020**

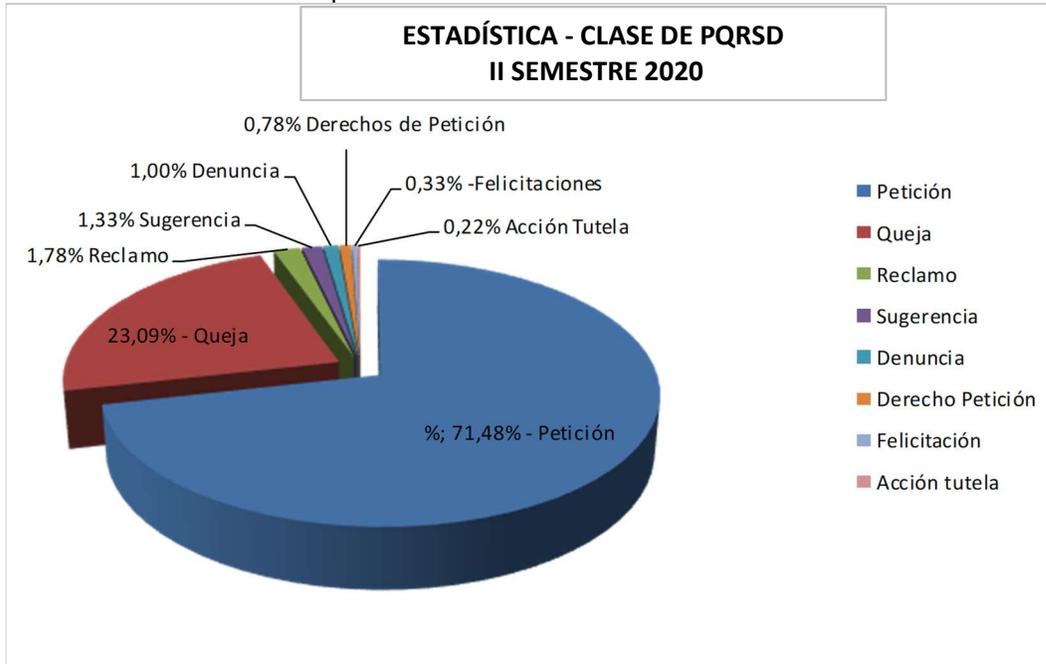
ESTABLECIMIENTO	INFORME AREA ATENCION AL CIUDADANO	REPORTE GESDOC-PQRSD POR USUARIO	Diferencia GESDOC - PQRSD vs Informe área Atención al Ciudadano
200 DIRECCION REGIONAL OCCIDENTE	125	92	33
202 EPMSC BOLIVAR	24	17	7
204 EPMSC EL BORDO	24	15	9
206 EPMSC PUERTO TEJADA	115	71	44
207 EPMSC SANTANDER DE QUILICHAO	5	4	1
208 EPMSC SILVIA	26	17	9
209 RM POPAYAN	41	2	39
215 EPMSC PASTO – RM PASTO	115	18	97
217 EPMSC IPIALES	32	2	30
219 EPMSC LA UNION	11	1	10
221 EPMSC TUQUERRES	10	10	-
222 EPMSC TUMACO	53	18	35
225 EPAMSCAS PALMIRA	55	20	35
226 EPMSC CALI	69	15	54
227 EPMSC BUGA	387	294	93
228 EPMSC BUENAVENTURA	13	7	6
233 CPMS TULUA	68	68	-
235 EPAMSCAS POPAYAN	92	69	23
238 EPMSC CARTAGO	73	11	62
239 EPMSC CAICEDONIA	19	12	7
241 EPMSC SEVILLA	44	43	1
242 COJAM	136	95	41
Totales	1.537	901	636

Fuente: Reportes GESDOC por usuario (listado de usuarios aportado por AC).

De acuerdo al informe consolidado de GESDOC por usuarios de la oficina de atención al ciudadano de los ERON reportados por la regional, en el periodo de julio a diciembre del año 2020, se tiene la siguiente estadística:

Total de PQRSD radicadas 901, las cuales cuentan con la siguiente **CLASIFICACION**, ver gráfica No. 1

Grafica No.01: Estadística por clase de solicitud



Fuente: Reporte GESDOC por usuario - atención al ciudadano.

Cuadro No.03: Clase PQRSD

CLASE PQRSD-GESDOC		%
Petición	644	71,48%
Queja	208	23,09%
Reclamo	16	1,78%
Sugerencia	12	1,33%
Denuncia	9	1,00%
Derecho Petición	7	0,78%
Felicitación	3	0,33%
Acción tutela	2	0,22%
	901	100,00%

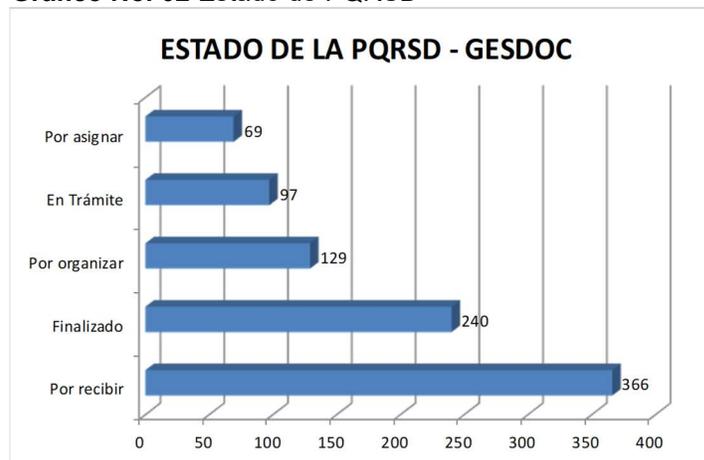
De acuerdo al gráfico relacionado, se puede observar que la radicación de PQRSD se dan en un 71.48% por Consultas, peticiones o solicitudes y en un 23.09% como queja, ver cuadro No.3

Fuente: Reporte GESDOC II Semestre 2020

Respecto al **ESTADO** de las PQRSD, refiere el área de atención al ciudadano que éste no obedece tanto a la realidad del estado de la misma, ya que por desconocimiento en el manejo del aplicativo por parte de los funcionarios que realizan la labor del radicado y recibido de las PQRSD, es que no se continúa con el tramite respectivo, ver gráfica No. 2, donde se observa que el porcentaje más alto corresponde al estado **“por recibir”**

presentando un 40.62% el cual significa que se encuentra pendiente, seguido el de “finalizado” con el 26.64%, ver cuadro No. 4.

Grafico No. 02 Estado de PQRSD



Fuente: Reporte GESDOC II Semestre 2020

Cuadro No.04: Estado de PQRSD

ESTADO PQRSD	TOTAL	%
Por recibir	366	40,62%
Finalizado	240	26,64%
Por organizar	129	14,32%
En Trámite	97	10,77%
Por asignar	69	7,66%
Total	901	100,00%

Fuente: Reporte GESDOC II Semestre 2020

En general del 100% de las solicitudes el 73.36%, se encuentra en el aplicativo con alguna situación pendiente de finiquitar, lo cual es bastante representativo respecto al universo de quejas.

El **TIPO** de PQRSD, es decir la situación que lleva al ciudadano a hacer uso de este derecho como, por ejemplo: Falta de atención en salud, Requerimientos de cambio de fase, suministro de elementos de aseo, entre otros, es un poco complejo conocerlo dado a que, para el presente informe, y en varios casos no se está asentando de manera sucinta, el campo de OBSERVACIONES al momento de radicar las quejas, siendo en ocasiones muy extensivo el concepto, algunos ERON en este campo si son concretos y manejan frases cortas y generales para clasificar los tipos de queja.

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

El manejo dado a las quejas que se abordan en este comité, se rige a partir de la resolución No. 003352 del 15 de agosto de 2019, teniendo como objetivo tratar diligentemente las quejas de mayor impacto que afectan la imagen Institucional, a hoy se sigue contando con la matriz de seguimiento para estas quejas especiales, la cual deben de ser tramitada por todos los establecimientos y la regional.

En revisión dada a la matriz de seguimiento de la regional, se observa que ésta, presenta falencias en el lleno de algunos campos, en especial en los de Acciones Preventivas y Acciones correctivas ya que en algunos casos:

- ✓ No se observa la diferencia entre las acciones preventivas y las acciones correctivas, siendo casi que las mismas acciones en ambos casos,
- ✓ En el campo de acción preventiva: Se detalla la queja, y no la acción preventiva a seguir
- ✓ No todas las quejas relacionadas corresponden a una afectación de la imagen Institucional, entre otras.

A nivel de Dirección Regional para el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020, se relacionaron en total 35 quejas de las cuales se presenta un detalle en el cuadro No. 5 así:

Cuadro No.05: Consolidado tipo de queja II semestre 2020

CRAET					
CONSOLIDADO TIPO DE QUEJA - II SEMESTRE AÑO 2020					
DIRECCIÓN REGIONAL OCCIDENTE					
TIPO DE QUEJA	ANONIMO	CIUDADANO	FUNCIONARIO	PPL	TOTAL
Falta de trámites jurídicos				7	7
Inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos		1	4		5
Incumplir con las tareas o funciones			3		3
Presunta falsedad en documentos o entre funcionarios	1		1		2
No trámite y medidas de seguridad a la PPL				2	2
Corrupción de funcionarios en proceso		1	1		2
Uso indebido de los bienes de la entidad			1		1
Uso excesivo de la fuerza		1			1
Trato irrespetuoso y descortes				1	1
Solicitar o recibir dineros por parte de los funcionarios		1			1
Por amenaza				1	1
Maltrato entre PPL				1	1
Mal funcionamiento de proyectos productivos				1	1
Falta de trámite de certificación a PPL				1	1
Falta de respeto entre funcionarios				1	1
Entrega y envío de correspondencia a PPL				1	1
Discriminación por raza y género				1	1
Delitos sexuales		1			1
Dañar o destruir elementos				1	1
Amenaza a PPL o funcionario			1		1
	1	5	11	18	35

Fuente: Archivos área de Atención al Ciudadano

A nivel de ERON se repiten las mismas observaciones anteriores y adicional, no se aportó en la matriz del III trimestre del año 2020, la información del campo **tipo de quejoso**, lo que no permitió consolidar de la misma manera que en el cuadro anterior; ver cuadro No.06 relacionado, donde se observa el tipo de queja y el total en los establecimientos que reportaron información.

Cuadro No. 06: Consolidado tipo queja II semestre por ERON

CRAET CONSOLIDADO TIPO DE QUEJA - II SEMESTRE AÑO 2020 DIRECCIÓN REGIONAL OCCIDENTE														
ERON	COJAM	CPMS EI Bordo	CPMS Tuluá	EPAMSCA S Popayán	EPMSC Cartago	EPMSC Bolivar	EPMSC Buga	EPMSC Caicedonia	EPMSC Pasto	EPMSC Pto. Tejada	EPMSC Sevilla	EPMSC Silvia	EPMSC Tumaco	TOTAL
Tramites de juridicos			3			3	2	2	8	2	2	11	4	37
Por tramites de seguridad	7	2		1			1			2		2		15
Atención en salud			6				1		4	1		2		14
Derechos humanos	1		1		1		2							5
Suministro de elementos de aseo											3	2		5
Solicitud de cambio de fase			3								1			4
Tramites para la redención de pena CTEE											4			4
Información institucional											3			3
No entrega de encomiendas											3			3
Por tramites administrativos			1						2					3
Tratamiento y desarrollo	2			1										3
Actuaciones irregulares de funcionarios									2					2
Constancia de reclusión de PPL			1			1								2
Información cuenta matriz											2			2
No dar respuesta a las solicitudes											2			2
Solicitud de ingreso de televisor												2		2
Ambiente y desempeño laboral									1					1
Comando de vigilancia				1										1
Denuncia - amenazas			1											1
Falta tramite expedicion computos de TEE						1								1
Permitir el ingreso de elementos prohibidos											1			1
Solicitud de ingreso de material de trabajo												1		1
Solicitud de permiso 72 H								1						1
Solicitud visita					1									1
Tramites prision domiciliaria			1											1
TOTAL	10	2	17	3	2	5	6	3	17	5	21	20	4	115

Fuente: Archivos área de Atención al Ciudadano

DERECHOS DE PETICIÓN

Respecto a los Derechos de Petición para el segundo semestre del año 2020, no se cuenta con un punto de control que permita ver el consolidado de la información a nivel de Dirección Regional, pues cada área diligencia lo pertinente según su competencia y éstos no son ingresados al aplicativo SIJUR, el cual está dado para ello, sino que se lleva un archivo en Excel o Word para realizar su seguimiento en particular. La información suministrada por las diferentes áreas es la siguiente:

ÁREA DEMANDAS Y CONCILIACIONES

En el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre del 2020, dieron trámite a 73 derechos de petición, los cuales con corte al 31 de diciembre se encuentran con el siguiente estado: 60 finalizados, 12 remitidos por competencia a otras áreas y 1 en trámite, en el cuadro No.7 se relaciona la clase o concepto del derecho de petición y su cantidad, de los cuales se tiene que la más reiterada es por requerimientos Judiciales.

Cuadro No. 07: Derechos de petición – Demandas y conciliaciones

DERECHOS DE PETICION AREA DEMANDAS Y CONCILIACIONES	
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD
Requerimientos Judiciales (Probatorios)	37
Pago de sentencias	11
Actualización, Correcciones o Aclaraciones Ekogui	10
Estado de Procesos Judiciales	4
Información Oficina de Control Disciplinario	2
Existencia de procesos judiciales o Solicitudes Prejudiciales	2
Actualización de datos personal de carrera y provisionales	1
Nombramiento Funcionario de la Regional	1
Inicio de Proceso de Cancelación Sindical	1
Información CRAET	1
Diagnostico Personal de Demandas	1
Defensa Jurídica Inpec	1
Actualización Documental	1
Total	73

Fuente: Archivos área de Demandas y conciliaciones II semestre 2020

AREA DE ATENCION Y TRATAMIENTO

En ésta área y para el mismo periodo, II semestre del 2020, informan haber diligenciado 41 derechos de petición los cuales, al cierre del año se encuentran al 100% en estado finalizados; ver cuadro No.8. En este se observa que la clase de solicitud más recurrente corresponde al concepto **salud**.

Cuadro No.08 Der. de Petición – Atn y Tto.

DERECHOS DE PETICION AREA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO	
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD
SALUD	29
JEETE	4
CET	4
TRASLADO	1
Certificación del tiempo redimido	1
Bonificación	1
Alimentación	1
TOTAL	41

Fuente: Archivo área Atención y Tratamiento.

Es de anotar que estas dos áreas dan manejo al estadístico de los derechos de petición por medio de archivos en Excel o en Word, mas no por el SIJUR, que es el aplicativo que actualmente se tiene para el manejo mismos.

ÁREA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Aporta la siguiente información: “... *me permito manifestar que la Oficina Control Interno Disciplinario de esta Regional no cuenta con una estadística de derechos de petición ni tutelas, como quiera que las peticiones obedecen a solicitud de copias de los expedientes disciplinarios, en tal virtud el abogado comisionado efectúa la respuesta la cual queda archivado en el expediente disciplinario, ahora bien, en cuanto a las tutelas cuando es vinculada esta oficina, se da respuesta pero quien consolida la información es la oficina jurídica.*”

ÁREA DE DERECHOS HUMANOS Y GESTIÓN CORPORATIVA

Para el segundo semestre del año 2020, Las áreas de Derechos Humanos y Gestión Corporativa manifiestan no haber dado trámites a derechos de petición alguno, igualmente a acciones de tutela.

ÁREA DE JURIDICA

No aportó información al respecto.

ENCUESTAS:

Igualmente se realizaron encuestas, respecto a:

- ✓ Satisfacción del servicio
- ✓ Percepción ciudadana
- ✓ Impacto de las campañas

De acuerdo a la información suministrada por el área de atención al ciudadano, no se logra identificar un número exacto de personas encuestadas en cada una de las mismas, sin embargo, para el II semestre del año 2020 y de acuerdo a los porcentajes y totales relacionados tenemos lo siguiente:

Respecto a las **encuestas de satisfacción del servicio**, se presenta el cuadro No.9 consolidado, donde se muestra un resumen de las respuestas dadas en la realización de la misma.

Cuadro No. 09: Consolidado II semestre – Enc. Satisfacción del servicio.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO II SEMESTRE 2020			
No.	CONCEPTO	Respuesta	Porcentaje
1	GENERO: Masculino, femenino	Masculino	69,80%
2	TIPO DE POBLACION : LGTBI, afrocolombiano, indigena, raizal, palenquero, ROM, ninguno, otro	Ninguno	52,90%
3	EDAD 15-18 / 19-29 / 30-58 / 58+	30-58	59,23%
4	ESTRATO SOCIAL: 1, 2, 3, 4, 5, y 6	1	45,74%
5	ESCOLARIDAD: Primaria, secundaria, técnico, universitario, otro	Secundaria	46,63%
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	Población en situación de vulnerabilidad	44,80%
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	90,99%
8	CONOCE LA CARTA DE TRABAJO DIGNO (DERECHOS , DEBERES, Y CANALES DE ATENCIÓN) DE LA ENTIDAD ?: Si / No	Si	83,72%
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	15,07%
10	FRENTE AL PUNTO 9 - SU TRAMITE O SERVICIO QUE REALIZO FUE SOLUCIONADO? : Si / No	Si	93,12%
11	FUERON AMABLES LOS SERVIDORES PUBLICOS QUE LO ATENDIERON?: Si / No	Si	97,68%
12	¿LOS FUNCIONARIOS POSEEN LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES PARA LA ATENCION A SU REQUERIMIENTO?: Si / No	Si	93,55%
13	¿LA INFORMACION Y LA RESPUESTA QUE RECIBIO FUE EN UN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO? Si / No	Si	95,78%
14	¿TUVO QUE VENIR VARIAS VECES PARA SOLUCIONAR SU REQUERIMIENTO?: Si / Cuantas Veces / No	No	90,98%
15	¿LE HAN SOLICITADO DINERO, DADIVAS PARA PROPORCIONARLE EL SERVICIO?: Si / No	No	98,22%

Fuente: Reporte GESDOC II Semestre 2020

Las encuestas de **percepción ciudadana**, muestran como en un alto porcentaje, las calidades en la atención, conocimiento y buen trato de los funcionarios del área, son bien calificados por la ciudadanía, ver cuadro No.10

Cuadro No.10: Consolidado II semestre - Enc.Percepción ciudadana.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA II SEMESTRE 2020							
No.	PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE	N/A	TOTAL
1	TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN O RESPUESTA	48,72%	39,94%	9,46%	1,35%	0,53%	100,00%
2	ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL FUNCIONAMIENTO EN LA ATENCIÓN	62,52%	31,82%	4,59%	0,87%	0,20%	100,00%
3	TIEMPO DEDICADO DEL SERVICIO O TRAMITE	60,90%	33,82%	3,76%	1,32%	0,20%	100,00%
4	CONOCIMIENTO DEL TEMA Y HABILIDADES DEL FUNCIONARIO	54,47%	36,65%	7,21%	1,40%	0,27%	100,00%
5	CALIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO	59,02%	33,36%	5,99%	1,57%	0,07%	100,00%
6	LENGUAJE CLARO Y SENCILLO	66,91%	28,24%	3,80%	0,92%	0,13%	100,00%
7	AMABILIDAD Y ESCUCHA	70,63%	24,62%	3,23%	1,32%	0,20%	100,00%

8	LA ENTIDAD LE HA SOLICITADO DATOS PERSONALES, LE HA INFORMADO SOBRE LA	SI	NO	TOTAL
		87,28%	12,72%	100,00%

Fuente: Reporte GESDOC II Semestre 2020

Por último, para la encuesta de **impacto de las campañas**, cuenta con el siguiente consolidado ver cuadro No.11, en el cual, la ciudadanía manifiesta en gran parte conocer como colocar una queja ante el INPEC, recibiendo una repuesta clara y oportuna, sintiéndose debidamente atendido por sus funcionarios.

Las sugerencias expuestas en el cuadro No.12 fueron tomadas tal cual, la información suministrada.

Cuadro No. 12: Consolidado II semestre - Enc.Percepción ciudadana.

ENCUESTA IMPACTO DE CAMPAÑAS II SEMESTRE 2020				
No.	CONCEPTO	SI	NO	TOTAL
1	¿Conoce cómo puede colocar peticiones, queja, reclamos ante el INPEC por los canales de atención (Telefónico, pagina WEB, correo electrónico, Presencial, Buzón) para la recepción y atención de solicitudes?	87,31%	12,69%	100,00%
2	¿Considera que los mecanismos que dispone el INPEC permitieron que le recibieran su solicitud y obtener una respuesta clara y oportuna?	89,74%	10,26%	100,00%
3	¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el funcionario frente a la amabilidad, buen trato y respuesta oportuna?	94,96%	5,04%	100,00%

¿De las Sigüientes Campañas, que han socializado mediante folletos: de cuales se ha enterado?		
4	Protocolos de atención	27,72%
	Canales de atención	28,91%
	Transparencia pasiva	9,78%
	Respuestas de oportunidad	18,85%
	Cultura del servicio	14,73%
	TOTAL	100,00%

Que sugerencias de mejora tiene para el servicio prestado?:	
5	-Mas compromiso por parte de los funcionarios y Directores de Establecimientos
	- Que las respuestas sean oportunas para el ciudadano
	- Los responsables de atención al ciudadano de los Establecimientos, tengan información por folletos, pendones para la ciudadanía
	- Realizar campañas a la Población Privada de la Libertad, dando a conocer los canales de atención para las PQRSD
	-Algunos establecimientos mencionan, destinar mas funcionarios para las oficinas de atención al ciudadano
	- Para realizar y filtrar a diario las PQRSD, fuera manipulado siempre por la misma persona
	- Agilizar el proceso para cambio de fase, mayor especificidad en la información

Fuente: Reporte GESDOC II Semestre 2020

CONSIDERACIONES PARA LA MEJORA

Se debe solicitar ante la Oficina de Atención al Ciudadano del nivel central, el procedimiento oficial, equivalente al PM-DA-P04 V2 que antes se tenía, respecto al tratamiento y diligenciamiento de la PQRSD en el aplicativo de GESDOC y su respectiva publicación en la plataforma Isolucion, para consulta y aprendizaje de todos los funcionarios de la Institución.

Igualmente, que desde el aplicativo GESDOC se pueda contar con un reporte consolidado para realizar el informe estadístico, respecto al total de PQRSD radicadas y tramitadas por regional, conociendo: el canal utilizado o medio de radicado, la clase de solicitud, estado y total de las mismas entre otros aspectos.

Para el logro de lo arriba mencionado y ante la constante rotación de funcionarios dentro de los ERON y regional, es preciso solicitar (y de manera respetuosa se sugiere), se elaboren **videos** por tareas específicas en el aplicativo, de tal forma que los funcionarios, puedan de una manera ágil y segura lograr realizar, por ejemplo: el radicado de un documento, continuar con el trámite respectivo en el caso de recibir una PQRSD, finalizar la misma si es de su competencia, entre otros.

Continuar con la capacitación a los funcionarios de los ERON y regional solicitándola al nivel central, unificando inquietudes, sobre el manejo del aplicativo GESDOC, contribuyendo al manejo de un lenguaje estandarizado y generalizado en todos los ERON, en especial, en cuál es la debida información que se debe registrar en determinado campo en el proceso de radicación de una queja, obteniendo así reportes más completos y eficientes, logrando rescatar todas las bondades que posee el aplicativo, generando un valor agregado a la labor,.

Realizar charlas, mesas de trabajo, respecto al deber que nos asiste como entidad en el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76 **“oficina de quejas, sugerencias y reclamos”** y como servidores públicos, 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.”** ante la atención debida y oportuna repuesta a las solicitudes radicadas por los ciudadanos; esto con ocasión al no diligenciamiento de las PQRSD en los aplicativos destinados en la Institución para tal fin, como registro de la labor y estadística del servicio que se presta a la ciudadanía en general.

Realizar los llamados de atención a que haya lugar, respecto a los establecimientos que no realizan el debido proceso a la PQRSD que reciben, pues algunos no generan ningún ingreso al aplicativo, siendo cero (0) o muy bajo el registro de las mismas; es pertinente resaltar que así la queja reciba solución inmediata, se debe realizar su registro, como evidencia de la gestión realizada ante el peticionario. En el caso que definitivamente no se presente ninguna queja en el periodo a evaluar, comunicar con oficio para que quede constancia de ello y sirva de soporte al informe que se realice.

Programar de forma periódica (se sugiere trimestral), un encuentro del área de atención al ciudadano nivel regional y sus pares a nivel de establecimiento con el ánimo de:

- Socializar las situaciones encontradas, según informes que se realizan a nivel regional, realizando un plan de mejoramiento, atendiendo compromisos y fechas concretas
- Generar un criterio unificado en todo lo concerniente al área: manejo de las PQRSD, matriz de seguimiento, criterios en las diferentes campañas, etc., respecto a su diligencia y oportunidad, frente a la satisfacción de las necesidades en la ciudadanía.

Es necesario frente a las quejas atendidas en el CRAET, se unifiquen criterios en cuanto al seguimiento que se hace por medio de la matriz evaluando los siguientes aspectos:

- Llevar al comité las quejas que efectivamente clasifican, según la consideración tratada en la resolución No. 003352 del 2019 *“Crease el comité de atención, evaluación y trámites de quejas, reclamos e informes (CRAET) en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, que amerite análisis especial por afectación de la imagen del Instituto o donde se deban tomar decisiones inmediatas para evitar efectos futuros en contra del mismo”*.
- Unificar criterios a nivel regional, respecto al diligenciamiento de la matriz, en especial a la información a aportar en los diferentes campos: **“Dimensión”** y **“tipo de queja”** pues tienen a diligenciar la misma información en ambos campos; **“Acciones Preventivas”** y **“Acciones Correctivas”**, las primeras deben de tener la connotación de una acción a seguir que conlleve a la no reincidencia o repetición, y la segunda está direccionada respecto a la diligencia propia de la solicitud, que dará la solución, ya que sucede lo mismo que las anteriores.
- Llevar a la matriz todas las quejas que se encuentran registradas en las actas, pues se evidencia que no todas son registradas.

Dado al comunicado 2020IE0187194, realizado por el Director General a esta Regional, con fecha 22 de octubre de 2020 respecto al CRAET, hace unas sugerencias y recomendaciones dentro de las que se resalta, la realización de actividades preventivas como talleres, socialización y divulgación de folletos alusivos al tema de trámites jurídicos y corrupción de servidores públicos, siendo las quejas más recurrentes en la regional Occidente y en el nivel central, además de las anteriores, atención en salud, ambiente y desempeño laboral, uso excesivo de la fuerza, por lo que se sugiere la implementación de estos métodos en unión con el área de Talento humano, trabajando en conjunto el tema de Código de Integridad. Igualmente, y de la mano con los establecimientos definir claramente la manera más idónea de cómo realizar la trazabilidad y control frente al cumplimiento de los términos de ley en respuesta a las peticiones registradas.

Respecto a las acciones realizadas frente al oficio presentado por la Dirección General, el responsable del área de atención al ciudadano, menciona haber sido diligente frente a los requerimientos allí solicitados.

Se requiere unificar criterios, respecto al manejo dado a los Derechos de Petición, en las diferentes áreas, dado a la necesidad de poder contar con una estadística, del seguimiento y estado de los mismos, a nivel consolidado por Dirección Regional, solicitando capacitación en el aplicativo SIJUR, para que se dé el manejo en todas las áreas, o instrucciones al nivel central, respecto a si hay nuevos lineamientos, dado al funcionamiento del aplicativo de GESDOC, evitándose quizá un reproceso con la información.

Se pide a todas las áreas de la regional, ser apoyo ante las solicitudes realizadas por esta oficina ya que, con su entrega oportuna y diligente, permite dar cumplimiento a los distintos informes, que por Ley deben hacerse.

Unificar criterios en el manejo de las diferentes encuestas realizadas, ya que no se evidencia cual fue el universo de encuestados en el segundo semestre del año 2020.

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

Atentamente,



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