


8150-OFICI

Bogotá D.C. marzo 18 de 2024

INPEC 20-03-2024 10:29	
Al Contestar Cite Este No.: 2024IE0057588 Fol:11 Anex:0 FA:0	
ORIGEN	8150 OFICINA DE CONTROL INTERNO / OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO
DESTINO	8100 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, II OBS
2024IE0057588	
	

Señor

Teniente coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC

Ciudad

Doctora

GEIDY CRISTINA CARDENAS

Grupo de Atención al Ciudadano

INPEC

Señores

DIRECTORES REGIONALES

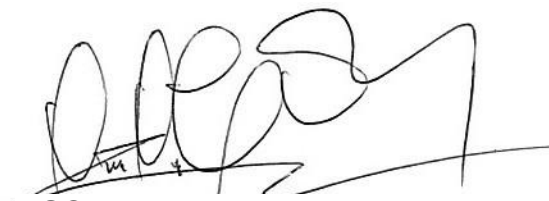
INPEC

ASUNTO: Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, II semestre de 2023 – Regionales.

Cordial Saludo

Me permito remitir el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al II semestre de 2023, para su conocimiento y demás fines que estime pertinentes.

Sin otro particular



OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO

Jefe Oficina de Control interno INPEC

Revisado por: Jorge Enrique barrera R. Grupo Evaluación y Seguimiento

Elaborado por: Sandra C Diaz O -Regional Viejo Caldas

Nelly Correa-Regional Occidente

Horacio Sandoval-Regional Oriente

Enrique Castillo-Regional Central

Fecha de elaboración: 20 de marzo de 2024

INTRODUCCION

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, dentro de su Sistema de Gestión Integrado, mediante la caracterización de procesos de Control Interno, establece las políticas de operación tanto general como específica y dentro del criterio, establece el hacer seguimiento y evaluación al sistema de control interno, es así, que en desarrollo de las actividades propias que le han sido conferidas por ley y en particular al cumplimiento con el cronograma de actividades fijadas para la vigencia 2023, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad y el seguimiento y control ejercido por el Grupo de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de 2023, en materia de cumplimiento a las PQRDS.

La Oficina de Control Interno evalúa la fiabilidad en la oportunidad de la respuesta, cumplimiento de los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno, así como evaluar la efectividad de las estrategias que permitan fortalecer la atención de los requerimientos de los ciudadanos de manera efectiva; la mejora en la atención al ciudadano y la reducción en los tiempos de respuesta.

OBJETIVOS

GENERAL

Verificar que el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD presentadas por los grupos de valor y partes interesadas correspondientes al segundo semestre de 2023, se realicen de acuerdo a las normas legales vigentes.

ESPECÍFICOS

1. Realizar un análisis general de la gestión de PQRDS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
2. 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.
3. Verificar que la efectividad de los controles establecidos para que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) y consultas,

sobre cualquier trámite o servicio, qué preste el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, recibidas en el aplicativo GESDOC sean efectivos.

METODOLOGIA

Con base en el reporte de PQRSD generado por el aplicativo GESDOC correspondiente al segundo semestre de 2023, se analizó la información a nivel de oportunidad, recurrencia, atención y calidad, a través de la realización de 5 pruebas aplicadas desde las diferentes regionales, las cuales se detallan a continuación:

Prueba No. 1: Oportunidad en la Respuesta

Información tomada del reporte que genera el aplicativo Gesdoc suministrado por el grupo de Atención al Ciudadano, correspondiente al total de PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2023, de donde se identificó la siguiente información:

Cuadro No. 1 Oportunidad de respuesta en las PQRS

Regional	PQRSD radicadas en el II semestre 2023	PQRSD respondidas fuera de términos	% Fuera de términos	PQRSD en espera de respuesta y fuera de términos	% En espera fuera de términos	peticiones que registran en espera de respuesta, fuera de términos y con tramite finalizado	% En espera fuera de términos y con tramite finalizado
REGIONAL ORIENTE	1.776	92	5%	656	37%	190	11%
REGIONAL VIEJO CALDAS	2.675	329	12%	287	11%	231	9%
REGIONAL OCCIDENTE	2.058	651	32%	48	2%	64	3%
REGIONAL CENTRAL	5.409	4.039	75%	3.668	68%	1.544	29%
REGIONAL NORTE	SIN FUNCIONARIO ASIGNADO						
REGIONAL NOROESTE	SIN FUNCIONARIO ASIGNADO						
TOTAL	11.928	5.111	43%	4.659	39%	2.029	17%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Se verifico el cumplimiento de los términos legales, evidenciando un incumpliendo en el total del 43% respecto a los términos legales establecidos, donde se observa que esta situación se concentra principalmente en la Regional Central con un 75% respecto a la cantidad de solicitudes radicadas las cuales fueron respondidas fuera de términos.

Adicionalmente se observaron 2.029 solicitudes registradas con trámite finalizado, a pesar que se encuentran en espera de respuesta, y fuera de términos; esta situación afecta la confiabilidad y calidad de la información para la generación de reportes.

Prueba No. 2: Solicitud quejas de mayor recurrencia

Del reporte generado por el aplicativo Gesdoc se identificaron las solicitudes de mayor recurrencia para cada regional, donde se obtuvo la siguiente información:

Cuadro No. 2 Quejas de Mayor recurrencia

	Total, de solicitudes radicadas	Tema	Solicitudes Radicadas	% del total de la Regional
Regional Oriente	1.776	Asesoría de tramites de documentos (Notarias, Registradurías, ICBF, Juzgados, Otros)	183	10%
		Falta de atención medica	149	8%
		Solicitud suministro elementos de aseo	121	7%
		Otros	1.323	75%
Regional Viejo Caldas	2.675	Solicitud tramites jurídicos	991	37%
		Solicitud clasificación en fase	212	8%
		Falta de atención medica	358	13%
		Otros	1.114	42%
Regional Occidente	2.058	Requisitos para el trámite de libertad (Condicional, pena cumplida) Jurídica.	112	5%
		Solicitud del trámite a beneficios (domiciliarias y otros) Jurídica	103	5%
		Solicitud de como ingresar al visitel (comando/sistemas)	102	5%
		Otros	1.741	85%
Regional Central	5.409	notificación de trámites de documentos	543	10%
		solicitud información de ubicación de ppl	312	6%
		información canales de atención	293	5%
		otros	4.261	79%
Regional Norte		SIN FUNCIONARIO ASIGNADO		
Regional Noroeste		SIN FUNCIONARIO ASIGNADO		

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Encontrando que las solicitudes más recurrentes por regional hacen referencia a los siguientes tipos de queja, a saber:

- ✓ Asesoría de tramites de documentos (Notarias, Registradurías, ICBF, Juzgados, Otros), Regional Oriente.
- ✓ Solicitud trámites jurídicos, Regional Viejo Caldas.
- ✓ Requisitos para el trámite de libertad (Condicional, pena cumplida) Jurídica, Regional Occidente.
- ✓ Notificación de trámites de documentos, Regional Central.

Es importante que todo tipo de queja se encuentre publicada en la página institucional en una ruta de fácil acceso para la ciudadanía en general.

Prueba No. 3: Validación líneas de atención

Se tomo una muestra de 5 establecimientos por cada regional, identificando los números telefónicos que registran en la página institucional con el objetivo de verificar si era efectiva la llamada en las dependencias de atención al ciudadano, jurídica, tratamiento, comando de vigilancia y talento humano, encontrando la siguiente situación:

Cuadro No. 3 Validación de atención líneas institucionales

REGIONAL	Establecimiento Seleccionado	Dependencias seleccionadas para llamar	Hubo conversación	% de respuesta de atención
Regional Oriente	COCUC	5	2	40%
	EPMS Bucaramanga	5	5	100%
	EPMSC Arauca	5	2	40%
	EPMSC Barrancabermeja	5	2	40%
Regional Viejo Caldas	EPMSC Armenia	4	3	75%
	EPMSC Calarcá	4	0	0%
	EPMSC Pensilvania	1	0	0%
	RM Pereira	1	0	0%
Regional Occidente	EPMSC Cartago	3	0	0%
	EPMSC Buga	3	0	0%
	EPMSC el Bordo	1	0	0%
	CPAMSPY Popayán	1	0	0%
	EPMSC Tuquerres	1	0	0%
Regional Central	EPMSC Neiva	5	0	0%
	EP Heliconias	5	3	60%
	EP Yopal	5	0	0%
	EPMS Chocontá	5	0	0%
	EPAMSCAS Barne	5	0	0%
Regional Norte	SIN FUNCIONARIO ASIGNADO			
Regional Noroeste	SIN FUNCIONARIO ASIGNADO			
TOTAL DE TODAS LAS REGIONALES		64	17	27%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Se identificó que, de los 18 establecimientos tomados como muestra, de las regionales en mención, la efectividad de la comunicación fue de 27%, esto debido a la ausencia y/o desactualización de los números en la página institucional, y a la falta de atención por parte de los responsables de las dependencias, (no contestan el teléfono).

Prueba No. 4: Calidad de la respuesta

De la información reportada por el aplicativo Gesdoc, se tomó una muestra de 10 radicados por regional, verificando si la respuesta aportada correspondía a lo solicitado por el peticionario, encontrando la siguiente información:

Cuadro No. 4: Calidad de Respuesta a lo solicitado

	radicado	solicitud	Efectividad de la respuesta	% Efectividad de la respuesta
Regional Viejo Caldas	2023ER0170500	Solicitud traslado	Se brinda la respuesta de acuerdo a la solicitud	100%
	2023ER0170264	Solicitud permiso 72 horas	Se resolvió la petición de acuerdo al requerimiento	100%
	2023ER0169754	Solicitud consignación	Se brinda la información	100%
	2023ER0169739	Solicitud situación Jurídica	Se brinda respuesta acorde	100%
	2023ER0170277	Solicita atención odontológica	Se firma acta de atención por parte de la PPL	100%
	2023ER0169523	Solicita no ser trasladada a cárcel de hombres por su condición de trans	Se le brinda respuesta por parte del comando a la PPL	100%
	2023ER0196458	Visita intima	Se le brinda respuesta a su solicitud de trámite de visita intima.	100%
	2023ER0167716	Solicitud cambio fase	Se comunica cuando será clasificado en fase	100%
	2023ER0162435	Solicitud redención	Se responde que la solicitud ya ha sido realizada ante la autoridad.	100%
	2023ER0158934	Solicitud redención	Se responde que la solicitud ya ha sido realizada ante la autoridad.	100%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Cuadro No. 5: Calidad de Respuesta a lo solicitado

	Radicado	Solicitud	Efectividad de la respuesta	% Efectividad de la respuesta
Regional Occidente	2023ER0160257	Solicitan medida de protección y estabilidad en el pabellón de alta seguridad ya que son representantes de mesa de diálogo y defensores de los deberes y derechos de la comunidad carcelaria del penal.	En trámite por asignar, no se observa que en realidad se haya respondido	0%
	2023ER0156839	estudiar la posibilidad de conceder los permisos para las citas médicas que me dan de un día para otro	Respondida (Finalizado)	100%
	2023ER0165498	Solicita se le colabore con una copia de su Historia Clínica.	Respondida (Finalizado) sin especificar que se le respondió	0%
	2023ER0114077	Anomalía presentada en el trámite final para acceder al permiso de 72 horas el pasado miércoles 30 de agosto de 2023.	Se observa dcto que menciona tomar nota de lo recomendado Estado: Respondida (Finalizado)	100%
	2023ER0160295	Mi pareja es privada de la libertad y se encuentra hospitalizado por una cirugía y para acompañarlo en su recuperación solicito un permiso para estar con él, e ingresarle sus cosas de aseo Gracias	no se anexa documento que lo responde, pese a relacionar documento Estado: Respondida (Asignado)	0%
	2023ER0125143	Utilizaron la cedula en el INPEC, para hacer un contrato con CELUMAR S.A.S. a nombre del PPL	no se anexa documento que lo responde, pese a relacionar documento Estado: Respondida (Asignado)	0%
	2023ER0100087	Solicitar a la junta JETE, el motivo de cambio de descuento el cual yo me encontraba desempeñando labores de manipulación de alimentos. quisiera saber la causa o motivo por el cual decisión y saber a qué descuento quedo vinculado de acuerdo a mi fase	se responde al peticionario, pero no se responde de fondo lo solicitado Estado: En trámite (Por organizar)	0%
	2023ER0143303	solicitan cupos de ingresos para los ppl según anexo	sin respuesta a la fecha, Estado: En trámite (Por recibir)	0%
	2023ER0165005	Se solicita "cambio de establecimiento carcelario"	No se tiene documento de respuesta por parte del INPEC, se relacionan dos documentos sin GESDOC donde se observa la solicitud hacia el juez y la misma respuesta dada por el juez, sin embargo, trasladan estos documentos por atención al ciudadano al establecimiento, Estado: en trámite por recibir.	0%
	2023ER0159681	Solicitud de información cartilla biográfica.	Dentro de los documentos relacionados se encuentra un correo electrónico donde remiten lo solicitado al peticionario, no relacionan radicado de respuesta, Estado: En trámite (Por recibir)	100%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Cuadro No. 6: Calidad de Respuesta a lo solicitado

	radicado	solicitud	Efectividad de la respuesta	% Efectividad de la respuesta
REGIONAL CENTRAL	2020ER0170667	Información estadística	La respuesta se da con 60 días de atraso, no hay evidencia documental cargada.	0%
	2023ER0137452	Información de PPL en PAS A y PAS B DE COBOG que están adportas de extradición.	La respuesta se da con 45 días de atraso, no hay evidencia documental cargada.	0%
	2023ER0156657	Solicitud de rubro para combustible en el EP HELICONIAS	La respuesta se da con 60 días de atraso, no hay evidencia documental cargada.	0%
	2023ER0170427	Queja con relación a la alimentación de la PPL	No hay evidencia documental cargada	0%
	2023ER0165413	Queja por mal estado de los alimentos entregados a los PPL que se encuentran en las instalaciones de la fiscalía en NEIVA	No hay evidencia documental cargada	0%
	2023ER0154856	Queja por servicio de alimentación	El 13-12-23 se dio respuesta mediante correo electrónico	100%
	2023ER0119312	El usuario se queja del no cumplimiento del horario de atención y por mala alimentación de los PPL	No hay evidencia documental cargada	0%
	2023ER0096150	Solicitud de PPL para Citas médicas	Se dio respuesta, se evidencia documento cargado	100%
	2023ER0148052	Queja presencial atendida en la oficina de atención al usuario de la Regional Central	Se dio respuesta, si se evidencia documento cargado	100%
	2023ER0150675	Solicitud de certificados de tiempos de redención y buena conducta.	No hay evidencia documental cargada	0%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Cuadro No. 7: Calidad de Respuesta a lo solicitado

	radicado	solicitud	Efectividad de la respuesta	% Efectividad de la respuesta
REGIONAL ORIENTE	2023ER0114410	Denuncia sobre PPL en prisión domiciliaria.	Se dio respuesta a la solicitud y el documento cargado soporta la respuesta. Se respondió fuera de términos.	0%
	2023ER0156776	Solicitud de traslado de PPL de Estación de Policía a Establecimiento de Reclusión.	Se dio respuesta a la solicitud y el documento cargado soporta la respuesta. Se respondió fuera de términos.	0%
	2023ER0118528	PPL solicita información acerca de su proceso	Es una Orientación se da la información respectiva al PPL. El documento que se carga no soporta la respuesta dada.	0%
	2023ER0151362	Solicitud de familiar de PPL sobre información de procedimiento	Se dio respuesta a la solicitud y el documento cargado soporta la respuesta. Se respondió fuera de términos.	0%
	2023ER0120033	Queja sobre mal estado de las instalaciones donde están ubicados los PPL que redimen pena en el Rancho.	Se da respuesta a lo solicitado en la PQRSD, y se cargan varios documentos en los cuales se soporta la respuesta. Se respondió fuera de términos.	0%
	2023ER0167803	Solicitud de PPL sobre Atención Médica. Solicitud presencial de PPL,	se dio respuesta a la solicitud y el documento cargado soporta la respuesta. Se respondió fuera de términos.	0%
	2023ER0147269	Familiar de PPL denuncia que no se la ha prestado atención Médica a PPL	Se dio respuesta a petición con oficio No. 2023EE0234414. Se respondió dentro de términos.	100%
	2023ER0146723	PPL solicita cambio de Patio. Solicitud presencial	Se dio respuesta a la solicitud y el documento cargado soporta la respuesta. Se respondió fuera de términos.	0%
	2023ER0127700	Queja por atención en salud de PPL.	Se dio respuesta a la solicitud y el documento cargado soporta la respuesta. Se respondió fuera de términos.	0%
	2023ER0142348	PPL solicita certificación de participación en Programas Psicosociales.	Se dio respuesta a la solicitud y el documento cargado soporta la respuesta. Se respondió fuera de términos.	0%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Con respecto de la calidad de respuesta, de los 40 radicados analizados en las cuatro regionales, 23 de estos (58%) no dio respuesta a lo solicitado por el peticionario, o se respondió fuera de términos, y su trámite en el aplicativo aparece como respondido y cerrado.

Prueba No. 5: Encomiendas no entregadas

Se tomo una muestra de las solicitudes correspondientes a la no entrega de encomiendas, con el objetivo de verificar si se encontraba soporte de justificación a la entrega, encontrando la siguiente información:

Cuadro No. 8 Encomiendas no entregadas

	Radicado	Cuenta con Soporte de la no entrega
Regional Oriente	2023ER0166132	Solicitud de devolución de encomienda por parte de familiar de PPL. Se dio respuesta mediante oficio Radicado en Gesdoc No. 2023EE0256177, el cual se le da respuesta a la solicitado.
	2023ER0145966	Radicado no tiene nada que ver con la clasificación que se realizó que fue NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS. Revisado el aplicativo Gesdoc, no se ha dado respuesta.
Regional Viejo Caldas	2023ER0086666	Kelly Yadira Vásquez de la RM Manizales se le notifico que el comiso Reloj no se ha reclamado por la persona autorizada
Regional Occidente	2023ER0101504	Se envió una encomienda el día 6/05/2023 y llego al ERON el día 4/07/2023 no se la entregaron porque su hijo, porque salió de libertad el día 06/07/2023 y no le han entregado la cédula
	2023ER0142767	D. Petición para que le autoricen el ingreso de una encomienda, se da respuesta de fondo
	2023ER0154457	Solo se observa en una hoja en blanco el radicado de GESDOC, no hay escrito.
	2023ER0092633	Solicitan dar respuesta sobre el recibido de una encomienda que aún no le llega a la PPL y Servientrega confirma la entrega al ERON, se da respuesta de fondo.
	2023ER0106619	Solicitud de entrega de encomienda a otra persona por cirugía de PPL y cuyo proceso de recuperación es largo, se da respuesta de fondo.
Regional Central	2023ER0071428	remitida por la Procuraduría General de la Nación a la Dirección Regional Central, en el aplicativo aparece sin respuesta y fuera de términos, queja presentada por un PPL (establecimiento el Barne) por considerar que tomaron sin autorización una encomienda que la esposa le había hecho llegar y la cual no fue entregada y tampoco se encuentra en las bodegas del área de encomiendas de esa cárcel.
Regional Norte	SIN FUNCIONARIO ASIGNADO	
Regional Noroeste	SIN FUNCIONARIO ASIGNADO	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

De los 9 radicados tomados como muestra de las cuatro regionales, se identificó que 5 (55%) de estos, no cuenta con un soporte de respuesta que permita informarle al peticionario cual fue el motivo por el cual no se realizó la entrega de encomienda a la PPL.

RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis realizado a la matriz del aplicativo PQRSD - GESDOC, esta oficina sugiere realizar las siguientes acciones:

- ✓ Reforzar y/o implementar controles que permitan fortalecer el Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo, para así incrementar los niveles de confianza de los usuarios tanto internos como externos del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.
- ✓ Implementar una adecuada segregación de funciones que permitan asegurar la oportunidad y la calidad de la respuesta de todas las PQRSD.
- ✓ Implementar los correctivos necesarios en el aplicativo GESDOC para que no permita dar por finalizado los trámites que no cuentan con una respuesta.
- ✓ Publicar en la página institucional los temas de mayor recurrencia.
- ✓ Actualizar los números telefónicos y correos electrónicos en la página institucional alineado con la identificación de metas de atención y niveles de servicio con los funcionarios responsables de atender las líneas telefónicas.

Cordialmente


OSCAR ORLANDO GÓMEZ PINTO
Jefe (E) Oficina de Control interno INPEC

Aprobó: Oscar O. Gómez Pinto – Jefe (E) OFICI

Revisado por: Jorge Enrique Barrera Rincón – Profesional Universitario OFICI

Elaborado por: Mauricio García Alejo – Profesional Especializado OFICI

Fecha de elaboración: 18 de marzo 2023

Archivo: Informes de Ley – Drive/titular MGA/ Documentos 2024