

8150-OFICI-

GESDOC 27-03-2019 16:29  
Al Contestar Cite Este No.: 2019IE00053027 Folio Anexo 0 FA-0  
ORIGEN 8150-OFICINA DE CONTROL INTERNO / IBERSON PABO ESCOBAR  
DESTINO 500- DIREC-DIRECCION REGIONAL NOROESTE / MARTHA LUCIA FEHO MONCADA  
ASUNTO INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS  
OBS

Medellín, 4 de marzo de 2019

2019IE00053027 

Doctora  
**MARTHA LUCIA FEHO**  
Director  
Regional Noroeste  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC  
Ciudad

**ASUNTO: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P,Q,R,S,D)– Seguimiento Segundo Semestre de 2018 – Dirección Regional Noroeste**

Cordial Saludo.

Me permito poner en su conocimiento informe de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2018, el cual contiene información del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión adelantada a esta Regional y ERON de su jurisdicción, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento que contribuyan a incrementar los niveles de confianza de los clientes y partes interesadas del servicio penitenciario.

## OBJETIVOS

- ✓ Evaluar que la atención ofrecida a las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2018.
- ✓ Verificar las acciones de mejoramiento implementadas, para fortalecer la atención de los ciudadanos que demandan servicios de los ERON y Sede de la Dirección Regional Noroeste del INPEC.

## RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN

- **Canales de recepción de las PQRSD**

En la página web del INPEC en el link de atención al ciudadano se encuentra disponible una ventana para la recepción de las PQRSD de la ciudadanía y da la opción del canal de respuesta más accesible para el peticionario. Sin embargo, el Instituto tiene

establecido en el procedimiento PM-DA-P04 V01 Atención al ciudadano, otros canales de atención como son:

- ✓ Presencial – Atención personalizada
- ✓ Medio Escrito
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Telefónico
- ✓ Buzones
- ✓ Página Web



De acuerdo a la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano de la Regional Noroeste, durante el segundo semestre de la vigencia 2018 se recibieron un total de **1292** solicitudes en toda la jurisdicción, registradas en el aplicativo institucional Quejas Web como "quejas", que de acuerdo al canal de recepción el más utilizado es el medio escrito con un total de 722 solicitudes, seguidas de la atención personalizada con 439, telefónicas 84, por correo electrónico 49 y solo 3 por vía fax. En la gráfica No.

1 se puede observar en términos porcentuales los canales de atención más utilizados por la ciudadanía.

Gráfica No. 1 Fuente: Quejas Web, acumulado regional tipo de queja 26/02/2019

De las 1292 quejas, el 17.5% (226) fueron recepcionadas y gestionadas desde la Dirección Regional Noroeste y las restantes desde los ERON, es decir el 82.5%. En la gráfica No. 2 se muestran los Establecimientos que registraron el mayor número de quejas, destacándose el EPMSC Jericó. Así mismo debe aclararse que de las 226 quejas recibidas en la Sede Regional, un número importante de ellas corresponde a los ERON, debido a que la ciudadanía acude a esta instancia para presentar sus PQRS



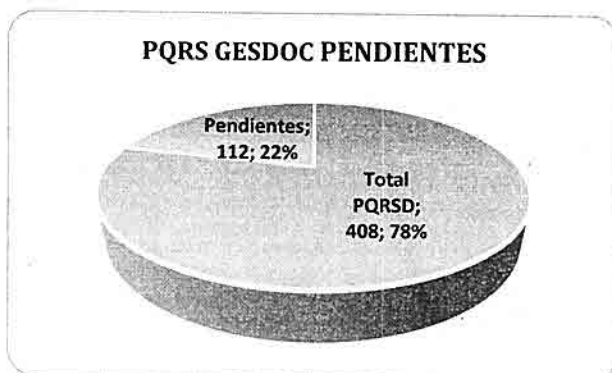
Gráfica No. 2 Fuente: Quejas web, relación de quejas por ERON 26/02/2019

De conformidad con los lineamientos institucionales consagrados en la Resolución 00378 del 17/02/2017, el GESDOC es el único sistema de radicación de las comunicaciones oficiales recibidas, enviadas e internas del INPEC, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa que reza:

Que el aplicativo GESDOC, cuenta con los siguientes módulos: Radicación, PQRS, Digitalización, Módulo de Informes, Módulo de Administración, Administración de Archivo, Parametrización de Flujos, Tablas y Valoración de Retención Documental; por lo tanto, cualquier otro aplicativo (software) o medio de control que se esté utilizando en razón al manejo de la radicación de comunicaciones oficiales, debe ser declarado obsoleto, por ende, deberá suspenderse su utilización.

Teniendo en cuenta este criterio, se verificó el reporte del GESDOC de las PQRSD recepcionadas durante el periodo objeto de evaluación encontrando un total de 758 documentos registrados en el aplicativo, de los cuales el 52.8% (408) corresponden a peticiones y solicitudes y el 0.52% a quejas (4); no obstante, debe destacarse en el presente informe que 45 de los 758 documentos fueron clasificados como "oficios", de los cuales 18 correspondían a solicitudes, denotando con ello debilidades en la clasificación de la información a la hora de registrar en el aplicativo, lo que afecta su trazabilidad. Así mismo, no puedo establecerse si todos los documentos registrados en el aplicativo requerían respuesta o no.

- **Cumplimiento de Términos en la Respuesta a las PQRSD**



El 22% de las PQR registradas en el GESDOC, se encontraban sin finalizar, sugiriendo con ello debilidades en la alimentación oportuna del aplicativo que afecta el seguimiento y control efectivo a las PQRSD, dado que no se tiene certeza de que en realidad estas peticiones no se hayan respondido con la oportunidad requerida.

Gráfica No. 3. Fuente: GESDOC Reporte documentos recibidos

Es de aclarar, que el reporte del aplicativo GESDOC trae dos ítems denominados "estado" y "estado actual" y las cifras no son consistentes, dado que en el mismo reporte figuran 261 y 296 Peticiones en estado finalizado, denotando con ello debilidades del aplicativo o en su operación para hacer un adecuado seguimiento o trazabilidad a las PQRSD; al indagar con el operador del aplicativo las posibles causas de esta inconsistencia, se concluye que esta diferencia puede estar asociada a que los funcionarios no culminan todo el proceso en el aplicativo que permita hacer la trazabilidad al requerimiento, debido al desconocimiento de los servidores penitenciarios sobre el uso adecuado del GESDOC para surtir todos los pasos que exige el aplicativo.

Revisadas las herramientas disponibles por el Instituto para que los servidores penitenciarios puedan consultar los documentos que soportan la operatividad de los procesos como son la Ruta Virtual de la Calidad y del Control, ISOLUCIÓN y la página

web del INPEC, se evidenció la inexistencia de un manual, guía o procedimiento que especificara el uso del GESDOC, tal como lo determina la Resolución 00378/2017 en su parte considerativa:

*....la Dirección de Gestión de Gestión Corporativa – Grupo Gestión Documental, elaborará la guía para el manejo del aplicativo (GESDOC), que será publicada en la página web del Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC y a su vez se realizarán capacitaciones para su manejo.*

Si bien la Dirección de Gestión Corporativa – Grupo de Gestión Documental en su momento adoptó estas acciones, el documento no culminó el proceso de aprobación y el documento no está disponible para el personal; razón por la cual es necesario implementar acciones de mejoramiento encaminadas a fortalecer competencias de los funcionarios penitenciarios en el uso del GESDOC (reentrenamiento).

De otra parte, se hizo verificación al estado actual de las quejas recepcionadas a través de las áreas de Atención al Ciudadano y registradas en el aplicativo Quejas Web tanto en la Sede Regional como en los ERON de la jurisdicción encontrando lo siguiente:



Gráfico No.4 Fuente: Aplicativo Quejas Web Estado de Quejas 01/07/2018 – 31/12/2018

De las 1292 PQRS D recepcionadas entre el 01/07/2018 al 31/12/2018 quedaron pendientes por finalizar el 12.8% (166) en toda la jurisdicción, ocupando el EPMSC Santa Rosa de Osos el primer lugar con un total de 64 PQRS D, seguidos por COPED con 25 e Isthmina con 23 respectivamente. Al igual que con el GESDOC, este resultado puede sugerir que la finalización del trámite en el sistema no se realizó o que aún el ciudadano no tiene respuesta a su queja o petición; así mismo, se constató que desde el área de Atención al Ciudadano de la Dirección Regional solo se hace seguimiento y control a las PQRS D recepcionadas y registradas en el aplicativo Quejas Web en la misma sede, pero este no se lleva a las tramitadas directamente en los ERON, generando riesgos asociados a la insatisfacción de la ciudadanía y pérdida de imagen institucional por no garantizarle sus derechos.

**PQRS D mas reiteradas en el periodo.**

TIPO DE QUEJA	MEDIO DE RECEPCIÓN				TOTAL QUEJAS
	CORREO ELECTRONICO	ESCRITO	PERSONAL	TELEFONICA	
Consignación cuenta matriz	15	38	24	5	82
Falta de atención médica	2	33	42	8	85
Falta trámites beneficios adtivos	2	82	6	3	93
Información visitas	10	118	175	14	317
Mal funcionamiento expendios	0	117	5	7	129
No entrega de encomiendas	1	32	32	1	66
Ingreso ERON sin procedimiento	0	58	3	3	64
Trámite a la protección de PPL	0	7	21	4	32
Recargas PIN, telefonía	1	25	1	2	29

Tabla No. 1. Fuente: aplicativo Quejas Web Consolidado Regional por tipo de queja 26/02/2019



En la tabla No. 5 se observan los servicios ofrecidos por el INPEC en los ERON adscritos a la Dirección Regional Noroeste, frente a los cuales la ciudadanía en general interpuso el mayor número de PQRSD (de las 1292 recibidas en el II semestre/2018), de las cuales se destacaron las quejas por información de visitas y el mal funcionamiento de los expendios; servicios frente a los cuales deben orientarse acciones de mejoramiento.

Gráfico No. 5 Fuente: aplicativo Quejas Web Consolidado Regional por tipo de queja

### Calidad del servicio ofrecido

El análisis realizado por la Oficina de atención al ciudadano al resultado de las encuestas de satisfacción (1403 aplicadas), permiten evaluar la percepción del ciudadano frente al servicio ofrecido durante el segundo semestre de la vigencia 2018, de la cual se destaca los siguientes aspectos:

- ✓ Solo el 84% de los encuestados conocen la carta de trato digno (derechos, deberes y canales de atención), aspecto que sugiere fortalecer los mecanismos de divulgación a la ciudadanía.
- ✓ Ha mejorado la percepción de los usuarios del servicio y partes interesadas frente a las instalaciones físicas donde se ofrece la atención (señalización, accesibilidad, puntos de atención).
- ✓ Respecto a los servidores penitenciarios que ofrecen la atención, el 3% en promedio de los encuestados califican deficiente la amabilidad, el conocimiento



del tema que consultan y la actitud de servicio, que si bien es un porcentaje muy bajo, deben mantenerse estrategias para generar la cultura del servicio y humanizar más la atención.

- ✓ El 13% de los usuarios opinaron que el INPEC no les cumplió ya sea en términos de respuesta o en los compromisos pactados y el 10% de ellos opinan que los trámites y servicios ofrecidos no tienen en cuenta su realidad, lo que no contribuye a mejorar la confianza de la ciudadanía en el servicio penitenciario. Por lo tanto, debe promoverse el código de integridad del INPEC, para que los servidores penitenciarios se empoden de los valores que deben identificar las actuaciones de todos los servidores públicos.

### Seguimiento al Plan de Mejoramiento

El área de Atención al Ciudadano de la Dirección Regional Noroeste no documentó un plan de mejoramiento frente a las observaciones elevadas por la OFICI durante el primer semestre de la vigencia 2018; sin embargo, implementó algunas acciones de mejoramiento que informa a través de Oficio No.2018IE0160141 DEL 13/12/2018; verificadas dichas acciones se concluye lo siguiente:

- ✓ Al momento de la verificación, el área cuenta con dos funcionarios quienes en conjunto gestionan las actividades programadas en el plan de acción de cada vigencia por la Oficina de Atención Ciudadana y Derechos Humanos del INPEC y se encargan de la atención, trámite y seguimiento de las PQRSD recibidas y registradas en la Sede Regional. No realizaban seguimiento y control a las PQRSD registradas en los ERON de la jurisdicción, por desconocimiento de todos los roles del aplicativo.
- ✓ Frente a la existencia de los dos comités de quejas en la Sede Regional como son el CRAET y el comité del área de Control Interno Disciplinario CID que generaban retardos en el trámite y respuesta a las quejas que cada área recepcionaba; en sesión de comité CRAET se estableció que cada área gestionaría y daría respuesta al peticionario dentro de los términos legales, las PQRD que direccionaran desde ventanilla única o recepcionaran por otro canal diferente. Sin embargo, esta acción no ha generado el impacto esperado, toda vez que la totalidad de estas PQRD no se registran en el aplicativo quejas web para hacer la trazabilidad del estado de las mismas, ni se integran a la estadística periódica.
- ✓ En informe del I semestre de la vigencia 2018 se sugirió la implementación de un control para el registro y seguimiento a las PQRSD que allegaba la ciudadanía por correo electrónico o vía telefónica a las diferentes áreas que conforman la

Dirección Regional, frente a lo cual se implementó el formato del mismo aplicativo para el diligenciamiento del requerimiento de la ciudadanía y entrega al área de Atención al Ciudadano para el respectivo cargue en el aplicativo Quejas Web. No obstante, esta acción solo fue implementada en el área de atención y tratamiento, denotando debilidades en el mecanismo de socialización de esta medida.

- ✓ De otra parte, se sugirió la revisión y análisis de pertinencia de los tres aplicativos institucionales encargados de registrar las peticiones de los ciudadanos como son GESDOC, SIJUR y QUEJAS WEB y presentar propuesta de mejora; sin embargo, no se evidenció ninguna gestión ante la alta dirección, o las consultas que sean necesarias para optimizar su uso y evitar el desgaste administrativo.
- ✓ Desde el CRAET no se han direccionado acciones de mejoramiento hacia los procesos identificados como más críticos o menos conformes por el número importante de PQRD en el periodo o vigencia.

### SUGERENCIAS PARA LA MEJORA

Documentar un plan de mejoramiento con la participación de todos los responsables de área para optimizar la recepción, registro, trámite y respuesta de las PQRSD presentadas por la ciudadanía, para consolidar una cultura del servicio sustentada en oportunidad y calidad del servicio.

Implementar estrategias de sensibilización para acercar a la ciudadanía al uso de los medios de comunicación electrónica disponibles por el INPEC para la recepción y respuesta de las PQRSD, garantizando que éstos sean de fácil acceso y sencillos de comprender; esto con el fin de facilitar y hacer más efectiva la atención de los ciudadanos y partes interesadas.

Incluir dentro del programa de inducción y reinducción del INPEC, un entrenamiento en el uso del GESDOC y la gestión de las PQRSD, dado que todos los servidores penitenciarios sin excepción deben conocer la herramienta que soporta la gestión institucional y conocer el tratamiento que debe darse a los requerimientos de los ciudadanos.

La Dirección de Gestión Corporativa -- Grupo de Gestión Documental documente y gestione la aprobación, divulgación y publicación de la Guía para el manejo del aplicativo GESDOC, en los términos señalados en la Resolución 0378/2017 y se realice un reentrenamiento en el manejo de esta herramienta.

Los aplicativos institucionales GESDOC y Quejas Web, deben alinear los roles para hacer seguimiento a los tiempos de respuesta a las PQRSD, o se defina por cual de estos dos aplicativos se hará el único registro de las PQRSD, de tal forma, que el mismo aplicativo genere las alertas temprana del vencimiento de términos; en el evento de estar parametrizado, hacer las campañas de reentrenamiento para el uso adecuado de todos los roles a fin de optimizar su uso para la implementación de acciones de mejoramiento oportunas.

Generar estrategias conjuntas con las áreas de Talento Humano para divulgar el código de integridad del INPEC, haciendo uso de la caja de herramientas ofrecida por el DAPF para trabajar las conductas que deben orientar la integridad del comportamiento de los servidores públicos.

Hacer seguimiento y control al trámite y respuesta dadas a las PQRSD recepcionadas en los ERON y registradas en el aplicativo Quejas Web.

Lo anterior para su conocimiento y demás fines que estime pertinentes.

Atentamente



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

Elaboró: María Mery Arias Cano - Profesional OFICI  
Revisó: Mayor (RA) Jeferson Erazo Escobar  
Fecha: Marzo 4 de 2019