INPEC
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

La justicia es de todos | Minjusticia

8150-OFIC

Bogotá, 14 de Febrero de 2020

2020IE0028842

Doctor
JORGE ALBERTO CONTRERAS GUERRERO
Director
Regional Oriente
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC
Ciudad

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

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

JEFERSON E.

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

Copia: Coordinadora Atención al Ciudadano

Anexo: Informe en (14) folios – (7) hojas

Revisado por: Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Elaborado por: Jorge A. Bohórquez
Fecha de Elaboración: 6/02/2020
Archivo: Mis documentos/Vigilancia PQRS/Informe de Seguimiento 2° Sem-2019

Bucaramanga, 6 de febrero de 2020

Señor
Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Jefe Oficina de Control Interno INPEC
Bogotá D.C.

ASUNTO: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P, Q, R, S, D) – Seguimiento Segundo Semestre de 2019 – Dirección Regional Oriente

Cordial Saludo.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 005557 del 11/12/2012, artículo 6, numeral 7, le corresponde al área de Control Interno ¨vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presta en la Dirección Regional y Establecimientos de Reclusión del orden nacional de su jurisdicción, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento¨. En consecuencia, me permito presentar el informe semestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al segundo semestre de 2019 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.

De manera concreta me permito describir los análisis y recomendaciones dadas al respecto por parte del área de Control Interno de la Dirección Regional Oriente:

APRECIACIONES GENERALES

En atención a las apreciaciones expuestas en los informes de seguimiento realizados a las Áreas de Atención al ciudadano de los establecimientos adscritos a la Dirección Regional Oriente, se evidencia que se continúa incumpliendo lo establecido en el procedimiento PM-DA-P04 – Versión 1, Proceso de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano, referente a que la peticiones, quejas, reclamos que se allegan por: Web, Correos electrónicos, medios escritos, presencial, telefónico o cualquier otro canal de atención se deben recibir e ingresar, en el aplicativo QUEJAS WEB, o en el aplicativo destinado para ello; Lo anterior contraviniendo la Resolución 06616 del 28 de diciembre de 2016, establece aportar el aplicativo QUEJAS WEB, en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC, como una herramienta que facilita la identificación de la información externa, en la recepción de *peticiones*, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias y la generación de estadísticas.
Teniendo en cuenta que las peticiones no se registran en el aplicativo QUEJA WEB,

Además las peticiones en los establecimientos solo son registradas en el aplicativo GESDOC, pero no se hace seguimiento a las mismas; y en otras ocasiones en el aplicativo SIJUR, pero solo las que corresponden con aspectos jurídicos, es decir la mayoría de peticiones no se registran en el aplicativo alguno, o se haga de manera parcial y sin seguimiento alguno, generando el riesgo que no se contesten en el tiempo, modo y lugar en el cual está estableciendo, pudiendo generar acciones de tutela que fallen en contra de la institucionalidad.

PETICIONES

En la Dirección Regional Oriente, y en atención a las observaciones por el área de Control Interno, ha venido cumpliendo lo suscrito en el acta No. 241 del 3 de Octubre de 2018, en la cual se determinó que el responsable del Área de Atención al Ciudadano y de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento PM-DA-P04, resolución del 2012 y 1139 de 2013; es quien recepciona y radica en el aplicativo SIJUR - Módulo Derechos de Petición todas las peticiones que se alleguen a la Dirección Regional, independiente del medio, sea este escrito, presencial, telefónico, correos institucionales; a su vez los direcciona al área o áreas correspondientes y adelanta su seguimiento.

Peticiones radicadas en el aplicativo SIJUR (Derechos de Petición) en la Dirección Regional Oriente en el segundo semestre de 2019.

DERECHOS DE PETICION POR AREAS - DIRECCION REGIONAL ORIENTE

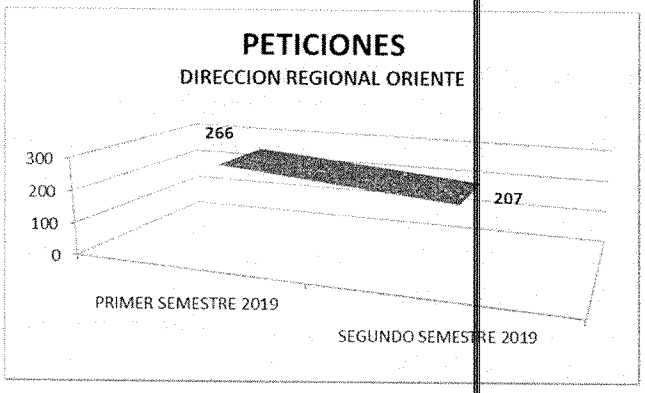
AREA DIRECCION REGIONAL ORIENTE	TOTAL REGISTRADAS EN EL SIJUR 2° SEM 2019	PENDIENTES POR CERRAR EN EL SIJUR 2° SEM 2019	CON RESPUESTA EN TERMINOS RADICADOS EN EL SIJUR 2 °SEM 2019
ATENCION AL CIUDADANO	40	0	40
COORDINACION MEDICA	9	4	5
DERECHOS HUMANOS	3	0	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	2
COMANDO DE VIGILANCIA	2	0	2
TALENTO HUMANO	23	6	17
JURIDICA	120	4	116
ATENCION Y TRATAMIENTO	3	3	0
GESTION CORPORATIVA, CONTRATACION Y TELEFONIA INTERNOS	5	1	4
TOTAL	**207**	**18**	**189**

DERECHOS DE PETICION RECEPCIONADOS DRORI - 2 SEMESTRE 2019

MES 2° SEM 2019	TOTAL
JULIO	54
AGOSTO	39
SEPTIEMBRE	31
OCTUBRE	35
NOVIEMBRE	21
DICIEMBRE	27
TOTAL	**207**

DERECHOS DE PETICION RADICADOS EN EL SIJUR - SEGUNDO SEMESTRE DE 2019	DERECHOS DE PETICION PENDIENTES POR CERRAR EN EL SIJUR	DERECHOS DE PETICION VENCIMIENTO TERMINOS EN EL SIJUR	TOTAL DERECHOS DE PETICION CON RESPUESTA DE EN TERMINOS RADICADOS EN EL SIJUR
207	**18**	**18**	**189**

Fuente: Cuadros realizados con la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la DRORI



Como se puede evidenciar en el cuadro anterior en el segundo semestre del año disminuyeron los derechos de petición allegados a la Dirección Regional Oriente, en una cantidad de (59) .

Según la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la Dirección Regional Oriente, se recepcionaron (207) derechos de petición en esta dependencia, de los cuales se encuentran (18) pendientes por cerrar en el aplicativo, esto derechos de petición que se encuentran por cerrar, 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 SIJUR, aunque en algunas ocasiones no lo realizan.

En atención a las sugerencias generadas en el informe del segundo semestre de 2018 por parte del Jefe de la Oficina de Control Interno en cuanto a la falta de registro y control de los derechos de petición; la Dirección Regional Oriente emitió oficio

2019IE00084729 DEL 13/05/2019, mediante el cual se dan lineamientos para que cada establecimiento procediera a organizar el procedimiento de radicado, reparto y control de todos los Derechos de Petición y el respectivo reporte, Sin embargo esta acción realizada por Dirección Regional Oriente, hasta el momento no ha arrojado ningún resultado, debido a que los establecimientos no envían reportes de los Derechos de Petición radicados en el aplicativo SIJUR – Modulo de Derechos de Petición o algún otro aplicativo, por lo cual se puede deducir que si no se registran los derechos de petición no se hace un seguimiento a los mismos en cuanto a la respuesta dada, en los términos establecidos y elementos que deben contener; ya que esto queda a criterio de cada área en particular. Por lo tanto, no se cuenta con la información para que la Dirección Regional y los mismos establecimientos puedan ejercer un seguimiento y control de los derechos de petición, además no se han tomado las acciones correctivas al respecto y se ha hecho caso omiso a las sugerencias emitidas por la Oficina de Control Interno.

Según el reporte dado por la funcionaria encargada del recibo de correspondencia en ventanilla única en la Dirección Regional Oriente el total de Derechos de Petición radicados en el segundo semestre del 2019, en el aplicativo GESDOC fue de (354) Derechos de Petición, frente a los registrados en el aplicativo SIJUR (207); como se puede evidenciar existe una diferencia de (206) derechos de petición, esto debido a que algunas de estas peticiones, en el aplicativo GESDOC se relacionan de acuerdo al asunto registrado en el documento, sin embargo una vez es recibido por el área de atención al ciudadano es revisado el contenido del mismo y en varias ocasiones el asunto registrado en el documento no corresponde y por lo cual la radicación realizada es por queja y no por derecho de petición.

En consecuencia, se evidencia que se presenta una diferencia en los registros de las peticiones realizadas en el área de correspondencia, atención al ciudadano y aplicativo SIJUR (Gerencia de derechos de petición); observándose incoherencia administrativa en la recepción, registro, distribución, seguimiento y control de las peticiones, observación esta que es reiterativa en los informes realizados por la Oficina de Control Interno.

Asimismo, se continúa evidenciado la multiplicidad de aplicativos (SIJUR; QUEJAS WEB; GESDOC), herramientas éstas que pudieran servir como mecanismos para el registro, seguimiento, monitoreo y control de los derechos de petición; sin embargo, por la falta de unificación, interrelación y correlación entre los mismos, se diluye el seguimiento y control a los derechos de petición presentados por los usuarios del sistema penitenciario.

En lo que respecta a los derechos de petición, la Dirección Regional Oriente no cuenta con la información por parte de los establecimientos, por lo cual no puede llevar su estadística para determinar cuáles son los más recurrentes, tiempos de respuesta de los mismos, además no se desarrollan acciones de mejora a pesar de

las instrucciones dadas al respecto; asimismo, no existe articulación en las diferentes áreas, ni mecanismos de gestión y trazabilidad.

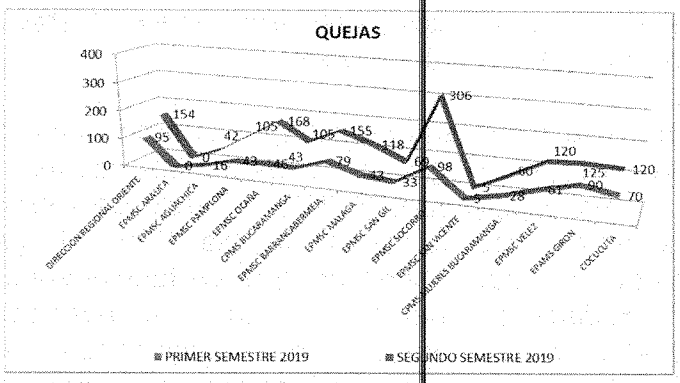
Una vez más, se deja como sugerencia que el funcionario del área de atención al ciudadano de la Dirección Regional, se asigne un usuario tanto para el aplicativo QUEJAS WEB, como el aplicativo SIJUR– Modulo de Derechos de Petición, en el cual pueda monitorear los registros de las PQRSD que se radican en los establecimientos de reclusión. Asimismo, que los funcionarios que se asignen al área de atención al ciudadano, cuenten con las competencias o por lo menos la capacitación específica sobre las funciones relacionadas con la labor a desarrollar, como también los Directores de los establecimientos deben dar la importancia debida a las áreas de atención al ciudadano teniendo en cuenta que desarrollan un proceso misional.

QUEJAS

RELACION DE QUEJAS POR ESTABLECIMIENTO

ESTABLECIMIENTO	PRIMER SEMESTRE 2019	SEGUNDO SEMESTRE 2019	COMPARATIVO PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2019		% DE VARIACION	% DE PARTICIPACION 1ER SEMESTRE 2019
DIRECCION REGIONAL ORIENTE	95	62	Disminuyo en: 33	↓	-34,74%	6,78%
EPMSC ARAUCA	0	0	la misma cantidad	→	#¡DIV/0!	0,00%
EPMSC AGUACHICA	16	26	Aumento en: 10	↑	62,50%	2,84%
EPMSC PAMPLONA	43	62	Aumento en: 19	↑	44,19%	6,78%
EPMSC OCAÑA	46	122	Aumento en: 76	↑	165,22%	13,35%
CPMS BUCARAMANGA	43	66	Aumento en: 23	↑	53,49%	7,22%
EPMSC BARRANCABERMEJA	79	77	Disminuyo en: 2	↓	-2,53%	8,42%
EPMSC MALAGA	43	75	Aumento en: 32	↑	74,42%	8,21%
EPMSC SAN GIL	33	36	Aumento en: 3	↑	9,09%	3,94%
EPMSC SOCORRO	98	208	Aumento en: 110	↑	112,24%	22,76%
EPMSC SAN VICENTE	5	0	Disminuyo en: 5	↓	-100,00%	0,00%
CPMS MUJERES BUCARAMANGA	28	34	Aumento en: 6	↑	21,43%	3,72%
EPMSC VELEZ	61	60	Disminuyo en: 1	↓	-1,64%	6,56%
EPAMS GIRON	90	36	Disminuyo en: 54	↓	-60,00%	3,94%
COCUCUTA	70	50	Disminuyo en: 20	↓	-28,57%	5,47%
TOTAL	**750**	**914**	**Aumento en: 164**	↑	**21,87%**	**100,00%**

Cuadro realizado con la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la DRORI y del reporte del aplicativo Quejas Web (Relación de Quejas por Establecimiento)



CONSOLIDADO MEDIO DE RECEPCIÓN QUEJAS - SEGUNDO SEMESTRE 2019

ESTABLECIMIENTO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	PERSONAL	TELEFONICA	SUBTOTAL
DIRECCION REGIONAL ORIENTE	5	20	7	30	**62**
EPMSC ARAUCA	0	0	0	0	**0**
EPMSC AGUACHICA	0	25	0	1	**26**
EPMSC PAMPLONA	3	42	13	4	**62**
EPMSC OCAÑA	0	6	109	7	**122**
CPMS BUCARAMANGA	6	23	21	16	**66**
EPMSC BARRANCABERMEJA	0	51	12	14	**77**
EPMSC MALAGA	0	68	1	6	**75**
EPMSC SAN GIL	0	31	4	1	**36**
EPMSC SOCORRO	1	163	38	6	**208**
EPMSC SAN VICENTE	0	0	0	0	**0**
CPMS MUJERES BUCARAMANGA	1	13	0	20	**34**
EPMSC VELEZ	0	32	27	1	**60**
EPAMS GIRON	9	25	1	1	**36**
COCUCUTA	1	46	1	2	**50**
TOTAL	**26**	**545**	**234**	**109**	**914**

Fuente: Cuadro realizado con la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la DRORI y de los reportes del aplicativo Quejas Web (Consolidado Tipo Queja por Regional que Recepciona)

Según el reporte dado por la funcionaria encargada del recibo de correspondencia en ventanilla única en la Dirección Regional Oriente el total de Quejas radicadas en el segundo semestre del 2019, en el aplicativo GESDOC (Escritas), fue de (108) quejas y las registradas en el aplicativo QUEJAS WEB (62); como se puede evidenciar existe una diferencia entre los registros del aplicativo QUEJAS WEB y GESDOC, de (46) quejas, esto debido a que varias de ellas son allegadas de manera personal, correo electrónico y telefónicamente al área de atención al ciudadano, asimismo las que llegan de manera escrita en el documento refiere queja y asi son registrados en el GESDOC, por parte de la funcionaria de ventanilla única, pero cuando son remitidas al área de atención al ciudadano y una vez leído el documento, es reclasificada por ejemplo como

derecho de petición,. Sin embargo tampoco concuerdan las registradas de manera escrita entre uno y otro aplicativo.
En la Dirección Regional Oriente (área de atención al ciudadano) registra en el aplicativo SIJUR (Gerencia de derechos de petición) las peticiones y las quejas en el aplicativo QUEJAS WEB, se evidencia en la información suministrada por esta área que solo se radican quejas y peticiones, no se evidencian registros de reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes; aun cuando el aplicativo QUEJAS WEB, en la casilla (tipo de queja), da la opción de escoger queja, reclamo, denuncia, sugerencia, felicitación, solicitud.

Es pertinente señalar que en el aplicativo QUEJAS WEB, en el menú preestablecido para escoger y determinar la descripción de la queja, algunas situaciones referidas en la mismas que se allegan al área de atención al ciudadano, no permite encasillarlas en las opciones que da el aplicativo, registrándose en algunas ocasiones descripciones que no corresponden a la situación aludida en la queja.

En el segundo semestre de 2019, se evidencia el bajo registro de quejas en los establecimientos de EPMSC Arauca, el cual es una constante desde el año inmediatamente anterior que no realice ningún registro, al igual que el EPMSC San Vicente. Sin embargo, es pertinente mencionar el mejoramiento en el registro de las quejas en el segundo semestre de 2019, de los centros de reclusión de EPMSC Aguachica, EPMSC Pamplona, EPMSC Ocaña, EPMS Málaga y EPMSC Socorro.

Es importante señalar que en los establecimientos de reclusión adscritos a la Dirección Regional Oriente, los registros que realizan en el aplicativo QUEJAS WEB, solo corresponde a quejas; por lo cual se puede inferir que no estipulan en dicho aplicativo como tipo de queja, las solicitudes, reclamos y sugerencias, es decir que el reporte arrojado por el aplicativo como QUEJAS, no únicamente corresponde a estas sino también a las demás situaciones mencionadas; por lo cual la estadística no es precisa.

De igual forma la Dirección Regional a través del área de atención al ciudadano, ha enfatizado a los establecimientos de reclusión adscritos sobre la utilización del aplicativo quejas web, al igual sobre los reportes que deben realizar sobre los inconvenientes presentados en su funcionamiento y la no finalización oportuna de las quejas, al igual que la operatividad que debe tener el Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET), en los centros de reclusión. Sin embargo, de acuerdo al análisis, observaciones y sugerencias emitidas los informes de seguimiento de PQRSD, se evidencia que dichas indicaciones no son tenidas en cuenta y tampoco se toman acciones correctivas al respecto.

Asimismo, no se pudo evidenciar el seguimiento que hace el área de atención al ciudadano de la Dirección Regional Oriente a los establecimientos adscritos; sobre las PQRSD que se encuentran pendientes, finalizadas o archivadas en los mismos; como

tampoco se realizan análisis de los reportes estadísticos que arrojan los aplicativos (QUEJAS WEB y SIJUR) para establecer la incidencia e identificar las causas, con el fin de impartir instrucciones y recomendaciones al respecto.

COMITÉ DE ATENCIÓN, EVALUACION Y TRAMITES DE QUEJAS, RECLAMOS E INFORMES – CRAET

CONSOLIDADO POR ESTABLECIMIENTOS COMITÉ DE ATENCIÓN, EVALUACIÓN Y TRÁMITES DE QUEJAS, RECLAMOS E INFORMES-CRAET. RESOLUCIÓN 003352- 15 -Agosto-2019

ESTABLECIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL 2 SEM /2019
400 Dirección RegionaL Oriente	0	0	0	7	12	0	**19**
401 Epmsc Arauca	0	0	0	0	0	0	**0**
405 Epmsc Aguachica	0	0	0	0	0	0	**0**
406 Complejo "Cocuc"	3	1	0	3	0	0	**7**
407 Epmsc Pamplona	0	0	0	16	0	0	**16**
408 Epmsc Ocaña	0	0	0	1	0	0	**1**
410 Cpmsbuc Bucaramanga	0	0	0	0	0	0	**0**
411 Epmsc Barrancabermeja	0	0	0	0	0	0	**0**
413 Epmsc Malaga	0	14	16	0	0	0	**30**
415 Epms San Gil	0	0	0	0	0	0	**0**
416 Epmsc Socorro	0	0	0	0	0	0	**0**
417 Epmsc San Vicente de Chucuri	0	0	0	0	0	0	**0**
418 Epmsc Velez	0	0	1	1	0	0	**2**
420 CPMS Mujeres Bucaramanga	0	0	0	9	0	0	**9**
421 Epams Girón	0	0	2	11	0	0	**13**
TOTALES	**6**	**24**	**24**	**27**	**23**	**17**	**121**

Fuente: Cuadro realizado con la información Suministrada por el Área de Atención al Ciudadano de la DRORI

El área de Atención al Ciudadano de la Dirección Regional Oriente solicita el reporte de las reuniones del CRAET a los establecimientos adscritos, en el cual se indica la fecha, numero de queja, número correspondiente del acta, fecha, dimensión, tipo de queja, acciones preventivas y acciones correctivas; sin embargo algunos establecimientos no envían la relación referenciada anteriormente para evidenciar la trazabilidad de estas reuniones y otros no envían ninguna información al respecto, como se puede apreciar en el cuadro anterior, como son los establecimientos de EPMSC Arauca, EPMSC Aguachica, CPMS Bucaramanga, EPMSC Barrancabermeja, EPMSC Socorro, EPMS San Gil, EPMSC San Vicente de Chucurí; como también la mínima dinámica de estos comités en los establecimientos de Complejo de Cúcuta, EPMSC Ocaña, EPMS Málaga, EPMSC Vélez y CPMS Mujeres de Bucaramanga. Como se puede evidenciar en la mayoría de los establecimientos de la Dirección Regional Oriente los CRAET no sesionan o se hace esporádicamente; razones que no permiten realizar ningún seguimiento y control por parte de la Dirección Regional. Esta situación reiterativa se ha evidenciado en informes anteriores realizados por la Oficina de Control Interno, pero no

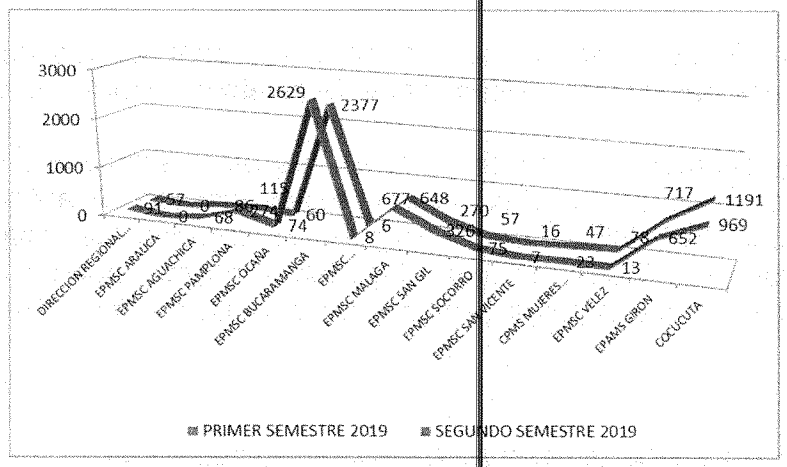
se han tomado acciones correctivas para subsanar esta situación por parte de la Dirección Regional Oriente y Direcciones de establecimientos de reclusión adscritos.

También es pertinente evidenciar que en los establecimientos de reclusión, algunas quejas y derechos de petición no son registrados en el aplicativo SIJUR, o en el aplicativo QUEJAS WEB, en consecuencia algunas de ellas que ameritan ser analizados por el CRAET, no son allegados al mismo; porque no existe un filtro por parte de un área que le haga seguimiento y análisis a los mismos en los centros de reclusión.

RELACION DE ATENCIONES POR ESTABLECIMIENTO

ESTABLECIMIENTO	PRIMER SEMESTRE 2019	SEGUNDO SEMESTRE 2019	COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2018 Y PRIMER SEMESTRE 2019		% DE VARIACION	% DE PARTICIPACION 1ER SEMESTRE 2019
DIRECCION REGIONAL ORIENTE	91	57	Disminuyo en: 34	↓	-37,36%	1,00%
EPMSC ARAUCA	0	0	a misma cantidad	→	#¡DIV/0!	0,00%
EPMSC AGUACHICA	68	86	Aumento en: 18	↑	26,47%	1,50%
EPMSC PAMPLONA	274	115	Disminuyo en: 159	↓	-58,03%	2,01%
EPMSC OCAÑA	74	60	Disminuyo en: 14	↓	-18,92%	1,05%
EPMSC BUCARAMANGA	2629	2377	Disminuyo en: 252	↓	-9,59%	41,52%
EPMSC BARRANCABERMEJA	8	6	Disminuyo en: 2	↓	-25,00%	0,10%
EPMSC MALAGA	677	648	Disminuyo en: 29	↓	-4,28%	11,32%
EPMSC SAN GIL	326	270	Disminuyo en: 56	↓	-17,18%	4,72%
EPMSC SOCORRO	75	57	Disminuyo en: 18	↓	-24,00%	1,00%
EPMSC SAN VICENTE	7	16	Aumento en: 9	↑	128,57%	0,28%
CPMS MUJERES BUCARAMANGA	23	47	Aumento en: 24	↑	104,35%	0,82%
EPMSC VELEZ	13	78	Aumento en: 65	↑	500,00%	1,36%
EPAMS GIRON	652	717	Aumento en: 65	↑	9,97%	12,52%
COCUCUTA	969	1191	Aumento en: 222	↑	22,91%	20,80%
TOTAL	**5886**	**5725**	Disminuyo en: 161	↓	**-2,74%**	**100,00%**

Fuente: Cuadro realizado con la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la DRORI



En la Dirección Regional Oriente durante el periodo correspondiente al segundo semestre de 2019, se evidencia que el establecimiento de EPMSC Arauca, no registra ninguna atención en el aplicativo Quejas Web, asimismo en el EPMSC Barrancabermeja presenta como constante que el registro de atenciones sea mínimo, deduciendo que no todas las atenciones personalizadas a los internos, familiares y particulares sean registradas en el aplicativo Quejas Web.. Asimismo es importante resaltar el aumento en el registro de atenciones que para este periodo que presentaron los establecimientos de EPMSC Aguachica, EPMSC San Vicente, EPMSC Vélez, CPMS Mujeres Bucaramanga, Complejo de Cúcuta y EPAMS Girón.

Según la información suministrada por el área de Atención al ciudadano de la Dirección Regional Oriente, se evidencia que el EPMSC Arauca, presenta grandes deficiencias especialmente en el uso de los aplicativos (GESDOC; QUEJAS WEB y SIJUR) para la radicación y seguimiento y control a las PQRSD, razón que radica en parte por la alta rotación de los funcionarios que se asignan a dicha área y su desconocimiento de los procesos, procedimientos y lineamientos dados para su gestión.

RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y FELICITACIONES

Con referencia a los reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones no se presenta ningún registro o documento soporte en la Dirección Regional Oriente y establecimientos de reclusión adscritos, en los cuales se pueda identificar cada una de ellas durante el primer y segundo semestre de 2019.

RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO REALIZADO POR LA DIRECCION REGIONAL ORIENTE CON RESPECTO AL INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017, RELACIONADO CON LA VIGILANCIA DE LAS P,Q,R,S POR PARTE DEL AREA DE CONTROL INTERNO DE LA DIRECCION REGIONAL ORIENTE.

Observación No. 6. Diferencia entre los registros de las peticiones tanto en los llevados en el área de correspondencia como del aplicativo SIJUR - gerencia de derechos de petición, observándose incoherencia administrativa en la recepción, distribución, seguimiento y control de las peticiones

Seguimiento. En la Dirección Regional Oriente se evidencia que continúa presentándose diferencias cuantitativas en los diferentes registros que se realizan de las peticiones. (GESDOC Y SIJUR), sin existir una explicación razonable al respecto con registros documentales que lo evidencien.

Observación 7. En lo que respecta a los derechos de petición en la Dirección Regional Oriente no se lleva un consolidado de la información estadística de la sede ni de los establecimientos adscritos, por lo cual no se puede determinar cuáles son los más recurrentes, ni determinar los tiempos de respuesta de los mismos.
Seguimiento: Se evidencia que continúa presentándose en los establecimientos de reclusión adscritos a la Dirección Regional Oriente, la situación enunciada en la observación.

Observación No. 8. Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017, no se realizó CRAET.

Seguimiento: Observación subsanada en la Dirección Regional Oriente, sin embargo no existen registros donde se pueda evidenciar las reuniones del CRAET en los establecimientos de reclusión adscritos.

Observación No.9 En la dirección Regional, no se realizan los análisis de los reportes estadísticos que arroja el aplicativo QUEJAS WEB, relacionado con las quejas presentadas, para establecer su incidencia e identificar las causas, con el fin de impartir instrucciones y recomendaciones al respecto.

Seguimiento. Se solicitó información a los establecimientos, pero no se evidencia ninguna acción de mejoramiento realizada al respecto por la Dirección Regional Oriente.

Observación 10. En algunos establecimientos existe un sub-registro y en otros un sobredimensionamiento de los datos; esto evidencia la falta de comprensión entre las definiciones relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, registrando peticiones o atenciones como quejas.

Seguimiento. Esta situación aún persiste, según la información suministrada por el área de atención al ciudadano, no se identifican en los informes la cantidad de reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias presentadas en el periodo (segundo semestre de 2019).

Observación No. 11. En la Dirección Regional Oriente durante el periodo correspondiente al segundo semestre de 2017, se evidencia un sub-registro de las atenciones en los establecimientos de EPAMS Girón, Socorro, RM Bucaramanga, Ocaña y Aguachica, así como una inconsistencia en este sentido en el EPMSC de Barrancabermeja, el cual no registra ninguna atención; deduciendo que no todas las atenciones personalizadas a los internos, familiares y particulares son registradas en el aplicativo Quejas Web.

Seguimiento. Teniendo en cuenta las acciones realizadas por el área de atención al ciudadano de la Dirección Regional Oriente para que los establecimientos registren las atenciones realizadas aún persiste la no atención o sub-registro de las mismas en el establecimiento de EPMSC Arauca.

Observación No. 12 - Con referencia a los reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones no se presenta ningún registro o documento soporte en la Dirección Regional Oriente y establecimientos de reclusión adscritos.

Seguimiento: No se obtiene ningún registro al respecto, además no existe ninguna evidencia si estas situaciones se presentan en la Direccional Regional o en los establecimientos.

En consecuencia del presente informe, la Oficina de Control Interno, solicita a la Dirección General del Instituto que ante la situación reiterada de incumplimientos a la prestación oportuna de las comunicaciones ciudadanas, según lo dispuesto en la normas que regulan el tema, así como las internas, se tomen las acciones de tipo administrativo conducentes a establecer las responsabilidades sobre las situaciones evidenciadas en el presente Informe de Control Interno.

RECOMENDACIONES:

- Dar cumplimiento a las disposiciones establecidas como el procedimiento PM-DA-P04 – Versión 1, Proceso de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano, la Resolución 06616 del 28 de Diciembre de 2016, y la Resolución 05557 del 11 de Diciembre de 2012-

- Registrar en los aplicativos que correspondan QUEJAS WEB ó SIJUR - DERECHOS DE PETICIÖN, 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.

- 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 003352del 15 de Agosto de 2019.

- 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.

- Realizar 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.

- Efectuar los análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegados a la Dirección Regional y establecimientos penitenciarios y carcelarios adscritos, estableciendo su incidencia e identificando las causas de las mismas, impartir instrucciones y recomendaciones al respecto.

- Tomar las medidas correspondientes para responder las PQRSDF 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 con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta.

- Continuar fortaleciendo la Dirección Regional Oriente y los centros de reclusión adscritos, el proceso y procedimientos establecidos de las PQRSDF, tanto en su recepción, registro y respuesta, con el propósito de ninguna petición se quede sin radicar y se realice oportunamente el tramite respectivo a los requerimientos, desde el momento de su ingreso a la Entidad hasta la atención de la PQRSF en el aplicativo.

- En razón a lo anterior, se solicita cordialmente a las áreas responsables a llegar a la Oficina de Control Interno dentro de los ocho (8) hábiles posterior al recibo del informe, ajustar las acciones preventivas y correctivas definidas en el Plan de Mejoramiento de conformidad con las recomendaciones formuladas.

- Facilitar por parte del Grupo de Atención al Ciudadano del Instituto y la Oficina de Sistemas de Información, el usuario para que el responsable del área de atención al ciudadano de la Dirección Regional Oriente, pueda hacer un

monitoreo y seguimiento a los registros realizados en los establecimientos de reclusión adscritos en los aplicativos SIJUR –Derechos de Petición y QUEJAS WEB.

- El Instituto debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la Ley.

- Tener en cuenta las recomendaciones referenciadas a lo largo del informe.

Atentamente,

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

Revisado por: Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Elaborado por: Jorge A. Bohórquez
Fecha de Elaboración: 6/02/2020
Archivo: Mis documentos/Vigilancia PQRS/Informe de Seguimiento 2° Sem-2019

Gmail

in:sent

Redactar

Recibidos

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores 26

Todos

Categorías

COMITÈ DE CONCILIACI...

Primer _Seguimiento_PI...

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, Jorge, 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

9150-OIC

Bogotá, 14 de Febrero de 2020

Doctor
JORGE ALBERTO CONTRERAS GUERRERO
Director
Regional Oriente
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC
Ciudad

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

Informe PQR R. Ori..