

8150-OFICI-

Pereira, 14 de marzo de 2019

GESDOC 27-03-2019 16:45  
Al Contestar Cite Este No.: 2019IE00053067 Fol:1 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 8150-OFFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFFERSON ERAZO ESCOBAR  
DESTINO 600-DIRECCION REGIONAL VIEJO CALDAS / CLARAHIBEL IDROBO MORALES  
ASUNTO INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS  
OBS

2019IE00053067 

Señora  
**CR CRARAHIBEL IDROBO MORALES**  
Directora  
Regional Viejo Caldas  
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 Viejo Caldas**

Cordial Saludo

Me permito poner en su conocimiento informe correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Dirección Regional Viejo Caldas y los Establecimientos adscritos a esta durante II Semestre de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano de esta regional.

La Resolución 05557 del 11 de diciembre de 2012 - «Por la cual se desarrolla la estructura orgánica y funciones de las Direcciones Regionales del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)», establece en su *Artículo 4º -ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DERECHOS HUMANOS* - *Son funciones de la dependencia Atención al Ciudadano y Derechos Humanos en la Dirección Regional* - (...)

En esta Dirección no existe un acto administrativo que designe a un funcionario como responsable de la Dependencia de *-ATENCIÓN AL CIUDADANO-* que le permita ejecutar y cumplir las funciones respectivas. Sin embargo, es de aclarar que la dependencia la recibe temporalmente en enero de 2018 el Te. Jorge Iván Osorio Aguirre, mientras se asigna un funcionario por medio de resolución como responsable de la misma. Al 31 de diciembre de 2018 la Dirección Regional no había asignado funcionario con responsabilidades al respecto.

El día 12 de marzo de 2019 la Directora regional allega a esta oficina COINT una certificación donde informa que en esta regional no reposa resolución alguna de asignación de funciones para el áreas de Atención al Ciudadano desde agosto de 2017 a febrero de 2019. Que mediante resolución No. 417 del 01 de marzo de 2019 asigna funciones de responsable de Atención al Ciudadano. (Anexo un folio)

En atención a la función que le compete al Área de Control Interno referente al seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), solicité a la Dirección y persona encargada de las PQRS para que allegara la siguiente información; con el fin de hacer una diagnóstico :

1. Informar si se continúa dando aplicación a las directrices impartidas por la Coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano del nivel central en cuanto al registro de las peticiones en el aplicativo Quejas Web y seguimiento de las mismas por parte del Área de Atención al Ciudadano tanto de la Dirección Regional como de los Establecimientos de reclusión adscritos; de lo contrario cual ha sido la estrategia que se ha adoptado para el registro y control de las peticiones recibidas en la Regional y establecimientos adscritos.

**Responde**

1. Acorde a las directrices impartidas por la Coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano del nivel central se continúan registrando las peticiones en el aplicativo Quejas Web y seguimiento de las mismas por parte del Área de Atención al Ciudadano de los Establecimientos de reclusión adscritos.

2. Informe estadístico de las de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre de 2018 recibidas en la Dirección Regional y Establecimientos adscritos; indicando el canal de atención (escrito, correo electrónico o vía virtual, telefónico, personalizado).

**Responde**

2. Referente al Informe estadístico de las de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre de 2018 recibidas en la Dirección Regional y Establecimientos adscritos, me permito informar que como tal se elaboró hasta el tercer trimestre de 2018.

En este punto, de acuerdo a anexos presentados solo allegó informe de Julio y Agosto de 2018 respecto a la utilización del Aplicativo Quejas Web; encontrando que en algunos establecimientos de esta regional no hicieron uso del módulo de quejas debido

a que no existieron PQRS para darle trámite, no obstante se realizaron atenciones que quedaron registradas debidamente en los meses mencionados; así:

<u>Mes</u>	<u>Quejas</u>	<u>Atenciones personalizadas</u>
Julio	37	136
Agosto	55	50

Por otra parte, Ventanilla Única mediante correo electrónico allegado a COINT RVCaldas informa lo siguiente:

Que de acuerdo a lo registrado en la minuta denominada LIBRO RADICAR DERECHOS DE PETICION desde la fecha 12 de julio al 9 de noviembre de 2018, se han registrado 44 peticiones y en el sistema radicador GESDOC entre correspondencia externa recibida e interna enviada desde la fecha 15 de noviembre a 13 diciembre de 2018 un total de 43 quejas.

Es de precisar que ventanilla única por GESDOC funciona desde el mes de noviembre de 2018.

La información presentada por esta, es:

#### DERECHOS DE PETICIÓN LIBRO RADICADOR

AREA	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUBR	NOVIEM	DICIEMB
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	12	7	8	3	3	0
JURIDICA		2		1		0
SANIDAD		1	1			0
CONTROL DISCIPLINARIO		1	1	2	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

#### QUEJAS APLICATIVO GESDOC INTERNAS RECIBIDAS Y EXTERNAS RECIBIDAS

AREA	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUBR	NOVIEM	DICIEMB
ASUNTOS DISCIPLINARIOS						
JURIDICA					1	1
SANIDAD						
CONTROL DISCIPLINARIO						
DIRECCION REGIONAL						3
EPMSC SALAMINA						1
GRUPO INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS			1			1

EPMSC DORADA				1	2	1
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			2	5	2	6
GRUPO GOSEG				3	1	
RM MANIZALES			1	2		
EPMSC ARMENIA						1
COIBA				2		
TALENTO HUMANO					1	
RM ARMENIA				1		
EPMSC RIOSUCIO				1		
EPMSC PUERTO BOYACA				1		
EPMSC SANTA ROSA DE CABAL				1		
DIRECCION DE CUSTODIA Y VIGILANCIA					1	
<b>TOTAL</b>	0	0	4	17	8	14

En cuanto al SIJUR, mediante correo de jurídica de la regional allegado a esta dependencia COINT, informan lo siguiente:

Me permito aclarar, en ésta sede regional NO está implementado el aplicativo SIJUR para registro y control de los derechos de petición y sus respuestas.

3. Relación de las quejas atendidas en el CRAET (Regional Viejo Caldas) correspondiente al segundo semestre de 2018, donde se estipule fecha del acta de reunión del CRAET, número de acta, número de quejas analizadas en dicha acta y número de quejas registradas en el aplicativo quejas web.

**Responde**

3. Durante la vigencia 2018, no se elaboraron reuniones y no se levantó acta de las quejas atendidas en el CRAET.

4. Referenciar si todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se allegan a la Dirección Regional Viejo Caldas, son recibidas y registradas por el Área de Atención al Ciudadano, en caso contrario que otra área de la regional, recibe quejas y como se registran.

**Responde**

4. Efectivamente todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se allegan a la Dirección Regional Viejo Caldas, son recibidas y registradas por el Área de Atención al Ciudadano en el aplicativo QUEJAS WEB hasta el mes de octubre de 2018, las recibidas en físico por el área de correspondencia y por correo electrónico son direccionadas a las dependencias competentes para dar respuesta y a los ERON

involucrados a través del correo electrónico de atención al ciudadano de la Dirección Regional.

5. Número PQRS asignadas a otras áreas o dependencias por competencia.

**Responde**

5. No se cuenta con el Número PQRS asignadas a otras áreas o dependencias por competencia.

6. Tiempo promedio de respuesta (PQRS). (Cantidad de las que Sí requirieron respuesta; Cantidad de las que No requirieron respuesta; Cantidad pendientes por resolver; Cantidad de las No respondidas)

**Responde**

6. El Tiempo promedio de respuesta (PQRS) es el establecido conforme al Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo. (No se cuenta con datos de cantidad de las que Sí requirieron respuesta; Cantidad de las que No requirieron respuesta; Cantidad pendientes por resolver; Cantidad de las No respondidas)

7. Indicar el radicado de: - Sin Respuesta y vencidos en el segundo semestre 2018 y - Radicados de los vencidos con respuesta.

**Responde**

7. No se cuenta con el radicado de: - Sin Respuesta y vencidos en el segundo semestre 2018 y - Radicados de los vencidos con respuesta.

8. Seguimiento realizado a las respuestas de las PQRS recibidas.

**Responde**

8. No se tiene seguimiento realizado a las respuestas de las PQRS recibidas.

9. Análisis realizados a los reportes estadísticos que arroja el aplicativo quejas web y demás aplicativos donde se registran las PQRS durante el segundo semestre de 2018, incluyendo los de los establecimientos carcelarios y penitenciarios adscritos; relacionado las incidencias, causas identificadas, instrucciones y recomendaciones impartidas al respecto.

**Responde**

9 Se cuenta con el Análisis realizados a los reportes estadísticos que arroja el aplicativo quejas web y demás aplicativos donde se registran las PQRS hasta el tercer trimestre de 2018, incluyendo los ERON adscritos; relacionado las incidencias, causas identificadas, instrucciones y recomendaciones impartidas al respecto.

10. Informe realizado por el área de atención al ciudadano en el segundo semestre de 2018, con respecto a las condiciones en cuanto a infraestructura, equipo, mobiliario y personal de las áreas de atención al ciudadano de esta Regional y Establecimientos adscritos.

**Responde**

10. En el mes de noviembre de 2018 se realizó Informe por el área de atención al ciudadano, con respecto a las condiciones en cuanto a infraestructura, equipo, mobiliario y personal de las áreas de atención al ciudadano de esta Regional y Establecimientos adscritos.

11. Informe realizado por el área de atención al ciudadano del segundo semestre de 2018, relacionado con la operatividad técnica, utilización e inconvenientes presentados del aplicativo Quejas Web y demás aplicativos utilizados para el registro de PQRS.

**Responde**

11. No se realizó Informe por el área de atención al ciudadano del segundo semestre de 2018, relacionado con la operatividad técnica, utilización e inconvenientes presentados del aplicativo Quejas Web y demás aplicativos utilizados para el registro de PQRS.

12. Informe del segundo semestre de 2018 relacionado con la no finalización oportuna de las quejas al igual sobre las instrucciones dadas de la operatividad del CRAET, a los centros de reclusión adscritos.

**Responde**

12. No se realizó Informe del segundo semestre de 2018 relacionado con la no finalización oportuna de las quejas al igual sobre las instrucciones dadas de la operatividad del CRAET, a los centros de reclusión adscritos.

13. Acciones correctivas y de mejoramiento realizadas por las áreas de atención al ciudadano de los establecimientos, en el segundo semestre de 2018, de acuerdo a las indicaciones y recomendaciones dadas por el área de atención al ciudadano de la Regional.

**Responde**

13. No se realizaron ni se impartieron instrucciones sobre Acciones correctivas y de mejoramiento para las áreas de atención al ciudadano de los establecimientos en el segundo semestre de 2018, por el área de atención al ciudadano de la Regional.

Es de aclarar que la Dependencia la recibí en enero de 2018, temporalmente mientras se nombraba una persona para este menester; sin embargo se cumplió

medianamente con la obligaciones establecidas alternamente con mis funciones en área de tutelas y asesoría jurídica a los ERON de esta sede Regional.

Se cumplió con las diferentes campañas de divulgación y sensibilización tasadas en el plan de acción 2018, emitidas por la Coordinación Nacional de Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior, no dispone este servidor de una relación, ni estandarización de informes que se deban rendir, más allá del estadístico que se presenta trimestralmente; por tanto, estaré dispuesto a atender sus recomendaciones y sugerencias en pro de mejorar el proceso de atención al ciudadano.

## **APRECIACIONES GENERALES**

En consecuencia la dependencia Atención al Ciudadano de esta regional NO está dando aplicabilidad de acuerdo con el procedimiento establecido por el INPEC, PM-DA-P04-Versión 1, "Proceso de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano", cuyo objetivo es Asegurar la respuesta efectiva de las Peticiones, Quejas, Reclamos y asesoría en los requerimientos de los ciudadanos y partes interesadas a través del direccionamiento oportuno y eficiente de los mismos a las dependencias competentes.

### **Derechos de Petición:**

En lo que respecta a los Derechos de Petición en la Dirección Regional Viejo Caldas *no* se lleva un consolidado de la información estadística de la sede ni de los establecimientos adscritos, por lo tanto no se puede determinar cuáles son las más recurrentes, ni determinar los tiempos de respuesta de los mismos; además no se desarrollan acciones de mejora ni se dan instrucciones que puedan mejorar la gestión administrativa al respecto. Además no existe articulación en las diferentes áreas, ni mecanismos de gestión y trazabilidad.

### **Quejas:**

No existe el comité CRAET de acuerdo a lo requerido por la resolución 00139 de abril 30 de 2013,- Establece la creación del Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET), con el fin de analizar que amerite su estudio especial por la afectación del Instituto o donde se deban tomar decisiones inmediatas para evitar efectos futuros en contra del mismo, como también el secretario de dicho comité que en este caso, es el

funcionario responsable del área de Atención al Ciudadano, de acuerdo al *artículo 7°, numeral 2° - presentar ante el comité las PQRS allegadas y recepcionadas durante la semana.*

**Responsabilidades:**

Se evidencia falta de asignación de responsabilidades que permitan determinar a la dependencia que debe hacerle seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas de las PQRDS, lo cual impacta de manera significativa en los indicadores asociados al proceso.

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

Atentamente



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

Elaboró: Carlos Augusto Restrepo Cardona – Prof. Univ. – COINT Regional Viejo Caldas  
Revisó: MAYOR (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR - Jefe Oficina de Control Interno  
Fecha de elaboración: 14-03-2019  
Archivo: C:\CONTROL INTERNO RVCALDAS\2019 - \1. Reg. ViejoCaldas\2019\3. Marzo