INPEC
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

La justicia es de todos | Minjusticia

8150-OFIC

Bogotá, 14 de Febrero de 2020

2020IE0028839

Coronel (RA)
CLARAHIBEL IDROBO MORALES
Directora
Regional Viejo Caldas
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC
Ciudad

Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) Segundo Semestre 2019 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 PQRSD 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 2° Semestre de 2019, de dicha Regional y Establecimientos adscritos para su conocimiento y fines pertinentes con el fin de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y del mejoramiento continuo de esta la Regional.

Atentamente

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

Copia: Coordinadora Atención al Ciudadano

Anexo: Informe en (5) folios – (3) hojas

Revisado por: Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Elaborado por: Carlos Augusto Restrepo Cardona – Prof. Univ. – COINT Regional Viejo Caldas
Fecha de elaboración: 14 de febrero de 2020.

Calle 26 N° 27 – 48 PBX 2347474 Ext. 1120 – 1369
cinterno@inpec.gov.co

DIAGNÓSTICO PQRSD EN LA DIRECCIÓN REGIONAL VIEJO CALDAS –INPEC, VIGENCIA II SEMESTRE DE 2019

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 2019, 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.

1. Durante el I y II semestre de 2019, en esta Dirección no hubo funcionario responsable del área de -*ATENCIÓN AL CIUDADANO* - que le permita ejecutar y cumplir las funciones respectivas; por lo tanto no se está dando aplicación a las directrices impartidas por la Coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano del nivel central en cuanto al registro de las peticiones en el aplicativo Quejas Web y seguimiento de las mismas por parte del Área de Atención al Ciudadano tanto de la Dirección Regional como de los Establecimientos de reclusión adscritos.

Referente al Informe estadístico de las de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre de 2019 recibidas en la Dirección Regional y Establecimientos adscritos, solo se pudo constatar como evidencia subida al Drive "*Relación de Quejas por Establecimiento*"; ya que el área de Atención al Ciudadano no allegó requerimiento de las PQRSD solicitado por esta oficina COINT RVCaldas.

Relación de Quejas por Establecimiento

ERON	JULIO	AGSTO	SEPT	TOTAL
600 - DIRECCIÓN RVCDS	1	0	0	1
601 - EPMSC Manizales	9	5	9	23
602 - EPMSC Anserma	7	7	7	21
603 - EPMSC Aguadas	0	0	0	0
607- EPMSC Pácora	1	1	1	3
608 –EPMSC Pensilvania	0	59	10	69
609- EPMSC Riosucio	0	1	1	2
610 - EPMSC Salamina	0	0	0	0
611 – RM Manizales	1	5	5	11
612 - EPMSC Calarcá	0	0	3	3
613 –EPMSC Armenia	0	0	0	0

615- RM Armenia	0	0	0	0
616- EPMSC Pereira	0	1	11	12
617- EPMSC Sta Rosa de C.	0	0	0	0
620-RM Pereira	0	0	0	0
623 - EPMSC Armero Guay	13	3	10	26
626- EPMSC Fresno	21	7	5	33
628-EPMSC Honda	0	0	0	0
629 – EPMSC Líbano	4	0	0	4
633- EPMSC Puerto Byacá	0	0	0	0
637-EPAMS La Dorada	0	0	9	9
639- COIBA	14	17	8	39
TOTAL	**71**	**106**	**79**	**256**

Respecto a la utilización del Aplicativo Quejas Web se observa informe estadístico solo en los meses de julio, agosto y septiembre; encontrando que en ocho (8) establecimientos de reclusión de esta regional no reportaron quejas (se supone que no hicieron uso del módulo de quejas o que no existieron PQRSD para darle trámite); estos son: 603 - EPMSC Aguadas, 610 - EPMSC Salamina, 613 –EPMSC Armenia, 615- RM Armenia, 617- EPMSC Santa Rosa de Cabal, 620-RM Pereira, 628-EPMSC Honda y 633- EPMSC Puerto Boyacá.

La regional no allega información de relación de quejas correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019. – Se recomienda a la Regional Viejo Caldas revisión y aclaración de esta observación.

De acuerdo al cuadro anterior, se puede decir que la atención prestada a las quejas en el EPMSC Pensilvania tiene un nivel de atención alto a las solicitudes durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2019 (con 69 quejas).

No hay un análisis realizado a los reportes estadísticos que arroja el aplicativo quejas web y demás aplicativos donde se registran las PQRSD durante el segundo semestre de 2019, incluyendo los de los establecimientos carcelarios y penitenciarios adscritos; relacionando las incidencias, causas identificadas, instrucciones y recomendaciones impartidas al respecto.

- Por otra parte, Ventanilla Única mediante correo electrónico allegado a COINT RVCaldas informa lo siguiente:

Que de acuerdo a lo registrado en el sistema radiador GESDOC entre derechos de petición y correspondencia externa recibida e interna enviada desde el 1 de julio hasta

el 31 de diciembre de 2019 reporta un total de la fecha 15 de noviembre a 13 diciembre de 2018 un total de 21 Derechos de Petición y 20 quejas.
La información presentada por esta, es:

DERECHOS DE PETICIÓN – GESDOC -

AREA	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUBR	NOVIEM	DICIEMB
DIRECCIÓN	0	0	1	3	1	0
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0	0	0	1
JURIDICA	0	0	0	4	0	0
TRATAMIENTO Y DESARROL	0	0	0	4	2	0
INVESTIGACIÓN A INTERNOS	0	0	0	1	0	0
ADTIVA Y FINANCIERA	0	0		2	0	0
PRIMERA, SEGUNDA COMPAÑIA Y SERVICIOS ESPECIALES	0	0	0	1	0	0
TOTAL	**0**	**0**	**1**	**15**	**3**	**1**

QUEJAS APLICATIVO GESDOC INTERNAS RECIBIDAS Y EXTERNAS RECIBIDAS

AREA	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUBR	NOVIEM	DICIEMB
JURIDICA	0	0	1	0	0	0
ATENCIÓN Y TRATAMIENTO	0	0	0	0	1	0
CONTROL INT.DISCIPLINA	2	3	0	3	2	0
DIRECCION REGIONAL	2	0	1	0	0	0
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DERECHOS HUMANOS	2	2	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	0
TOTAL	**7**	**5**	**2**	**3**	**3**	**0**

- En lo que respecta al SIJUR, ésta sede regional NO está implementado el aplicativo SIJUR para registro y control de los derechos de petición y sus respuestas.

2. No hay un análisis realizado a los reportes estadísticos que arroja el aplicativo quejas web y demás aplicativos donde se registran las PQRSD durante el segundo semestre de 2019, incluyendo los de los establecimientos carcelarios y penitenciarios adscritos; relacionando las incidencias, causas identificadas, instrucciones y recomendaciones impartidas al respecto.

a) Durante la vigencia 2019, no se elaboraron reuniones y no se levantó acta de las quejas atendidas en el CRAET. No se realizó Informe del I y II segundo semestre de 2019 relacionado con la no finalización oportuna de las quejas al

igual sobre las instrucciones dadas de la operatividad del CRAET, a los centros de reclusión adscritos.

b) No se cuenta con el número de PQRSD asignadas a otras áreas o dependencias por competencia.
c) No se cuenta con datos de cantidad de las PQRSD que Sí requirieron respuesta; cantidad de las que No requirieron respuesta; cantidad pendientes por resolver; cantidad de las No respondidas.
d) No se cuenta con el radicado de: - Sin Respuesta y vencidos - Radicados de los vencidos con respuesta durante en el I y II semestre 2019.
e) No se tiene seguimiento realizado a las respuestas de las PQRSD recibido.
f) No presenta un análisis realizados a los reportes estadísticos que arroja el aplicativo quejas web y demás aplicativos donde se registran las PQRS del año 2019, incluyendo los ERON adscritos; relacionando las incidencias, causas identificadas, instrucciones y recomendaciones impartidas al respecto.
g) No hay un Informe por el área de atención al ciudadano, con respecto a las condiciones en cuanto a infraestructura, equipo, mobiliario y personal de las áreas de atención al ciudadano de esta Regional y Establecimientos adscritos.
h) No se realizó Informe por el área de atención al ciudadano del segundo semestre de 2019, relacionado con la operatividad técnica, utilización e inconvenientes presentados del aplicativo Quejas Web y demás aplicativos utilizados para el registro de PQRS.
i) No se realizó Informe del I y II semestre de 2019 relacionado con la no finalización oportuna de las quejas al igual sobre las instrucciones dadas de la operatividad del CRAET a los centros de reclusión adscritos.
j) No se realizaron ni se impartieron instrucciones sobre Acciones Correctivas y de mejoramiento para las áreas de atención al ciudadano de los establecimientos en el segundo semestre de 2019, por el área de Atención al Ciudadano de la Regional.

3. En el Subcomité Regional de Coordinación del Sistema de Control Interno realizado el 05 de septiembre de 2019 se deja registrado en acta No. 205 intervención de la Directora Regional Viejo Caldas respecto al Plan de Acción 2019 en cuento a rezagos cuyo cumplimiento es cero (0) en el área de Atención al Ciudadano de la regional; solicitando que esta situación debe quedar en dicha acta, ya que este rezago se viene dando por la Imposibilidad física y legal de poder atenderla por escases de personal teniendo en cuenta que no hay funcionario responsable en la oficina de ATC, por lo que no es posible realizar el registro diario de las PQRSD en el aplicativo y hacer seguimiento a los establecimientos adscritos con el fin de optimizar el servicio y cumplir con la

totalidad de actividades que hacen parte de este proceso misional (se ha informado a la Subdirección de Talento Humano solicitando personal).

En este orden de ideas se exhorta a suscribir un plan de mejoramiento tendiente a garantizar el uso del aplicativo "Quejas WEB" donde se reporte la totalidad de la información y se registre el total de las solicitudes de los usuarios, puesto que se observa una debilidad de autocontrol, una falta de cultura y compromiso tendiente al seguimiento y mejoramiento oportuno de los mecanismos y la utilización de las herramientas y sistemas de información dispuestas para tal fin.

Atentamente,

JEFERSON E

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

Revisado por: MAYOR (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR - Jefe Oficina de Control Interno
Elaborado por: Carlos Augusto Restrepo Cardona – Prof. Univ. – COINT Regional Viejo Caldas.
Fecha de elaboración: 07-02-2020
Archivo: C:\COINT RVCALDAS\PQRS\2019

Gmail

in:sent

Redactar

Recibidos

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores 26

Todos

Categorías

COMITÈ DE CONCILIACI...

Primer _Seguimiento_Pl...

Primer Seguimiento Ma...

reunion

AUDITORIA

Cinterno

Cinterno, Jorge Alberto, Cinter

Demandas Noroeste
¡Chatea conmigo en Hangouts!

Planeacion Combita
mil gracias¡

Nancy Janneth Cantor Garay
pueden consultarlo con el mismo nu

Leydi Camacho
Videollamada sin respuesta

Control Interno Regional Norte

informe PQRSD segundo semestre 201

Cinterno Inpec <cinterno@inpec.gov.co>
para Direccion, Clarahibel, Atencion, Jeferson, Jorge

Buenos días

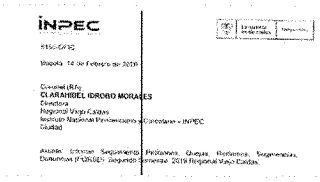
Por medio del presente correo envió el Informe PQRSD correspon

Atentamente,

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

INPEC
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

La justicia es de todos | Minjusticia


INPEC

RISC-GFIS

Bogotá, 14 de Febrero de 2019

Coronel (RA)
CLARAHIBEL IDROBO MORALES
Directora
Regional Viejo Caldas
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC
Ciudad

Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) Segundo Semestre 2019 Regional Viejo Caldas.

Informe PQR Viejo ..