

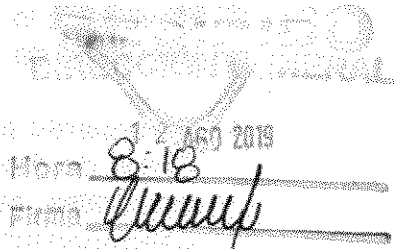
8150-OFICI-

GESDOC 09-08-2019 15:45  
Al Contestar Cite Este No.: 2019IE00153140 Fol3 Anex0 FA0  
ORIGEN: 8150-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR  
DESTINO: 8100-ENPE-DIRECCION GENERAL / WILLIAM ERNESTO RUIZ GARZON  
ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS  
OBS:

Bogotá D.C; 09 de agosto de 2019

2019IE00153140 

Señor  
Mayor General  
**WILLIAM E. RUÍZ GARZÓN**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC  
La Ciudad

  
12 AGO 2019  
Hora: 8:18  
Firma: *[Handwritten Signature]*

**ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (P.Q.R.S.D) SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2019**

Cordial Saludo

Me dirijo a usted con el fin de poner en conocimiento el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P.Q.R.S.D) correspondiente al primer semestre de 2019, en el cual se presentan los aspectos más relevantes evidenciados por parte de la Oficina de Control Interno en la Dirección General, Regionales Noroeste, Oriente y Occidente y los Establecimientos adscritos a estas, para lo cual me permito presentar las siguientes observaciones:

1. Respecto a lo analizado por esta oficina en el informe del segundo semestre de 2018, se solicitó al grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General se informará sobre el avance realizado a dichas observaciones, encontrando que para la recomendación de la implementación del módulo de PQRS al aplicativo GESDOC, a la fecha el Grupo de Gestión Documental no presento evidencias sobre la gestión realizada en el proceso contractual frente a este requerimiento, por tal motivo esta oficina recalca nuevamente la importancia de realizar todas las acciones pertinentes para poder dar cumplimiento a dicha solicitud.
2. Con relación a la recomendación de brindar capacitaciones a los funcionarios del Instituto en el aplicativo GESDOC y QUEJAS WEB, se evidencian soportes que permiten dar cuenta de las actividades realizadas para brindar dichas capacitaciones, sin embargo es necesario el apoyo por parte de los Directores Regionales y Directores de cada Establecimiento, crear estrategias que permitan evidenciar a los funcionarios responsables, la importancia de la utilización de las herramientas Institucionales, así como la aplicación

Recibido:  
Ds. Sandra Torres  
12/08/2019  
ATC.

de los procedimientos establecidos, con el objetivo de dar trámite a todas las peticiones interpuestas desde su recepción, registro hasta su respuesta, con el fin que ninguna petición se quede sin radicar y se realice oportunamente.

3. Se recalca la importancia de continuar con el soporte técnico por parte del Grupo de Gestión Documental en el aplicativo GESDOC.
4. De acuerdo a la recomendación del funcionamiento de los CRAET, el Grupo de Atención al Ciudadano presenta evidencias de soportes en los cuales se solicita a los Directores Regionales y Directores de Establecimientos de Reclusión dar cumplimiento a la Resolución No. 01139 del 30 de abril de 2013, sin embargo esta oficina recomienda continuar con el seguimiento periódico a las Direcciones Regionales y estas a su vez a los Establecimientos, en los cuales se permita analizar las actividades y resultados obtenidos por estos Comités.
5. El plan de mejoramiento presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano se encuentra en revisión por parte de esta Oficina.
6. Respecto a los resultados obtenidos por parte el CRAET en quejas relacionadas con corrupción para las vigencias 2018 y 2019 se evidencia que para dichos periodos se radicaron 112 quejas; 43 correspondientes al año 2019 y 69 para la vigencia 2018, lo cual evidencia que para este año disminuyeron en 26 quejas, de las cuales 22 se finalizaron y los 90 restantes se encuentran pendientes de respuesta por parte de la dependencia responsable, por lo que esta oficina recalca la importancia de continuar con el seguimiento pertinente a cada una de las dependencias pendientes de emitir la respuesta a cada una de las quejas a su cargo, dando cumplimiento a los tiempos establecidos y así evitar posibles acciones administrativas que se presenten por su incumplimiento.
7. Esta oficina recomienda realizar con los funcionarios responsables de las áreas donde se presentan los servicios con alto número de quejas, sensibilizaciones, reinducciones, con el objetivo que los servidores sean capacitados en relación a sus funciones, procurando mejorar la prestación de su servicio y buscando reducir los índices de quejas de la ciudadanía en los diferentes establecimientos.
8. Se insiste la necesidad en la revisión y análisis de pertinencia de los tres aplicativos institucionales encargados de registrar las peticiones de los ciudadanos como son GESDOC, SIJUR y QUEJAS WEB con el objetivo de tener un único sistema de información que se encargue de

la trazabilidad de todas las PQRSD el cual permita racionalizar tiempo y recursos a la Entidad.

Es de interés de la Oficina de Control Interno que el trámite y respuesta de las PQRSD tenga un proceso de mejora continua, que contribuya a incrementar los niveles de confianza de los diferentes usuarios del Instituto.

En lo que respecta a las Regionales Norte y Viejo Caldas, por diferentes circunstancias, no se remitió oportunamente la información a los funcionarios del área de control interno, esto pese a que se hizo la solicitud oportunamente en varias ocasiones, esto impidió la realización de la evaluación semestral en dichos sitios.

Lo anterior para su conocimiento y demás fines que estime pertinentes

Atentamente,



**MAYOR (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR**  
Jefe Oficina de Control Interno INPEC

Copia: Doctora Leyda Milena Medina Lozano-Coordinadora Atención al Ciudadano

Elaborado por: Paola Ramos Ramos-OFICI  
Revisado por: Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR  
Fecha de elaboración: 09 de agosto de 2019  
Archivo: C:\Users\JRAMOSR\Documents\INFORMES DE LEY\PMA\VIII TRIMESTRE

