



8150-OFICI

Bogotá D.C. julio 30 de 2024

INPEC 31-07-2024 15:53
Al Contestar Cite Este No.: 2024IE0149675 Fol:8 Anex:0 FA:0
ORIGEN 81502 GRUPO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO / INES ANDREA CALDERON MORILLO
DESTINO 8100 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) I
OBS

2024IE0149675



Señor

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC

Ciudad

Doctora **GEYDI CRISTINA CÁRDENAS**

Grupo de Atención al Ciudadano

Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) I Semestre 2024 – Sede Central.

Cordial saludo,

De manera atenta me permito remitir, informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer semestre de 2024, 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 primer semestre de 2024, 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 I primer semestre de 2024; se relaciona el consolidado por dimensión de la sede central (Tabla no. 1) validando si cada ítem, tiene o no respuesta registrada:

Tabla No.1 PQRSD Sede Central I semestre 2024 con respuesta y sin respuesta

| DIMENSION (D) | TOTAL | CON RESPUESTA | Participación Porcentual del Total con Respuesta | SIN RESPUESTA | Participación Porcentual del Total sin Respuesta |
|-------------------------------|--------------|---------------|--|---------------|--|
| ASUNTOS PENITENCIARIOS | 797 | 418 | 52.45% | 379 | 47.55% |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 120 | 106 | 88,33% | 14 | 11,67% |
| CERVI | 9 | 1 | 11.11% | 8 | 88.89% |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 74 | 21 | 28.38% | 53 | 71.62% |
| CUSTODIA Y VIGILANCIA | 497 | 216 | 43.46% | 281 | 56.54% |
| DERECHOS HUMANOS | 6 | 2 | 33.33% | 4 | 66.67% |
| GESTIÓN CORPORATIVA | 152 | 54 | 35.53% | 98 | 64.47% |
| JURÍDICA | 556 | 274 | 49.28% | 282 | 50.72% |
| PLANEACIÓN | 120 | 44 | 36.67% | 76 | 63.33% |
| SISTEMAS | 12 | 8 | 66.67% | 4 | 33.33% |
| TALENTO HUMANO | 1258 | 68 | 5.41% | 1190 | 94.59% |
| COMUNICACIÓN | 8 | 1 | 12.5% | 7 | 87.5% |
| FELICITACIÓN | 2 | 0 | 0% | 2 | 100% |
| TRATAMIENTO Y DESARROLLO | 58 | 32 | 55.17% | 26 | 44.83% |
| TOTAL | 3.669 | 1.122 | 30.58% | 2.547 | 69.42% |

Fuente: Reporte estadístico PQRSD aplicativo - GESDOC – I semestre 2024



En la tabla anterior se muestran las PQRSD recibidas durante el semestre en mención, discriminadas por dimensión. Del total recibidas (3.669), 1.017 cuentan con respuesta, es decir el 30.58%, lo que representa un porcentaje bajo de efectividad dentro del procedimiento.

De acuerdo a la circular externa No. 019 del 5 de julio de 2024, expedida por la Defensa Jurídica del Estado, en su capítulo II Lineamientos para la prevención del daño antijurídico reza: Numeral 2, *“Por tanto, no responder de manera clara, precisa, congruente y consecuente, dentro del término fijado por la ley, implica un incumplimiento de deberes constitucionales y supone una mayor congestión de los despachos judiciales, debido a la presentación de acciones de tutela para su protección”*. Numeral 4, *“la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas es una conducta susceptible de sanción disciplinaria”*

2. Con base en la estadística arrojada por el módulo PQRSD del aplicativo GESDOC, en la tabla No. 2, se detallan las dimensiones con respuesta, pero fuera de términos de Ley:

Tabla No.2 PQRSD recibidas Sede Central I semestre 2024, con respuesta fuera de términos

| DIMENSION | CON RESPUESTA | CON RESPUESTA FUERA DE TERMINOS | % fuera de Términos |
|-------------------------------|---------------|---------------------------------|---------------------|
| ASUNTOS PENITENCIARIOS | 418 | 52 | 12.44% |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 106 | 0 | 0.00% |
| CERVI | 1 | 1 | 100% |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 21 | 1 | 4.76% |
| CUSTODIA Y VIGILANCIA | 216 | 10 | 4.63% |
| DERECHOS HUMANOS | 2 | 1 | 50% |
| GESTIÓN CORPORATIVA | 54 | 4 | 7.41% |
| JURÍDICA | 274 | 4 | 1.46% |
| PLANEACIÓN | 44 | 15 | 34.09% |
| SISTEMAS | 8 | 4 | 50% |
| TALENTO HUMANO | 68 | 18 | 26.47% |
| COMUNICACIÓN | 1 | 1 | 100% |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0,00% |
| TRATAMIENTO Y DESARROLLO | 32 | 3 | 9.37% |
| TOTAL | 1.122 | 114 | 11.21% |

Fuente: Reporte estadístico PQRSD aplicativo GESDOC - I semestre - 2024

De la tabla anterior se observa qué, del total de PQRSD con respuesta que fueron de 1.122, un porcentaje del 11.21%, 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 módulo PQRSD del aplicativo GESDOC, en la tabla no. 3, se detallan los estados de respuesta de algunos radicados, así:

Tabla No.3 PQRSD recibidas Sede Central I semestre 2024, Estado Aleatorio Radicados

| DIMENSION (D) | RADICADO ENTRADA | FECHA DE RADICACION | FECHA VENCIMIENTO | # DE DIAS CORRIDOS DESDE LA RADICACIÓN | ESTADO |
|--------------------------------------|-------------------------|----------------------------|--------------------------|---|------------------------------------|
| ASUNTOS PENITENCIARIOS | 2024ER0086610 | 27/06/2024 | 19-07-2024 | 2 días | En trámite (Por recibir) |
| | 2024ER0083682 | 21/06/2024 | 15-07-2024 | 6 días | En trámite (Asignado) |
| | 2024ER0079043 | 12/06/2024 | 04-07-2024 | 13 días | Respondida (Asignado) |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 2024ER0084944 | 25/06/2024 | 17-07-2024 | 4 días | En trámite (Asignado) |
| | 2024ER0055788 | 24/04/2024 | 19-05-2024 | 44 días | En trámite (Por recibir) |
| | 2024ER0016103 | 6/02/2024 | 27-02-2024 | 95 días | Respondida (Finalizado) |
| CUSTODIA Y VIGILANCIA | 2024ER0044017 | 3/04/2024 | 28-04-2024 | 57 días | Respondida (Finalizado) |
| | 2024ER0042181 | 26/03/2024 | 22-04-2024 | 61 días | En trámite (Por recibir) |
| | 2024ER0031608 | 4/03/2024 | 26-03-2024 | 76 días | En trámite (Por recibir) |
| JURÍDICA | 2024ER0087473 | 28/06/2024 | | | No necesita respuesta (Finalizado) |
| | 2024ER0081191 | 17/06/2024 | 09-07-2024 | 10 días | En trámite (Finalizado) |
| | 2024ER0066503 | 17/05/2024 | 11-06-2024 | 29 días | En trámite (Finalizado) |
| PLANEACIÓN | 2024ER0077296 | 7/06/2024 | 02-07-2024 | 15 días | En trámite (Por organizar) |
| | 2024ER0063341 | 9/05/2024 | 03-06-2024 | 34 días | En trámite (Por recibir) |
| | 2024ER0044298 | 3/04/2024 | 28-04-2024 | 57 días | Respondida (Por recibir) |
| TALENTO HUMANO | 2024ER0086537 | 27/06/2024 | | | No necesita respuesta (Finalizado) |
| | 2024ER0071300 | 27/05/2024 | 19-06-2024 | 23 días | En trámite (Por recibir) |
| | 2024ER0042408 | 27/03/2024 | 23-04-2024 | 60 días | En trámite (Asignado) |

Fuente: Reporte estadístico PQRSD aplicativo GESDO C- I semestre de 2024

Del total de radicados en el reporte de PQRSD I semestre 2024, se seleccionaron aleatoriamente por dependencia tres (3) de ellos, con el fin de verificar la trazabilidad y estado final de los mismos, encontrando las siguientes conclusiones o novedades:

- No se evidencia la existencia de un control que garantice que las respuestas han sido completas y de fondo, además de su pronta resolución.
- Se evidencia reiteración en vencimiento de términos para resolver las distintas modalidades de petición, considerando que "toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción."
- De los 18 radicados analizados, tan sólo dos, se encuentran en estado respondido (finalizado).
- 6 radicados de los 18 analizados, se encuentran en estado "en trámite (por recibir)", inclusive de hasta con 76 días de radicada (2024ER0031608).

4. Con base en la estadística arrojada por el módulo PQRSD aplicativo GESDOC, en la tabla No. 4, se muestran los tipos de PQRSD más recurrentes por Dimensión, así:

Tabla No.4 PQRSD Más recurrentes por Dimensión recibidas Sede Central I semestre 2024

| DIMENSION | TOTAL | TIPOLOGIA | TOTAL | Participación Porcentual del Total por Dimensión |
|--------------------------|-------|-------------|-------|--|
| PLANEACION | 120 | SOLICITUD | 120 | 100% |
| | | OTROS | 0 | 0% |
| JURÍDICA | 556 | ORIENTACIÓN | 266 | 47.84% |
| | | SOLICITUD | 232 | 41.73% |
| | | QUEJAS | 45 | 8.09% |
| | | OTROS | 13 | 2.34% |
| CUSTODIA Y VIGILANCIA | 497 | DENUNCIA | 65 | 13.08% |
| | | ORIENTACIÓN | 126 | 25.35% |
| | | SOLICITUD | 248 | 49.90% |
| | | OTROS | 58 | 11.67% |
| TRATAMIENTO Y DESARROLLO | 58 | QUEJAS | 24 | 41.38% |
| | | SOLICITUD | 19 | 32.76% |
| | | RECLAMOS | 7 | 12.07% |
| | | ORIENTACIÓN | 8 | 13.79% |
| TALENTO HUMANO | 1258 | SOLICITUD | 1128 | 89.67% |
| | | QUEJAS | 36 | 2.86% |
| | | ORIENTACIÓN | 8 | 0.63% |
| | | OTROS | 86 | 6.84% |
| SISTEMAS | 12 | QUEJAS | 1 | 8.33% |
| | | RECLAMOS | 1 | 8.33% |
| | | SOLICITUD | 10 | 83.33% |

| | | | | |
|--------------------------------------|------------|-----------------------|------------|--------|
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 74 | DENUNCIAS | 24 | 32.43% |
| | | QUEJA | 50 | 67.57% |
| GESTIÓN CORPORATIVA | 152 | SOLICITUD | 114 | 75% |
| | | RECLAMOS | 2 | 1.32% |
| | | ORIENTACIÓN | 16 | 10.53% |
| | | QUEJAS | 20 | 13.16% |
| ASUNTOS PENITENCIARIOS | 797 | SOLICITUD | 694 | 87.08% |
| | | SOLICITUD DE TRASLADO | 96 | 12.05% |
| | | OTROS | 7 | 0.88% |

Fuente: Reporte estadístico PQRSD aplicativo - GESDOC - I SEMESTRE DE 2024

De acuerdo al porcentaje de participación más representativo por dimensión y tipología, se puede concluir que las Dimensiones que mayor número de solicitudes reciben son: Planeación, Talento Humano y Asuntos Penitenciarios.

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

Tabla No. 5 Tipos de recepción PQRSD Sede Central I semestre 2024

| TIPOS DE RECEPCION | TOTAL | Participación Porcentual del Total |
|---------------------------------|--------------|---|
| SOLICITUD | 2710 | 73.86% |
| AFILICACIONES SINDICALES | 30 | 0.82% |
| QUEJAS | 234 | 6.38% |
| ORIENTACIÓN | 544 | 14.83% |
| RECLAMOS | 35 | 0.95% |
| SUGERENCIA | 2 | 0.05% |
| FELICITACIÓN | 2 | 0.05% |
| OTROS | 112 | 3.05% |
| TOTAL | 3.669 | 100% |

Fuente: Reporte estadístico PQRSD aplicativo - GESDOC - I SEMESTRE DE 2024



El cuadro No. 5, se encuentra correlacionado con la tabla No. 4, donde se ratifica que la mayor parte de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2024, se concentran principalmente en las solicitudes (73.86%).

6. Con base en la estadística arrojada por el módulo PQRSD, aplicativo 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 ELECTRÓNICO ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1.977 | 53.88% |
| CORREO ELECTRONICO ANTICORRUPCIÓN | 151 | 4.12% |
| PAGINA WEB | 672 | 18.32% |
| PERSONAL | 751 | 20.47% |
| TELEFONO ATENCIÓN AL CIUDADANO | 9 | 0.25% |
| LÍNEA ANTICORRUPCION CELULAR | 15 | 0.41% |
| ESCRITO | 86 | 2.34% |
| CHAT | 8 | 0.22% |
| TOTAL | 3.669 | 100,00% |

Fuente: Reporte estadístico PQRSD aplicativo – GESDOC – I SEMESTRE DE 2024

Como se puede apreciar en la tabla No. 6, el medio por el cual se recibió mayor número de PQRSD en el periodo evaluado fue: "Correo Electrónico de Atención al Ciudadano" con un total de 1.977 trámites, equivalente al 53.88%.

Los medios con menor participación corresponden a: Teléfono de Atención al Ciudadano, línea anticorrupción (celular) y chat, lo cual sería recomendable evaluar la poca utilización de estos canales, toda vez que se ha verificado que los números de líneas telefónicas registradas en la página institucional no se encuentran funcionando y el conmutador u operadora no contestan o no redireccionan la llamada de manera adecuada, esto se encuentra consignado en el informe con radicado 2024IE0149392 de julio de 2024.

RECOMENDACIONES

- Establecer controles y fortalecer buenas prácticas de atención y respuesta a las solicitudes, en busca de la satisfacción y dar cumplimiento a la normatividad legal vigente
- Definir mecanismos de alerta que permitan reaccionar a tiempo en la identificación de PQRSD próximas a vencer.
- Mejorar el registro, tipificación y asignación de responsables de PQRSD de acuerdo a su pertinencia.
- Elaborar un plan de acción que permita garantizar la respuesta a las PQRSD vencidas.
- Capacitar, sensibilizar y generar evidencias de apropiación del conocimiento en cuanto a políticas de PQRSD y normatividad legal vigente, en especial lo contenido en la circular externa No. 019 de julio de 2024, protocolo para la gestión óptima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico la defensa judicial.
- Implementar medición a respuestas completas y de fondo.

La Oficina de Control Interno, se permite recordar a los funcionarios del INPEC la importancia del Autocontrol en sus procesos, para ser esa primera línea que identifique las oportunidades de mejoras y detecte oportunamente las desviaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos.

Atentamente,



INÉS ANDREA CALDERÓN MORILLO
Coordinador Grupo de Evaluación y Seguimiento
Oficina de Control Interno

Elaboró:
Pierre Harviary Amaya Plata
Profesional Universitario OFICI

Revisó/Aprobó:
Inés Andrea Calderón Morillo
Grupo Evaluación y Seguimiento