

8150-OFICI-

GESDOC 27-03-2019 16:49
Al Contestar Cite Este No.: 2019IE00053074 Fol:2 Anex:0 FA:0
ORIGEN 8150* OFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR
DESTINO 8100* DINPE-DIRECCION GENERAL / WILLIAM ERNESTO RUIZ GARZON
ASUNTO EL INFORME DE PQRSO CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018
OBS

2019IE00053074 

Bogotá D.C; 19 de marzo de 2019

Señor
Brigadier General
WILLIAM E. RUÍZ GARZÓN
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC
La Ciudad

RECIBIDO
DIRECCION GENERAL

28 MAR 2019

Hora 14:57

Firma 

ASUNTO: Informe seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P.Q.R.S.D) Seguimiento Segundo Semestre 2018

Cordial Saludo

Me dirijo a usted con el fin de poner en conocimiento el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P.Q.R.S.D) correspondiente al segundo semestre de 2018, en el cual se presentan los aspectos más relevantes evidenciados por parte de la Oficina de Control Interno en la sede central, Regionales Noroeste, Oriente, Viejo Caldas y Occidente y los Establecimientos adscritos a estas, para lo cual me permito presentar las siguientes observaciones:

1. Para el periodo evaluado el Grupo de Atención al Ciudadano presentó informe de los avances alcanzados respecto a las observaciones que esta oficina realizó para el primer semestre de 2018, de lo cual esta oficina insiste en la importancia que debe brindar la oficina de Sistemas de información en la implementación del módulo de PQRSO en el aplicativo GESDOC con el fin de establecer un único medio para la radicación de todas las solicitudes y que este permita consolidar la información, para la toma de decisiones y de esta manera contribuir al mejoramiento de los procedimientos y respuestas oportunas a la ciudadanía en general.
2. Se recomienda con base en lo observado en las Regionales y los establecimientos adscritos a ellas la importancia de realizar capacitaciones a todos los funcionarios del Instituto en el manejo del aplicativo GESDOC dado que esta es la herramienta que soporta la gestión documental institucional, así como la capacitación en la herramienta QUEJAS WEB, recalando la importancia de registrar todas las peticiones que se alleguen en estas dos herramientas.

Recibido
28-Marzo-2019
Hora: 2:57 PM
ATC

3. Es necesaria la actualización de los procedimientos que regulan las PQRSD y que estos puedan ser consultados por los funcionarios del Instituto ya sea en la plataforma ISOLUCION o en la ruta virtual.
4. En las Regionales y Establecimientos que a la fecha no vienen realizando los Comités Interdisciplinarios de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET) se hace necesario el funcionamiento de estos, con el objetivo de tomar decisiones inmediatas en todas las solicitudes que allí se evalúan y de esta manera evitar futuros efectos en contra del Instituto.
5. Es necesario la creación de un plan de mejoramiento tanto a nivel central como en las diferentes Regionales y Establecimientos con el objetivo de optimizar la recepción, registro, trámite y respuesta de las PQRSD presentadas por la ciudadanía y que permita mejorar la calidad en el servicio.

Es de interés de la Oficina de Control Interno que el trámite y respuesta de las PQRSD tenga un proceso de mejora continua, que contribuya a incrementar los niveles de confianza de los diferentes usuarios del Instituto.

Lo anterior para su conocimiento y demás fines que estime pertinentes

Atentamente,



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

Copia: Doctora Leyda Milena Medina Lozano-Coordinadora Atención al Ciudadano

Elaborado por: Paola Ramos Ramos-OFICIA
Revisado por: Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Fecha de elaboración: 28 de marzo de 2019
Archivo: C:\Users\JRAMOSR\Documents\INFORMES DE LEY/PIMA/VIII TRIMESTRE