

8150-OFICI

Bogotá D.C., 18 de marzo de 2021

INPEC 18-03-2021 15:21

Al Contestar Cite Este No: 2021IE0054902 Fol:3 Anex:0 FA:0

ORIGEN 81502-GRUPO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO / CARLOS AUGUSTO RESTREPO
CARDONA

DESTINO 600*-DIRECCION REGIONAL VIEJO CALDAS. / CLARAHIBEL IDROBO MORALES

ASUNTO INFORME SEGUIMIENTO PQRS II SEMESTRE 2020

OBS

2021IE0054902



Coronel (RA) **Clarahibel Idrobo Morales**
Directora Regional Viejo Caldas
Pereira - Risaralda

Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,
Denuncias (PQRS) II semestre 2020 Regional Viejo Caldas.

Cordial Saludo

En cumplimiento de los parámetros normativos que regulan el tema, y para atender de manera eficiente y oportuna las solicitudes relacionadas con las PQRS efectuadas por la ciudadanía en general ante la Dirección Regional y Establecimientos de Reclusión del orden Nacional adscritos a su jurisdicción, y dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento; en consecuencia me permito adjuntar el Informe de seguimiento del II Semestre de 2020, con el fin de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y del mejoramiento continuo de esta Regional.

Atentamente,



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

Anexo: Informe PQRS - Tres (3) folios

Revisado por: Mayor (Ra) Jeferson Erazo Escobar – Jefe de la Oficina de Control Interno
Elaborado por: Carlos Augusto Restrepo Cardona– Control Interno - COINT Regional Viejo Caldas
Fecha de elaboración: 18 de marzo de 2021
Archivo C:\COINT RVCALDAS\PQRS\2020

DIAGNÓSTICO PQRSD EN LA DIRECCIÓN REGIONAL VIEJO CALDAS –INPEC, VIGENCIA II SEMESTRE DE 2020

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Dirección Regional Viejo Caldas y los Establecimientos adscritos a esta durante II Semestre de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano de esta regional.

La dependencia Atención al Ciudadano de esta regional suministra la siguiente información:

1. Durante el II semestre de 2020, se atendieron en los Establecimientos de Reclusión adscritos y Regional, un total de quejas, denuncias e informes de 31 y 8; respectivamente.

Cuadro 1. Quejas II Semestre –Regional y ERON

MES	TOTAL	MES	TOTAL
Julio	11	Octubre	5
Agosto	10	Noviembre	1
Septiembre	10	Diciembre	2

Fuente: Atención al Ciudadano Regional Viejo Caldas

2. Quejas por establecimientos de reclusión:

Cuadro 2. Quejas por ERON

ERON	TOTAL	ERON	TOTAL
EPMSC MANIZALES	30	EPAMS LA DORADA	4
EPMSC SALAMINA	1	EPMSC PEREIRA	4

Fuente: Atención al Ciudadano Regional Viejo Caldas

Durante el III trimestre de 2020, los Establecimientos EPSC AGUADAS, EPSC ANSERMA, EPSC PACORA, EPSC PENNSILVANIA, RM MANIZALES, EPSC CALARCA, RM ARMENIA, EPSC PEREIRA, EPSC SANTA ROSA DE CABAL, RM PEREIRA, EPSC LIBANO, EPSC PUERTO BOYACA, EPAMS LA DORADA y COIBA no cuentan con quejas, pero realizaron la reunión de CRAET semanalmente.

Los ERON EPSC RIOSUCIO, EPSC ARMENIA, EC ARMERO GUAYABAL, EPSC FRESNO y EPSC HONDA, no presentaron informe de seguimiento trimestral.

Durante el IV trimestre de 2020, los Establecimientos EPSC MANIZALES, EPSC AGUADAS, EPSC ANSERMA, EPSC PACORA, EPSC PENNSILVANIA, RM

MANIZALES, EPMSC SALAMANA, EPMSC CALARCA, RM ARMENIA, EPMSC SANTA ROSA DE CABAL, RM PEREIRA, EPMSC LIBANO, EPMSC PUERTO BOYACA y COIBA no cuentan con quejas, pero realizaron la reunión de CRAET semanalmente.

Los ERON adscritos a la Dirección Regional INPEC Viejo Caldas presentaron informe de seguimiento correspondiente al cuarto trimestre de 2020.

3. Quejas más recurrentes en el II semestre – Regional y ERON

Cuadro 3. Quejas más recurrentes en el II semestre 2020

DIMENSIÓN	TIPO DE QUEJA	CANTIDAD
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	alimentación a privados de la libertad en estaciones de policía – Uri	2
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	Mal funcionamiento en proyectos productivos	1
POR TRAMITE SEGURIDAD	Mal procedimiento en las requisas u operativo	1
	No entrega de encomiendas	12
TALENTO HUMANO	Acoso laboral a funcionarios	2
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	Tramite ante detención domiciliaria	2
	Trámite de Traslado	1
POR TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Consignación cuenta matriz PPL	18

Fuente: Atención al Ciudadano Regional Viejo Caldas

En el reporte presentado durante el II semestre de 2020 no se evidencia mucha información a través del aplicativo Quejas Web por parte de los ERON de la Regional, aunado a lo anterior en este mismo periodo se presenta novedad frente a la Pandemia de COVID 19 en el país; lo que hizo más evidente esta situación debiendo tener un distanciamiento social, lo que conllevó a buscar la manera de fortalecer los demás canales de atención; como el medio escrito, telefónico y el correo electrónico como alternativas para la atención no solo de PPL, sino también de los demás ciudadanos en general.

Recomendaciones

1. Dar cumplimiento a las disposiciones establecidas como el procedimiento PM-DA-P04-Versión 1, Proceso de Derechos Humano y Atención al Ciudadano, la Resolución 06616 del 28 de diciembre de 2016 y la Resolución 0557 del 11 de diciembre de 2012.
2. Registrar en los aplicativos que correspondan QUEJAS WEB o DERECHOS DE PETICIÓN, todas las atenciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se reciban en la sede de la Dirección Regional

Viejo Caldas, al igual que en los Establecimientos de reclusión adscritos; que se alleguen por la Web, correos electrónicos, medios escritos, presencial, telefónico o cualquier otro canal de atención.

3. Continuar como se viene haciendo como único sistema de radicación de las comunicaciones oficiales del instituto por medio del aplicativo GESDOC.
4. Cumplir con los Comités Interdisciplinarios de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET) de la Dirección Regional y de los Establecimientos de reclusión adscritos con la función para los cuales fueron creados; así mismo sus sesiones se deben desarrollar conforme a lo establecido en la Resolución 06616 del 28 de diciembre de 2016.
5. Llevar estadísticas de las atenciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias con el fin de tener elementos de juicio para la toma de decisiones, desarrollando la articulación en las diferentes áreas y generar mecanismos de gestión y trazabilidad de la documentación.
6. Realizar seguimiento y control de la recepción, distribución y respuesta de las PQRS que se alleguen por cualquier medio tanto Dirección Regional Viejo Caldas y a los Establecimientos de reclusión adscritos.
7. Efectuar los análisis de las PQRS de la Dirección Regional Viejo Caldas y de los Establecimientos de reclusión adscritos, estableciendo su incidencia e identificando las causas de las mismas, impartir instrucciones y recomendaciones al respecto.
8. Continuar fortaleciendo la Dirección Regional Viejo Caldas y los Establecimientos de reclusión adscritos, el proceso y procedimiento establecidos de las PQRS; tanto en su recepción, registro y respuesta, con el propósito que ninguna petición se quede sin radicar y se realice oportunamente el trámite respectivo a los requerimientos; desde el momento de su ingreso a la Entidad hasta la atención de las PQRS en el Aplicativo.

Atentamente,



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

Revisado por: Mayor (Ra) Jeferson Erazo Escobar – Jefe de la Oficina de Control Interno
Elaborado por: Carlos Augusto Restrepo Cardona– Control Interno - COINT Regional Viejo Caldas
Fecha de elaboración: 17 de marzo de 2021
Archivo C:\COINT RVCALDAS\PQRS\2020