

8150-OFIC

Bogotá D.C. marzo 18 de 2024

INPEC 20-03-2024 10:36	
Al Contestar Cite Este No.: 2024IE0057603 Fol:8 Anex:0 FA:0	
ORIGEN	8150 OFICINA DE CONTROL INTERNO / OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO
DESTINO	8100 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO	INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) II
OBS	
<b>2024IE0057603</b>	
	

Señor

**Teniente Coronel**

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC

Ciudad

**Asunto:** Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) II Semestre 2023 – Sede Central.

Cordial saludo

De manera atenta me permito remitir, informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al segundo semestre de 2023, donde se presentan los aspectos más relevantes evidenciados por parte de la Oficina de Control Interno, de acuerdo con la información suministrada por parte del Grupo de Atención al Ciudadano - Dirección General; esto con el fin de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo de la Institución.

### **Objetivo**

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 realice de acuerdo con las normas legales vigentes.

### **Criterios**

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Código de Integridad del INPEC

## Resultados del Seguimiento

1. Con base en el reporte estadístico presentado por el GATEC, de la información registrada en el aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD, para el II segundo semestre de 2023; se relaciona el consolidado por dependencias de la sede central (Tabla no. 1) validando si cada ítem, tiene o no respuesta registrada:

**Tabla No.1** PQRSD Sede Central II semestre 2023 con respuesta y sin respuesta

DIMENSION (D)	TOTAL	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
ASUNTOS PENITENCIARIOS	800	597	74,63%	203	25,38%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	340	277	81,47%	63	18,53%
CERVI	2	0	0,00%	2	100,00%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	105	70	66,67%	35	33,33%
CUSTODIA Y VIGILANCIA	470	230	48,94%	240	51,06%
DERECHOS HUMANOS	10	8	80,00%	2	20,00%
GESTIÓN CORPORATIVA	147	54	36,73%	93	63,27%
JURÍDICA	402	117	29,10%	285	70,90%
PLANEACIÓN	136	62	45,59%	74	54,41%
SISTEMAS	32	13	40,63%	19	59,38%
TALENTO HUMANO	822	108	13,14%	714	86,86%
COMUNICACIÓN	8	2	25,00%	6	75,00%
FELICITACIÓN	1	1	100,00%	0	0,00%
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	76	54	71,05%	22	28,95%
<b>TOTAL</b>	<b>3.351</b>	<b>1.593</b>	<b>47,54%</b>	<b>1.758</b>	<b>52,46%</b>

Fuente: Reporte estadístico PQRSD aplicativo Modulo - GESDOC – II - 2023

En la tabla anterior se muestran las PQRSD recibidas durante el semestre en mención, discriminadas por dependencia. Del total recibidas (3.351), 1.593 cuentan con respuesta, es decir el 47.54%.

2. Con base en la estadística arrojada por el aplicativo PQRSD modulo GESDOC, en la tabla no. 2, se detallan las dependencias con respuesta, pero fuera de términos de Ley:

**Tabla No.2** PQRSD recibidas Sede Central II semestre 2023, con respuesta fuera de términos

DIMENSION	CON RESPUESTA	CON RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	%FUERA DE TERMINOS
ASUNTOS PENITENCIARIOS	597	129	21,61%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	277	275	99,28%
CERVI	0	0	0,00%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	70	2	2,86%
CUSTODIA Y VIGILANCIA	230	5	2,17%
DERECHOS HUMANOS	8	1	12,50%
GESTIÓN CORPORATIVA	54	20	37,04%
JURÍDICA	117	11	9,40%
PLANEACIÓN	62	14	22,58%
SISTEMAS	13	0	0,00%
TALENTO HUMANO	108	43	39,81%
COMUNICACIÓN	2	0	0,00%
FELICITACIÓN	1	0	0,00%
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	54	2	3,70%
<b>TOTAL</b>	<b>1.593</b>	<b>502</b>	<b>31,51%</b>

**Fuente:** Reporte estadístico PQRSD aplicativo Modulo – GESDOC II – 2023

De la tabla anterior se observa qué, del total de PQRSD con respuesta (1.593), 502 (31,51%) se dieron fuera de términos; es decir, no se cumplió con los días otorgados por Ley para su oportuna diligencia de respuesta.

3. Con base en la estadística arrojada por el aplicativo PQRSD modulo GESDOC, en la tabla no. 3, se detallan los estados de respuesta de algunos radicados, así:

**Tabla No.3** PQRSD recibidas Sede Central II semestre 2023, Estado Aleatorio Radicados

DIMENSION (D)	RADICADO ENTRADA	FECHA DE RADICACION	FECHA FINAL	ESTADO
ASUNTOS PENITENCIARIOS	2023ER0170736	29/12/2023 11:15	23-01-2024/14 días	En trámite (Asignado)
	2023ER0170641	29/12/2023 9:12	23-01-2024/14 días	En trámite (Asignado)
	2023ER0170356	28/12/2023 10:15	22-01-2024/15 días	En trámite (Asignado)
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2023ER0091854	25/07/2023 8:36	17-08-2023/116 días	Respondida (Finalizado)
	2023ER0126748	28/09/2023 12:17	23-10-2023/72 días	En trámite (Finalizado)
	2023ER0136597	18/10/2023 8:38	13-11-2023/60 días	En trámite (Por recibir)
CUSTODIA Y VIGILANCIA	2023ER0095504	31/07/2023 16:11	24-08-2023/112 días	En trámite (Finalizado)
	2023ER0154838	21/11/2023 11:16	13-12-2023/40 días	En trámite (Por recibir), Traslado pendiente
	2023ER0170853	29/12/2023 16:26		No necesita respuesta (Finalizado)
JURÍDICA	2023ER0126879	28/09/2023 15:05	23-10-2023/72 días	Respondida (Finalizado)
	2023ER0125575	26/09/2023 16:00	19-10-2023/74 días	Respondida (Por organizar)
	2023ER0125031	26/09/2023 10:19	19-10-2023/74 días	En trámite (Finalizado)
PLANEACIÓN	2023ER0163077	6/12/2023 14:01	01-01-2024/29 días	Respondida (En Trámite)
	2023ER0160246	30/11/2023 16:33	25-12-2023/33 días	En trámite (Por recibir)
	2023ER0155421	22/11/2023 8:42	14-12-2023/39 días	En trámite (Por organizar)
TALENTO HUMANO	2023ER0093221	26/07/2023 14:23	21-08-2023/115 días	En trámite (Finalizado)
	2023ER0092980	26/07/2023 10:32	21-08-2023/115 días	En trámite (Finalizado)
	2023ER0091567	24/07/2023 15:09	15-08-2023/117 días	En trámite (Finalizado)

Fuente: Reporte estadístico PQRSD aplicativo Modulo – GESDOC- II de 2023

Del total de radicados en la matriz, se seleccionaron aleatoriamente por dependencia tres (3), con el fin de verificar la trazabilidad en cada uno, encontrando:

- No existen documentos soportes que puedan asegurar la calidad de respuesta al solicitante.
- En la fecha final, el aplicativo muestra fechas (Columna AO), como: 115, 117, 112 y 60 días, no coincidiendo la fecha de radicado con el plazo que otorga la Ley.
- Los estados mostrados crean confusión, al decir, por ejemplo. “En trámite (Finalizado)” o “No necesita respuesta (Finalizado)” o “Trámite (Asignado)”.

cuando el sistema debería mostrar dos estados solamente: “En trámite” o “Finalizado”

- Con base en la estadística arrojada por el aplicativo PQRSD modulo GESDOC, en la tabla no. 4, se muestran las quejas más recurrentes por Dimensión, así:

**Tabla No.4 PQRSD Más recurrentes por Dimensión recibidas Sede Central II semestre 2023**

DIMENSION	TIPOLOGIA	TOTAL	% POR DIMENSIÓN
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	136	17,0%
	OTROS	0	0,0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	REPARACION DIRECTA	117	14,6%
	NOTIFICACIÓN TRÁMITES DE DOCUMENTOS	68	8,5%
	NO RESPUESTA A SOLICITUDES	48	6,0%
	OTROS	169	21,1%
DIRECCION CUSTODIA Y VIGILANCIA	ESTORSION A PPL Y OTROS	44	5,5%
	INFORMACIÓN ELEMENTOS PROHIBIDOS	50	6,3%
	SOLICITUD INFORMACIÓN REDENCIÓN	215	26,9%
	OTROS	161	20,1%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTO	ATENCIÓN MÉDICA	21	2,6%
	IRREGULARIDADES ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	15	1,9%
	VISITA VIRTUAL	21	2,6%
	OTROS	19	2,4%
TALENTO HUMANO	CERTIFICADOS E HISTORIAS LABORALES	240	30,0%
	LIQUIDACIONES	176	22,0%
	TRÁMITES NÓMINA	234	29,3%
	OTROS	172	21,5%
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION	NO FUNCIONA VISITEL	7	0,9%
	SOLICITUD HISTORIAS DE REGISTRO E INGRESO VISITEL	20	2,5%
	REGISTRO PPL EN EL SISTEMA	4	0,5%
	OTROS	1	0,1%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ACTUACIONES IRREGULARES FUNCIONARIOS	44	5,5%
	DENUNCIAS CONTRA SERVIDOR PUBLICO	52	6,5%
	ESTRALIMITAIÓN DE FUNCIONES	8	1,0%
	OTROS	1	0,1%
DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	PAGOS ACREENCIAS	43	5,4%
	PROCESOS CONTRACTUALES	30	3,8%
	INFRAESTRUCTURA	12	1,5%
	OTROS	62	7,8%
ASUNTOS PENITENCIARIOS	SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS PPL	<b>800</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Reporte estadístico PQRSD y aplicativo Modulo – GESDOC – II SEMESTRE DE 2023

De acuerdo al análisis estadístico realizado a las PQRSD recibidas, se muestran los tres (3) radicados más recurrentes por dimensión y tipología, como se muestra en la tabla No.4, y que corresponden en su orden a:

- ✓ Solicitud Tramite de Traslados PPL (100%)
- ✓ Información Estadística (100%) y
- ✓ Solicitud Historias de Registro e Ingreso Visitel (62,50%)

5. Con base en la estadística arrojada por el aplicativo PQRSD, modulo GESDOC, en la tabla no. 5, se describen los tipos de recepción, así:

**Tabla No. 5** Tipos de recepción PQRSD Sede Central II semestre 2023

TIPOS DE RECEPCION	TOTAL	% POR TIPO
SOLICITUD	1790	53,42%
ORIENTACION	567	16,92%
OTROS	479	14,29%
QUEJAS	270	8,06%
DENUNCIA	157	4,69%
RECLAMOS	77	2,30%
DESAFILIACIÓN SINDICATOS	8	0,24%
SUGERENCIAS	3	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>3.351</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Reporte estadístico PQRSD y aplicativo Modulo – GESDOC – II SEMESTRE DE 2023

El cuadro no. 5, basado en las estadísticas arrojadas por el aplicativo PQRSD modulo GESDOC, se puede establecer que la mayor parte de peticiones recibidas, en el segundo semestre de 2023, se concentran principalmente en solicitudes (53.42%).

6. Con base en la estadística arrojada por el aplicativo PQRSD, modulo GESDOC, en la tabla no. 6, se describen los medios de recepción, así:

**Tabla No. 6** Medios de recepción PQRSD Sede Central II semestre 2023

MEDIOS DE RECEPCION	TOTAL	Participación Porcentual del Total
CORREO ELECTRONICO ATENCION AL CIUDADANO	1.932	57,65%
PAGINA WEB	429	12,80%
PERSONAL	377	11,25%
TELEFONO ATENCIÓN AL CIUDADANO	302	9,01%
CORREO ELECTRONICO ANTICORRUPCION	154	4,60%
LINEA ANTICORRUPCION CELULAR	48	1,43%
LINEA ANTICORRUPCION 018000	41	1,22%
ESCRITO	37	1,10%
CHAT	31	0,93%
<b>TOTAL</b>	<b>3.351</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Reporte estadístico PQRSD y aplicativo Modulo – GESDOC – II SEMESTRE DE 2023

Como se puede apreciar en la tabla no. 6, el medio que recibió mayor número de peticiones en el periodo evaluado fue el Correo Electrónico de Atención al Ciudadano con 1.932 trámites, equivalente al 57.65% del total, seguido está la Página WEB con 429, equivalente al 12.80%, de terceras está Personal con 377 y un 11,25%, luego Teléfono Atención al Ciudadano con 302, correspondiente al 9.01% y en un quinto lugar Correo Electrónico Anticorrupción con 154 trámites (4.60%).

## RECOMENDACIONES

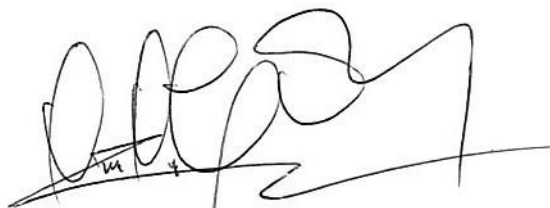
- Dar cumplimiento a la normatividad existente.
- Analizar las cifras obtenidas y determinar las acciones de mejora preventiva o correctiva que se requiera para mejorar la prestación del servicio, atendiendo los criterios y procedimientos establecidos, sobre todo porque en la rendición de cuentas se muestran cifras redondas, pero no se habla de los tiempos adicionales (fuera de términos de respuesta) y los trámites que se encuentran sin respuesta (52,46%)
- Estas acciones deben presentarse como un plan de mejoramiento de las dependencias, e incluirlas en el plan de mejora de la entidad para que tengan un tratamiento adecuado de cumplimiento de la Ley, implementación y seguimiento.
- Cada una de las dependencias debe tener en cuenta los trámites radicados de mayor impacto de acuerdo con su competencia, de tal forma que se creen estrategias al interior del área, para el cumplimiento de los tiempos de

respuesta y el debido proceso en cada solicitud a través de sistema GESDOC-MODULO PQRSD.

- Se deben generar planes alternativos que permitan continuar interiorizando el manejo del sistema GESDOC-MODULO-PQRSD en los funcionarios y contratistas, especialmente cuando se requieran cambios en la contestación de las diferentes solicitudes y quejas; y su digitalización oportuna con el fin de evitar que se presenten las PQRSD por fuera de términos, para lo cual es importante gestionar la finalización y cumplimiento en los tiempos de respuesta.
- Es importante sensibilizar a los colaboradores en cada una de las áreas, sobre la importancia de responder las diferentes quejas, orientaciones y solicitudes en los términos de Ley, y en lo posible dar respuesta con anticipación a los tiempos establecidos, y así dar cumplimiento oportuno a los usuarios y así mejorar la imagen Institucional.

La Oficina de Control Interno, hace una invitación a las diferentes dependencias y dueños de procesos responsables de la respuesta oportuna y de calidad de PQRSD a corregir las debilidades, implementando acciones de fondo que permitan asegurar el cumplimiento de la normatividad existente.

Atentamente,



**OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO**  
Jefe (E) Oficina de Control interno

**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