

8150-OFICI-

INPEC 29-08-2022 10:23

Al Contestar Cite Este No. - 2022IE0177774 Fol.10 Anex:0 FA:0

ORIGEN 81505 - GRUPO DE EVALUACION A LA GESTION DEL RIESGO / ALEXIS KATHERINE BASTIDAS ESTRADA
DESTINO 500* DIREG - DIRECCION REGIONAL NOROESTE. / IMELDA LOPEZ SOLORZANO
ASUNTO INFORME PQRSD REGIONAL NOROESTE Y ERON I SEMESTRE 2022
OBS

Bogotá D.C, 26 de agosto 2022

2022IE0177774



Doctora
IMELDA LÓPEZ SOLORZANO
Directora Regional Noroeste
Ciudad

Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) I Semestre 2022 – Regional Noroeste.

Cordial Saludo,

De la manera más atenta me permito remitirle, informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer semestre de 2022; donde se presentan los aspectos más relevantes evidenciados por parte de la oficina de control interno con base a las acciones adelantadas de acuerdo a la información suministrada por parte del área de atención al ciudadano, esto con el fin de coadyuvar al fortalecimiento del sistema de control interno y del mejoramiento continuo en la institución.

Cordialmente;

KATHERINE BASTIDAS
ALEXIS KATHERINE BASTIDAS ESTRADA
Responsable Oficina Control Interno INPEC (E)

Revisó: Katerine Bastidas Estrada – Responsable Oficina de Control Interno INPEC (E)
Elaboró: Joan Alonso Mora Márquez / Control Interno Dirección Regional Noroeste
Archivo: C:\Users\COINT\Documents\CINTERNO\CONTROL INTERNO 2022\INFORMES DE LEY\PQRSD

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene información relacionada con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión adelantada por la Dirección Regional Noroeste y ERON de su jurisdicción, para dar respuesta a las PQRSD presentadas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de la vigencia 2022, 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.

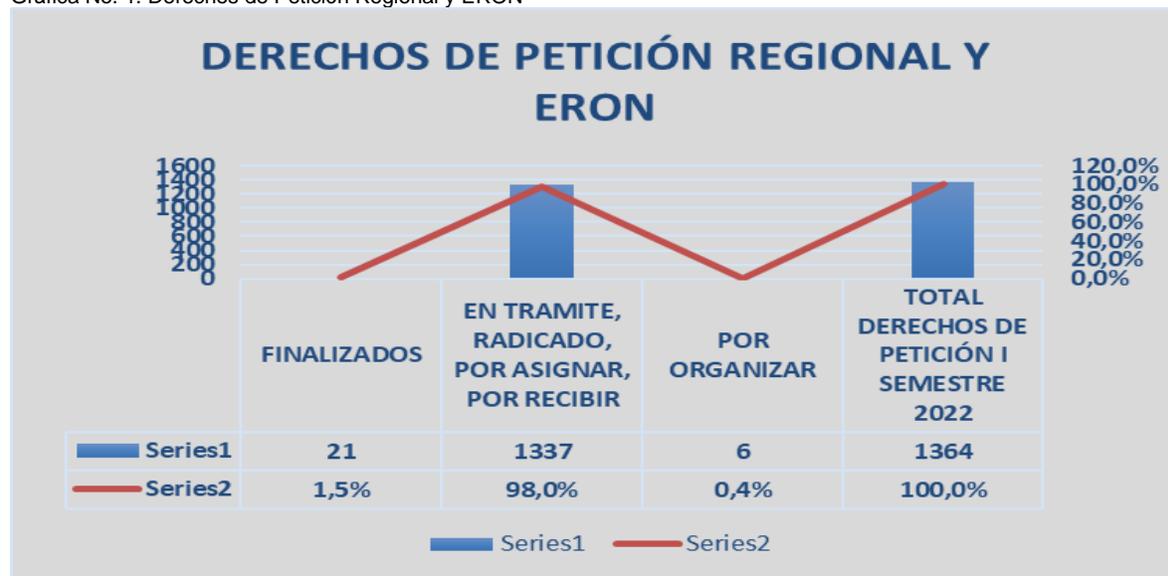
OBJETIVOS

- ✓ Evaluar la atención ofrecida a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022.
- ✓ Verificar las acciones de mejoramiento implementadas, para fortalecer la atención de los ciudadanos que demandan servicios en los ERON adscritos y Sede de la Dirección Regional Noroeste del INPEC.

RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN

- **DERECHOS DE PETICIÓN**

Gráfica No. 1. Derechos de Petición Regional y ERON



Fuente: GESDOC Reporte Área Atención al Ciudadano Regional Noroeste

El 98% de Derechos de Petición registrados en el GESDOC, en la Dirección Regional Noroeste y ERON de la jurisdicción se encuentran en estado de trámite, radicado, por asignar y por recibir, al momento de realizar el citado informe; así mismo solo 21 Derechos de Petición se encuentran finalizados (1.5%) del total, y 6 requerimientos en estado por organizar (0.4%); con esto es evidente la falta de trazabilidad que hay en el seguimiento a estos requerimientos, teniendo en cuenta que se está incumpliendo con los términos de respuesta, a las peticiones presentadas por la ciudadanía según la Ley 1755 de 2015.

Tal como en el informe del último semestre de la vigencia 2021, se evidencia un altísimo porcentaje de Derechos de Petición sin culminar su trámite administrativo pertinente, es menester indicar que se recalca la importancia de finalizar el trámite en todos los requerimientos elevados por la ciudadanía en la plataforma, de manera que para el próximo seguimiento el porcentaje de PQRSD en trámite tenga una reducción significativa respecto a las respuestas y lo pendiente por finalizar.

RELACIÓN DE PQRSD POR ESTABLECIMIENTO

CONSOLIDADO PQRSD RECEPCIONADAS REGIONAL NOROESTE Y ERON - SEGUNDO TRIMESTRE 2022			
COD.	ESTABLECIMIENTO	PQRSD	%
500	DIRECCIÓN REGIONAL NOROESTE	272	8,5%
501	CPAMSPA ITAGUI	278	8,7%
502	CPMS BELLO	265	8,3%
505	EPMSC ANDES	9	0,3%
507	EPMSC BOLIVAR	165	5,2%
508	EPMSC CAUCASIA	62	1,9%
513	EPMSC JERICO	40	1,3%
514	EPMSC LA CEJA	180	5,6%
515	EPMSC PUERTO BERRON	171	5,4%
517	EPMSC SANTA BARBARA	207	6,5%
518	EPMSC SANTO DOMINGO	249	7,8%
519	EPMSC SANTA ROSA	190	5,9%
521	EPMSC SONSON	95	3,0%
523	EPMSC TAMESIS	231	7,2%
527	EPMSC YARUMAL	377	11,8%
530	EPMSC QUIBDO	168	5,3%
531	EPMSC APARTADO	29	0,9%
533	EPMSC ISTMINA	14	0,4%
535	EP PUERTO TRIUNFO	36	1,1%
537	COPEDE MEDELLÍN	158	4,9%
TOTAL		3196	100,0%

Tabla Nro 1. Fuente: Nro. PQRSD Radicadas en el aplicativo GESDOC

Se solicito la información al área de atención al ciudadano y posteriormente al grupo de atención al ciudadano en Bogotá, en razón a que la información recibida inicialmente no era suficiente para iniciar la elaboración del informe, de acuerdo a la información allegada por el grupo de atención al ciudadano, que corresponde al II trimestre de 2022, sin tener información del I trimestre, el consolidado general de la Regional Noroeste, presenta un total de 3196 PQRSD radicadas en el aplicativo GESDOC durante el segundo trimestre de 2022. Los establecimientos que presentan el mayor numero de requerimientos radicados en el segundo semestre corresponde a EPMSC Yarumal con 377, CPAMSPA Itagui con 278, La Dirección Regional con 272, el CPMS Bello con 265 y EPMSC Santo Domingo con 249.

Se recalca que la relación de PQRSD recepcionadas y presentadas en este punto, corresponde a la información presentada al II trimestre de 2022, ya que como se menciono anteriormente no se obtuvo lo pertinente al primer trimestre. En este punto es menester indicar que al realizar un comparativo con la informacion del cuarto trimestre del años 2021 se evidencia una disminución importante en el numero de solicitudes radicadas en el CPAMSPA Itagui, de acuerdo al promedio que se pudo realizar con la información allegada, se estima una reducción aproximada del 36%, esto continuando con la tendencia que venía mostrando el establecimiento en la radicación de las PQRSD durante el II trimestre de la vigencia.

Grafica Nro.2 ERON con mayor número de PQRSD Radicadas

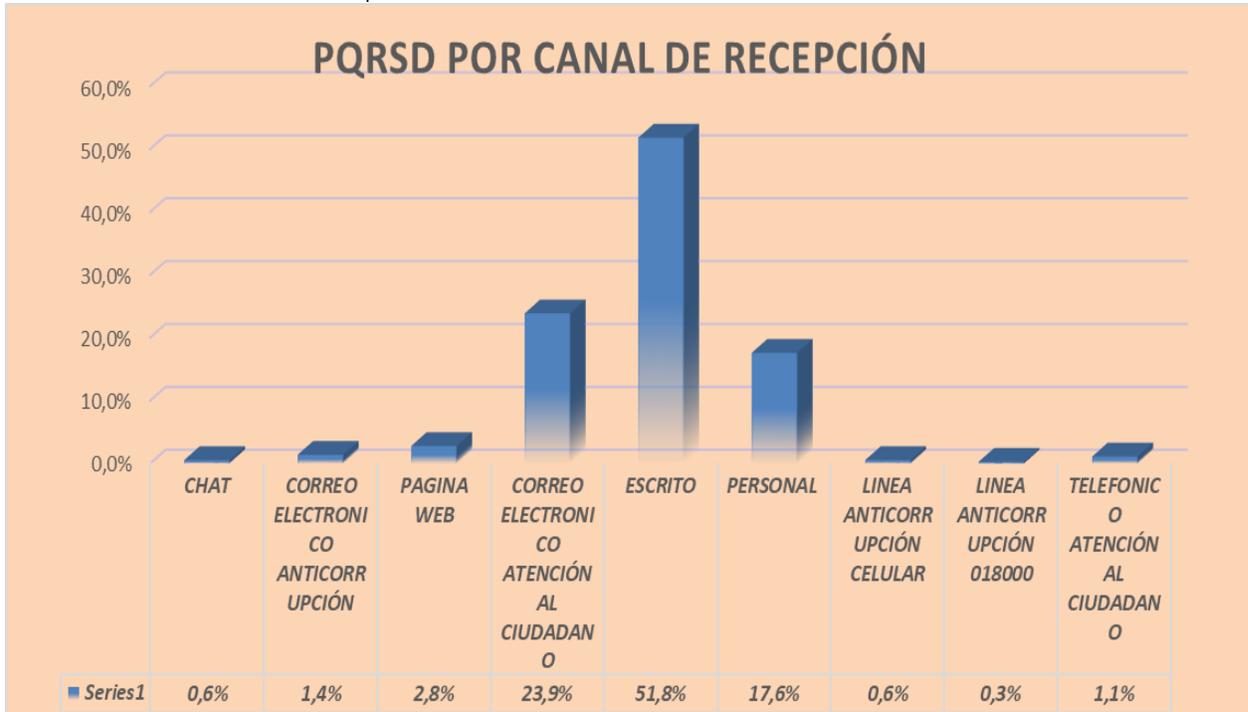


Fuente: Información suministrada por Sub Atención al ciudadano nivel central

MEDIO DE RECEPCIÓN DE LA PQRSD

Se aprecia en la siguiente gráfica que el medio de recepción más utilizado corresponde al medio escrito con un porcentaje del 51.8%, seguido del medio de recepción del correo electrónico de atención al ciudadano con un porcentaje del 23.9%, a continuación, la estadística de todos los canales habilitados para la recepción de las PQRSD.

Grafica nro.3 Estadística Canales de Recepción



Fuente: Información suministrada por subdirección de atención al ciudadano

Calidad del servicio ofrecido

El análisis realizado por el area de atención al ciudadano al resultado de las encuestas de satisfacción (470 aplicadas), permiten evaluar la percepción del ciudadano frente al servicio ofrecido durante el primer semestre de la vigencia 2022, de la cual se destaca los siguientes aspectos:

- ✓ Existe un incremento favorable en 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, oportunidad en el servicio, diligencia del servidor).
- ✓ A diferencia del informe anterior donde se relacionaba un porcentaje muy bajo de inconformidad menos del 1%, para este periodo de 2022, los encuestados

manifiestan inconformidad con la atención prestada por el funcionario de atención al ciudadano en un porcentaje del 36.6% del total de las encuestas aplicadas.

- ✓ Después del análisis de las encuestas se concluye que el 4.7% de los ciudadanos encuestados no conoce la carta de trato digno (derechos, deberes y canales de atención), mejorando el índice que se tenía con respecto al informe anterior que fue del 6.3%.
- ✓ El 1.6% de los encuestados manifiestan que no tienen conocimiento de la política de tratamiento de datos personales, este índice tiene una disminución respecto a lo informado por la oficina de control interno en el pasado semestre, el cual fue del 3.4%
- ✓ De acuerdo a los datos compartidos por el área de atención al ciudadano, en las encuestas de percepción del servicio por parte de la ciudadanía, la oficina de control interno concluye que:
 1. El trámite o servicio solicitado más recurrente fue otro no especificado con 115 solicitudes correspondiente al 19% del total de trámites del segundo semestre.
 2. El trámite más solicitado por la ciudadanía corresponde a “**Trámite o Servicio solicitado no especificado**” con 266 solicitudes correspondientes al 20%, “**Encomiendas**” con 194 solicitudes correspondiente a 14.8% del total, seguido de “**Consignación en cuenta matriz internos**” con 158 solicitudes correspondiente al 12% del total de requerimientos, y “**Solicitud descuento, para estudio, trabajo y enseñanza**” con 152 solicitudes correspondientes al 11.5% del total.

Operatividad CRAET

Para el I semestre de 2022, se reporta un total de 143 PQRSD llevadas al comité CRAET, correspondiente a una disminución del 22.5% respecto del informe anterior, el comité se realiza según resolución 003352 del 15 de agosto de 2019, en ellas aporó información 6 de los 19 ERON, incluida la Dirección Regional; evidenciándose que entre las quejas más repetitivas se encuentran en la dimensión actuaciones irregulares de funcionarios “incumplimiento de funciones como servidores públicos”; dimensión no dar respuesta a las solicitudes por los canales “Por no efectuar trámite jurídico”.

Durante el primer semestre de 2022 de las quejas, reclamos e informes recepcionados, durante el semestre desde el comité CRAET se realizaron 103 acciones preventivas, consistentes en socializaciones, reuniones, y requerimientos a los establecimientos adscritos a la regional noroeste, así mismo 40 acciones correctivas entre las cuales tratan de remisiones a control interno disciplinario nivel central y regional.

Debilidades Identificadas:

- Se evidencia debilidad en las sesiones de los Comités CRAET en el ERON de EPMSC Caucasia, por lo que se requiere desde la dirección Regional y el área de atención al ciudadano, solicitar el cumplimiento obligatorio por parte de este establecimiento.
- Se continua presentando gran cantidad de PQRSD que no dan cumplimiento a los términos de respuesta según la Ley 1755 de 2015.
- Se mantiene lo mencionado en anteriores informes, en relación a que no se tiene unidad de criterio para el registro de las PQRSD que se recepcionan a través de correo electrónico o vía telefónica en las áreas diferentes a las de Atención al ciudadano, toda vez que éstas no se integran a la información que manejan las áreas de atención al ciudadano, esto dado que desde ventanilla única se radican peticiones de la ciudadanía en GESDOC. Esta es una observación la cual se debe enfatizar desde el Grupo de Atención al Ciudadano como acción correctiva a las debilidades identificadas en el proceso.
- La clasificación que se le da a los requerimientos por parte de los funcionarios que radican en el aplicativo GESDOC es deficiente, falta mayor especificidad en los documentos (Derecho de petición, Queja, Trámites administrativos, felicitación, etc.), es menester lograr una óptima clasificación de lo radicado, para su adecuada trazabilidad, esta situación no se ha corregido, se debe realizar una acción correctiva para esta debilidad.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA

- Es menester solicitar las retroalimentaciones en el manejo del GESDOC, hacer hincapie en la clasificación óptima de los documentos en el aplicativo, debilidad notoria en la Regional Noroeste y ERON de la jurisdicción.
- Propender por que el servidor público de cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, artículo 76. **Oficina de quejas, sugerencias y reclamos**” y como servidores públicos, Ley 734 de 2002 artículo 34:

“Son deberes de todo servidor público: ...34. Tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.”

Igualmente en dichos trámites dar mayor celeridad en los tiempos de respuesta a las PQRSD, tal como se estipula en la Ley 1755 de 2015.

- Desde del area de atención al ciudadano de la Regional es indispensable que mensualmente se realice seguimiento al estado de las PQRSD, y solicitar informe a los responsables de las áreas de atención al ciudadano en los ERON respecto al monitoreo que estos deben realizar a los terminos de respuesta de las distitnas áreas en sus respectivos establecimientos.
- Se sugiere que desde la Dirección Regional, se realice de forma trimestral retroalimentación del manejo óptimo del aplicativo GESDOC, por escrito, por videoconferencia, o el medio que se considere más idóneo, dejando evidencia de lo gestionado; respecto a una retroalimentación hacia los establecimientos adscritos a la misma, de cómo se encuentra la información, cuáles fueron las fallas, cuáles son los aspectos a mejorar, alternativas del cómo hacerlo, planteando un plan de mejoramiento, y que conocimiento deben reforzar los involucrados para obtener resultados de mayor calidad.

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

Atentamente,

KATERINE BASTIDAS
ALEXIS KATERINE BASTIDAS ESTRADA
Responsable Oficina Control Interno INPEC (E)

Revisó: Katerine Bastidas Estrada - Responsable Oficina de Control Interno INPEC (E)
Elaboró: Joan Alonso Mora Márquez - Control Interno Dirección Regional Noroeste
Archivo: C:\Users\COINT\Documents\CINTERNO\CONTROL INTERNO 2022\INFORMES DE LEY\PQRSD