

8150-OFICI-

INPEC 17-08-2022 15:54

Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0169530 Fol.4 Anex.0 FA:0
ORIGEN 8150 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / ALEXIS KATHERINE BASTIDAS ESTRADA
DESTINO 300° - DIRECCION REGIONAL NORTE / MARIA ALEXANDRA GARCIA FORERO
ASUNTO INFORME OFICINA INFORME SEGUIMIENTO P.Q.R.S.D- REGIONAL NORTE OBS PRIMER SEMESTRE
OBS

Bogotá D.C, 17 de agosto 2022

2022IE0169530



Doctora
MARIA ALEXANDRA GARCIA FORERO
Directora Regional Norte
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
INPEC

Asunto: Informe seguimiento P.Q.R.S.D- Regional Norte.
Obs. Primer Semestre 2022

Cordial saludo,

La Resolución 5557 del 11 de diciembre de 2012, contempla a la oficina de control interno como dependiente orgánicamente de esta, no obstante, actuaran bajo los lineamientos que expida la Oficina de Control Interno.

En numeral 4° del artículo 6° de la misma Resolución, establece lo siguiente a pie de letra:

“Evaluar en la Dirección Regional y Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional de su jurisdicción, el cumplimiento a las políticas, programas, procedimientos e indicadores definidos por el Instituto, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad”

A su turno, el artículo 7° reza lo siguiente:

“Vigilar que la atención de quejas, reclamos y sugerencias que se presta en la Dirección Regional y Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional de su jurisdicción, cumpla con la normativa vigente y los lineamientos de la Dirección General”.

A continuación, se presenta informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al Primer semestre del año 2022, de la Dirección Regional Norte y 13 Establecimientos de la jurisdicción, con el objetivo de apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

ESTADÍSTICA TIPO PQRSD

REGIONAL NORTE								
ESTABLECIMIENTOS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	ORIENTACIÓN
CMS BARRANQUILLA	10	3	6	38	0	5	0	0
EPMSC CARTAGENA	10	7	7	0	3	5	0	0
EPMSC MAGANGUE	8	0	0	0	0	2	0	1
EPMSC VALLEDUPAR	0	3	0	0	0	2	0	0
EPMSC MONTERIA	0	114	3	3	1	82	0	0
EPMSC RIOHACHA	2	0	0	0	0	66	0	0
EPMSC SANTA MARTA	39	29	2	1	0	112	0	90
EPMSC EL BANCO	0	0	0	0	0	3	0	0
EPMSC SAN ANDRES	0	1	0	0	0	0	0	0
EPMSC SINCELEJO	0	0	0	0	0	0	0	0
EPMSC BARRANQUILLA	0	4	14	0	0	7	0	0
CPAMS VALLEDUPAR	6	12	10	0	2	5	0	0
EPMSC TIERRALTA	0	0	0	20	0	0	0	0
TOTAL	75	173	42	62	6	289		91

Nota: consolidado PQRSD suministrado por ATECI Regional Norte

PROMEDIO	10,71428571	24,71428571	6	8,857142857	0,857142857	41,28571429	0	13
-----------------	-------------	-------------	---	-------------	-------------	-------------	---	----

Análisis de la Operatividad de las PQRSD

Según el total discriminado, las de mayor operatividad en el relacionamiento estado-ciudadano, son las quejas y la consultas, sin embargo ello no quiere decir que sean las de mayor impacto por cuanto existen realidades institucionales y por la misma naturaleza de los Establecimientos de Reclusión que indican que a mayor problemáticas propias del sistema, mayor número de solicitudes (peticiones), por cuanto es mediante este derecho que el ciudadano busca la satisfacción de su necesidad ante el INPEC como Institución.

Ello nos lleva a establecer un versus entre las de mayor operatividad y las de mayor impacto, ya que las primeras se dieron en tan solo cuatro establecimientos a saber EPMSC Montería, EPMSC Riohacha y EPMSC Santa Marta, siendo por el lapso del tiempo en seis meses, datos con una tendencia buena en operatividad en la recepción de las PQRSD.

No así ocurre con los demás Establecimientos, los cuales presentan numero de atenciones en sus diferentes tipos con una tendencia de inobservancia en la utilización de la herramienta Gestión Documental-PQRSD o inactividad de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

De otro lado, se palpa que establecimientos como EPMSC Tierralta, EPMSC Sincelejo, EPMSC San Andrés, EPMSC El Banco y EPMSC Magangué, cada uno con su propia dinámica y Parte físico, sin embargo, en terminos generales existe un divorcio entre la

Política Institucional de atención al Ciudadano y la operatividad material del relacionamiento Estado-Ciudadano.

En suma, el promedio de operatividad según los tipos no es alentador, amén de los cuatro establecimientos que tienen una tendencia al cumplimiento de las funciones, según los establecido en la resolución 0501 de 2015 acorde al área de trabajo Quejas y Reclamos.

OPERATIVIDAD MODULO PQRSD

El análisis de este apartado, se centra en el cumplimiento del componente Relacionamiento estado-ciudadano de Gestión Documental, a través de la aplicación para la gestión documental GESDOC, que permite administrar los documentos desde la generación hasta su destinación final, desde la variable porción de las tareas que es parte integral del programa de gestión documental, como el “conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación”(Guía aplicativo Gesdoc, 2022, glosario)

REGIONAL NORTE																	
ESTABLECIMIENTOS	EN TRAMITE (ANULADO)	EN TRAMITE (EN TRAMITE)	EN TRAMITE (FINALIZADO)	En trámite(Asignado)	EN TRAMITE (POR ASIGNAR)	En trámite(Por organizar)	EN TRAMITE (POR ASIGNAR) TRASLADO PENDIENTE	En trámite(Por recibir),Traslado pendiente	EN TRAMITE (POR RECIBIR)	EN TRAMITE (POR RECIBIR)ANULACION SOLICITADA	RESPONDIDA (ASINADO)TRASLADO PENDIENTE	RESPONDIDA FINALIZADA	RESPONDIDA POR ASIGNAR	Respondida(En Trámite)	RESPONDIDA POR ORGANIZAR	RESPONDIDA POR RECIBIR	TOTAL POR ERON
CMS BARRANQUILLA		2	4				4		21			28					59
EPMSC CARTAGENA			1						1		2	5			1		10
EPMSC MAGANGUE			3				8										11
EPMSC VALLEDUPAR							2			1		2					5
EPMSC MONTERIA		1	1		11		1		154	1			4			6	179
EPMSC RIOHACHA			3					1	3			61		1			69
EPMSC SANTA MARTA	3	75	123	4	14	15	8		18			4			6		270
EPMSC EL BANCO									3								3
EPMSC SAN ANDRES			1														1
EPMSC SINCELEJO																	0
EPMSC BARRANQUILLA									3			22					25
CPAMS VALLEDUPAR	1				1	3			4		1	10		1	1	10	32
EPMSC TIERRALTA	1		29							1		2					33
TOTAL	5	78	165	4	26	18	23	1	207	3	3	134	4	2	8	16	697

Nota: consolidado PQRSD suministrado por ATECI Regional Norte

Análisis de la Operatividad del módulo PQRSD

El presente análisis se constituye en dos vertientes, la administración de los documentos según la naturaleza del GESDOC y dos, sobre el incumplimiento a la Resolución 00378 del 17 de febrero de 2017, en donde se contempla su implementación y oficio No. 2018IE0088870 de fecha 14 de agosto de 2018 del uso obligatorio de GESDOC.

1. Administración de los documentos según la naturaleza del GESDOC

Aquí encontramos que, durante el primer semestre de la calenda, en los trece Establecimientos adscritos a la Regional Norte, se ha operativizado 153 PQRSD, lo cual solo arroja un dato del deber ser desde su producción hasta su finalización, lo cual incluye que haya vinculado la respuesta al cliente, organizado y enrolado en la trazabilidad hasta culminar con el proceso.

2. Incumplimiento al oficio No. 2018IE0088870 de fecha 14 de agosto de 2018

Nótese, como el cuadro presenta a aquellos establecimientos que han radicado a través de atención al ciudadano la atención por los diferentes canales: personalizada, telefónica en el PBX, por línea anticorrupción, chat, escrita o por el correo electrónico.

De inmediato, es necesario analizar las siguientes variables:

1. Los diferentes radicados, muestran estados con las palabras “tramite”, “por asignar”, “por organizar”, “por recibir”, lo cual es un indicador que la atención fue radicada pero no se ha cumplido con todos los pasos que dan lugar a cada estado, hasta llegar al último denominado “finalizado”.
2. Los establecimientos EPMSC El Banco, EPMSC San Andrés y EPMSC Sincelejo, NO presentan movimiento de gestión documental, lo cual es un flagrante incumplimiento a la doctrina institucional, ora, resolución 0501 de 2015 y Planes Institucionales.

3. Comparativo **ESTADÍSTICA TIPO PQRSD VS OPERATIVIDAD MODULO PQRSD.**

En el cuadro número uno, encontramos cifras que dan cuenta de una dinámica aceptable en el promedio de tipos de atenciones en el 70% de los establecimientos, pero este porcentaje solo es posible si lo miramos desde el punto de vista de atención al ciudadano, no obstante, los tipos de atención y la satisfacción del cliente, solo es posible si se materializa ese conjunto de actividades administrativas, que para este caso es el uso de GESDOC.

Mirándolo desde un conjunto de tareas, el cuadro número 1, indica entonces que las PQRSD se están radicando y por ello el número que refleja cada tipo, pero que, a la hora de operativizar esa satisfacción tanto al cliente como a la institución, es decir ese matrimonio indisoluble entre política de atención al ciudadano y política de gestión documental no se está materializando.

Lo dicho anteriormente, toma fuerza según lo enunciado en comunicación interna emanado del despacho de la Directora Regional Norte, dirigido a los

directivos y funcionarios de los Establecimiento de la Regional Norte, que da cuenta de establecimientos de PQRSD sin respuesta.

Se toma el aparte del oficio 2022IE0102570 en su pagina cuatro así:

Por lo anterior se seleccionó un top cuatro (04) de los establecimientos más recurrentes en las acciones antes mencionadas así:

DIRECCIÓN Y ERON ADSCRITOS	TOTAL PQRSD SIN RESPUESTA
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE	210
308 - EPMSC DE MONTERÍA	167
323 - EPAMSCAS DE VALLEDUPAR	144
322 - EPMSC DE BARRANQUILLA	110
324 - EPMSC TIERRALTA - JYP	110

Consideraciones concluyentes de los cuadros anteriores

1. Los datos tienen una interpretación inequívoca que los establecimientos no están cumpliendo con el funcionamiento de las oficinas de atención al ciudadano en su máxima expresión y correlativamente con la operatividad del módulo PQRSD.
2. Comparando los datos plasmados en los soportes aportados por la Oficina de atención al ciudadano del regional norte, con el análisis del archivo PQRSD a corte 30 de junio, si bien dista en algunos números, que puede ser producto de las diferencias en el tiempo, ambos apuntan a que existe una debilidad en el cumplimiento de la GUÍA APLICATIVO GESDOC-CÓDIGO: PA-DO-G09

QUEJAS

Este segmento del informe, tiene como cimiento la metodología del MIPG, en su esquema de planeación articulado orientado a fortalecer el desempeño institucional, contenida en la resolución 598 de 2018, contenido este, que se encuentra estructurado en la Resolución 003352 del 2019.

En cumplimiento del artículo 6°, numerales 4,5,7 de la resolución 5557 de 2012, se abordan los siguientes aspectos, teniendo como fuente el oficio 2022IE0134507, emanado de la Direccion Regional Norte, con destino a la Direccion General del INPEC.

1. Quejas de mayor impacto

3. Las quejas más recurrentes en la Regional y los establecimientos penitenciarios adscritos, son:

Dimensión	Tipo de Queja	Total
Derechos Humanos	Falta Atención Médica	5
	Trato digno a los Privados de Libertad	7
	Uso excesivo de la fuerza	0
	Irregularidades en aislamiento	0
	Discriminar a internos por sexo, raza, genero	0
	Maltrato verbal a PPL y visitantes	0
Por no efectuar trámite jurídico	Tramites Expedicion de Computos	0
	No dar respuesta a las peticiones por los canales	8
	Falta de trámites a beneficios administrativos	0
Por trámite de Seguridad	Situaciones irregulares en el proceso de seguridad	1
	Ingreso al establecimiento sin procedimiento	0
Ambiente y Desempeño Laboral	Hechos de Corrupción	7
	Incumplir con las tareas o funciones	5

4. Tipo de Quejoso

✓	PPL	=24
✓	Anónimo	=02
✓	Funcionarios	=01
	Ciudadanos	=01

Según el análisis realizado a la matriz PQRSD, se encuentra la siguiente realidad:

- Dimensión Derechos Humanos:** Los datos arrojan que las quejas han disminuido ostensiblemente a un valor de seis (06), radicadas en los EPMSC Cartagena, EPMSC Barranquilla, EPMSC San Andrés y CPAMS Valledupar, lo cual pueden obedecer a dos fenómenos: 1. Que se presenten las situaciones, pero no se gestione en GESDOC y 2. Que estamos en frente a un mejoramiento y cumplimiento de la Política de Derechos Humanos enfocada en el respeto.
- Dimensión Tratamiento y Desarrollo:** aquí tenemos un total de 282 atenciones en diferentes tipos, recepcionadas en los diferentes ERON de la jurisdicción y sede regional norte, esto indica que estamos frente a un fenómeno que muestra la forma como se están llevando los procesos atención básica y tratamiento penitenciario, núcleo esencial de la misión institucional.
- Dimensión Por No efectuar Tramites Jurídicos:** aquí tenemos un total de 89 atenciones en diferentes tipos, recepcionadas en los diferentes ERON de la jurisdicción y sede regional Norte, aunque es una cifra que está dentro de los márgenes normales por la dinámica propia de los establecimientos de reclusión, indica que estamos que se debe mirar cual es el verdadero inconformismo del cliente, el cual debe ser satisfecho en la medida de lo posible en cada ERON.

2. Operatividad del comité CRAET

Junto al oficio anteriormente mencionado, se encuentran otras piezas discriminadas en sendas actas que dan cuenta de la operatividad del comité CRAET tanto en los establecimientos de la jurisdicción como en la Dirección Regional Norte.

- ✓ Acta 0035, acta 00046, acta 00071, acta 000102, acta 000131, acta 000153, dan cuenta del trato y tratamiento a las quejas de mayor impacto, en algunos casos con traslado a Control Interno Disciplinario y en otros casos instrucciones de tipo administrativo según el asunto.

Consideraciones concluyentes del CRAET

1. La dinámica de seguimiento a los establecimientos de la jurisdicción, así como el cumplimiento en la misma Dirección Regional Norte, acerca de la operatividad, se visualiza una perspectiva ajustada a los establecido en la doctrina institucional, de tal suerte que existen fortalezas, según lo estatuido en el artículo 3° de la resolución 3335 de 2019.

ENCUESTAS

En este segmento, se aborda el tema encuestas de percepción como apéndice de los puntos de atención que corresponde a las instalaciones físicas y protocolo de atención al ciudadano, que corresponde a aquellas habilidades, actitudes y decoro y profesionalismo con que el talento humano atiende a la gente, es decir *“gente penitenciaria y carcelaria, atendiendo gente ciudadana”*.

Bajo este derrotero, se determina de forma clara en los oficios 2022IE0134484, 2022IE0073483 y 2022IE0073439 que en la Dirección Regional Norte y Establecimientos de reclusión, se llevan a cabo las encuestas, en donde aproximadamente el 70% de los encuestados responden de forma “excelente” y el 2% aproximadamente de forma “deficiente”. De lo anterior también se desprende que, en la tabulación por cada variable, existe un porcentaje bastante alto de “excelencia”.

De otro lado, en los mismos documentos arriba mencionados, se relaciona que los Establecimientos EPMSC Cartagena, EPMSC Montería, EPMSC Santa Marta, EPMSC Barranquilla y CPAMSVL, en gran medida cumplen con los protocolos de atención al ciudadano y se encuentran ubicadas estratégicamente de cara al ciudadano.

Verbigracia de lo anterior, los ocho establecimientos restantes y que no se encuentran relacionados, se presume que posee debilidades tanto en el punto de atención al ciudadano como en la responsabilidad o líder de la oficina, acorde con la resolución 0501 de 2015, el anterior análisis se deduce interpretando: “si establecimientos

relacionados son la fortaleza aun cuando poseen otras funciones, entonces el restante son la debilidad”.

4. Verificación del recurso humano en la oficina de atención al ciudadano nombre y apellido del funcionario con su respectiva resolución.
5.

ESTABLECIMIENTO	No. Resolución	Fecha	Otras Funciones
EPAMSCAS VAL	1992	25/09/2013	Consul DDHH
EPMSC -CARTAGENA	33	2/02/2022	Consul DDHH
EPMSC MONTERIA	142	2/03/2022	GESTION DOCUMENTAL
EPMSC Barranquilla	158	1/03/2017	VENTANILLA UNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
EPMSC SantaMarta	299	27/04/2021	VENTANILLA UNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nota: verificación del talento humano según oficio 2022IE0134521 ATECI

Consideraciones concluyentes de las encuestas

1. Los registros muestran una percepción positiva del ciudadano, lo cual es congruente con la Política de Calidad del instituto.
2. Dado que existen encuestas de satisfacción del servicio y percepción del servicio, para el caso de las encuestas como instrumento de medición, la satisfacción como sinónimo de la satisfacción de la necesidad y la percepción como sinónimo de sensación, solo se puede apreciar por los resultados de los documentos antes mencionados, que se pueden medir para aquellos que están el en TOP de bien ubicados estratégicamente y poseen un funcionario doliente para esa área, no así ocurre con aquellos que presentan esa debilidad.
3. Existen variables que impiden una sensación positiva total, tales como ubicación de los puntos de atención, falta de control de los directores con los responsables existentes, la falta de personal que ocasiona “otras funciones” como lo muestra el cuadro anterior.

Las formas como se realiza la operatividad de las PQRSD

Por lo expuesto en los análisis que anteceden, prima facie se encuentra en gran parte satisfecho el Plan de atención al ciudadano en una de sus vertientes cual es, la satisfacción del cliente como resultado de las encuestas de satisfacción y perfección, sin embargo se torna no muy claro este resultado armonioso, ya que la percepción muestra unos porcentajes altos en las encuestas, no obstante la satisfacción en la realidad que se desprende directamente de los puntos de atención al ciudadano, no reflejan esta realidad.

Existe un vacío, especialmente en la forma como se encuentra diseñado el canal para establecer la verdadera ruta de los derechos de petición, ya que contamos en el instituto con el canal para Recepcionar por medio del módulo PQRSD de GESDOC y otro para

Recepcionar peticiones por medio de ventanilla única como punto de atención física en atención también a GESDOC y he aquí la deuda que existe en este tema tan importante y constitucional, parte de las fallas como ya se mostró en la gestión del módulo PQRDS, se suma otro cual es, que cuando la petición es radicada en ventanilla única, esta se direcciona a la oficina correspondiente, es respondida o no respondida al peticionaria y en el caso de ser respondida, esta se hace al correo del peticionario, lo que en conclusión se pierde del radar del modulo PQRSD y de cualquier otra herramienta, como la denominada SIJUR I cual tampoco es alimentada juiciosamente.

CONCLUSIONES

Síntesis del análisis

1. No se desconoce el esfuerzo a través del seguimiento, consolidación y control que se ejerce desde la regional Norte, según trabajo articulado de la Oficina de Planeación Regional y Establecimientos de Reclusión, esfuerzo reflejado en comunicaciones enviadas a la Dirección General con ocasión del Plan de atención al ciudadano.
2. Sin embargo, con ocasión de las responsabilidades que corresponden a los Directores de Establecimiento, las oficinas de atención al ciudadano no operan bajo el enfoque bipartita de protocolo de atención al ciudadano y modulo PQRSD, es decir, al estar fallando lo segundo, inmediatamente se falla en todo, puesto que los puntos de atención al ciudadano y sus responsables están concebidos para cumplir con una sola política institucional de cara a ser prestadora de un buen servicio de la ventanilla hacia afuera y moderna, que cuente con datos claros, confiables y reales, cosa que no se encuentra del todo claro, por las diversas fallas que existen en la operatividad integral en los establecimientos de reclusión.
3. **SE RECOMIENDA** a la Direccion Regional, de acuerdo a la posición táctica generar métodos que permitan conquistar el ideal de una pronta y cumplida atención al ciudadano, así como una confiable y real utilización de la **GUÍA APLICATIVO GESDOC-CÓDIGO: PA-DO-G09**.
4. **SE RECOMIENDA** a la Direccion Regional, que según el análisis a la operatividad del Modulo PQRSD, de forma general adopte medidas a los establecimientos de reclusión que incumplen con el SGI y de forma específica, se establezcan canales que generen un plan de trabajo con los directores del EPMSC Banco, EPMSC San Andrés y EPMSC Sincelejo, quienes arrojan datos que impactan directamente en las estadísticas del instituto.

5. **SE RECOMIENDA** a la Direccion Regional, la pertinencia de evaluar con detenimiento la gestión del gerente público, con las herramientas que brinda la **GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO DE LOS GERENTES PÚBLICOS- CÓDIGO: PA-TH-G05**, dado que existe una debilidad en el proceso de gestión documental en la mayoría de los Establecimientos de Reclusión de la Jurisdicción.

Atentamente,

KATERINE BASTIDAS
ALEXIS KATERINE BASTIDAS ESTRADA
Profesional Responsable Oficina de Control Interno (EF)

Revisado por Alexis Katherine Bastidas Estrada-Profesional Responsable Oficina de Control Interno (EF)
Elaborado por: DS. Yair Pacheco Acosta/ Responsable OFICI Regional Norte
Fecha de elaboración: 17-agosto-2022
Archivo: Documentos/ C:\Users\INPEC\Desktop\CONTROL INTERNO\Informes de ley\Informe PQRSD