

500 – COINT

Medellín, 04 de febrero de 2021

INPEC 04-02-2021 15:50
Al Contestar Cite Este No: 2021IE0021273 Fol:1 Anex:0 FA:0
ORIGEN 500 COINT -CONTROL INTERNO / JOAN ALONSO MORA MARQUEZ
DESTINO 500* DIREG-DIRECCION REGIONAL NOROESTE. / JHON FREDY SANTOS ANDRADE
ASUNTO INFORME OFICINA SEGUIMIENTO PQRSO REGIONAL NOROESTE Y EROD
OBS

Señor

JHON FREDY SANTOS ANDRADE

2021IE0021273



Director Regional Noroeste

Ciudad

Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSO) II Semestre 2020

Cordial Saludo,

De la manera más atenta me permito remitirle, informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSO) correspondiente al segundo semestre de 2020; 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.

Atentamente,



JOAN MORA MARQUEZ
Profesional Universitario - COINT Regional Noroeste

Elaborado por: Joan Mora Márquez Profesional Universitario - OFICI

Fecha de elaboración: 04-02-2021

Archivo: C:\Users\COINT\Documents\CINTERNO\CONTROL INTERNO 2021\INFORMES DE LEY\PQRSO

**DIRECCIÓN REGIONAL NOROESTE INPEC
AREA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE 2020**

Medellín, febrero de 2020

INTRODUCCIÓN

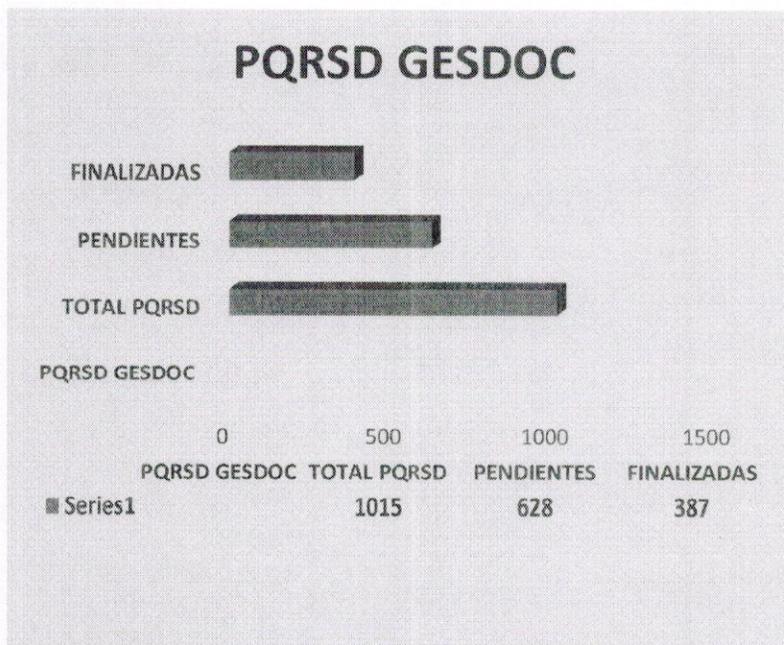
El presente informe contiene información relacionada con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión adelantada por la Dirección Regional Noroeste y ERON de su jurisdicción, para dar respuesta a las PQRSD presentadas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2020, 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 2020.
- ✓ 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

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



El 61.8% de las PQRSD registradas en el GESDOC, a través de ventanilla única, se encontraban sin finalizar, sugiriendo con ello debilidades en la alimentación oportuna del aplicativo o incumplimientos en los tiempos de respuesta, además no se tiene claridad en la adecuada clasificación de los documentos, afectando el seguimiento y control efectivo de las PQRSD, dado que no se tiene certeza de que en realidad estas peticiones no se hayan respondido con la oportunidad requerida.

Gráfica No. 1. Fuente: GESDOC Reporte documentos recibidos.

Es menester anotar que el conocimiento del aplicativo GESDOC por parte de los funcionarios en materia de radicación y clasificación adecuada de las PQRSD no ha sido pertinente, aún se requiere saber con claridad cómo se debe clasificar todo tipo de requerimientos que sean radicados en el aplicativo, hay confusión en ello, dado que falta practicidad del sistema, es algo complejo para determinar realmente como identificar eficazmente la naturaleza de cada petición en el sistema.

Se reitera, como se ha descrito en informes anteriores, que el reporte del aplicativo GESDOC trae dos ítems denominados "estado" y "estado físico" y las cifras no son consistentes, dado que en el mismo reporte figuran 215 y 387 Peticiones en estado finalizado, denotando con ello debilidades del aplicativo o en su operación para hacer un adecuado seguimiento o trazabilidad a las PQRSD; desde agosto del año anterior se utiliza el aplicativo GESDOC para radicar y realizar seguimiento a las PQRSD, aún no se logra tener un óptimo reporte de los requerimientos presentados por la ciudadanía, se siguen presentando estas inconsistencias; puede ser una deficiencia del software, o 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 óptimo del GESDOC y su complejidad para surtir todos los pasos y dar por finalizado todo el proceso que allí se registra.

De otra parte, se hizo verificación igualmente a las PQRSD radicadas por el area de atención al ciudadano en la Regional y ERON de la jurisdicción durante el periodo comprendido entre el 01/07/2020 y el 31/12/2020, según reporte de GESDOC. Cabe anotar que el reporte generado no es 100% confiable, indicadas las inconsistencias anteriormente mencionadas.



Gráfico No.2. Fuente: Aplicativo GESDOC 2020

PQRS RADICADAS ATENCION AL CIUDADANO REGIONAL Y ERON	
TOTAL PQRS	1968
EN TRAMITE	1424
RESPONDIDAS	544

A la fecha de verificación se identificó un total de 1424 PQRS pendientes de respuesta, situación que evidencia un riesgo materializado para el Proceso misional de Atención al Cliente por el incumplimiento de un parámetro constitucional y legalmente establecido:

.... Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias reclamos e interponer recursos....

Ley 1755 de 2015 ... Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.....

Tal como se muestra en la gráfica No.2, al término de la vigencia 2020 se encontraban en trámite 1424 requerimientos un alto volumen que corresponde al 72% de lo petitionado por la ciudadanía. Situación que refleja incumplimientos en normatividad tal como se ha mencionado anteriormente.

Es claro que la emergencia sanitaria y el confinamiento de la ciudadanía a consecuencia del COVID-19, donde el INPEC no ha sido ajeno a esta situación, afecta de cierta manera el desarrollo del proceso ante la falta de personal y a su vez no se tiene claro la trazabilidad de los requerimientos ante los vacíos de la plataforma GESDOC y su adecuado uso.

Calidad del servicio ofrecido

El análisis realizado por la Oficina de atención al ciudadano al resultado de las encuestas de satisfacción (1042 aplicadas), permiten evaluar la percepción del ciudadano frente al servicio ofrecido durante el segundo semestre de la vigencia 2020, de la cual se destaca los siguientes aspectos:

- ✓ 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, oportunidad en el servicio, diligencia del servidor).
- ✓ Resaltar que solo el 1.1% de los encuestados manifiestan inconformidad con la atención prestada por el funcionario de atención al ciudadano.
- ✓ Después del análisis de las encuestas se concluye que el 2.1% de los ciudadanos encuestados no conoce la carta de trato digno (derechos, deberes y canales de atención), denotando con ello una mejora significativa en la divulgación de los canales de atención disponibles en los ERON, para que los ciudadanos conozcan las herramientas disponibles para hacer llegar sus solicitudes.
- ✓ El 4.3% de los encuestados manifiestan que no tienen conocimiento de la política de tratamiento de datos personales, un porcentaje alto teniendo en cuenta que desde el Instituto se ha hecho hincapié en brindar calidad en el servicio desde las áreas de atención al ciudadano y los responsables de las mismas.

Operatividad CRAET

Se evidencian actas del CRAET de la sede regional y ERON, lo que denota una mejora importante en la operatividad del comité cuyo promedio corresponde a una sesión semanal. Así mismo, desde la Sede Regional se hace seguimiento y retroalimentación periódica a los ERON, fomentando el control, permitiendo con ello el mejoramiento del comité a nivel operativo.

Debilidades identificadas:

- El Instituto manejaba el Software QUEJAS WEB hasta el mes de Julio de la vigencia anterior para el monitoreo y seguimiento de las PQRSD en las sedes regionales y todos los establecimientos adscritos, desde agosto del mismo año este proceso se siguió realizando a través del GESDOC, lo cual no ha sido eficiente para llevar el control que se venía ejecutando a los requerimientos de la ciudadanía.
- El aplicativo GESDOC si bien desde el nivel central se han dado capacitaciones para el manejo de este, aún se observa que los funcionarios no solo de atención al ciudadano, sino también de las demás áreas de los diferentes procesos presentan dificultades para el uso correcto del mismo.

- Este aplicativo GESDOC, según lo evidenciado en los reportes facilitados por el responsable de atención al ciudadano, no permite realizar una adecuada trazabilidad y control a las PQRSD presentadas por la ciudadanía, no es claro, ni se identifica el tipo de queja, no se puede clasificar el número de quejas por establecimiento, ni determinar cuáles son los establecimientos más quejosos, cuáles son las quejas más repetitivas. En conclusión no hay claridad en los reportes arrojados por el aplicativo, y por lo tanto realizar un óptimo seguimiento al registro de las PQRSD por este software es complejo y poco confiable.
- 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 reciben 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.
- Desde la oficina de control interno, de acuerdo a lo expuesto anteriormente se considera menester que desde el grupo de Atención al ciudadano se plantee a la Dirección General, se estudie la forma de optimizar, simplificar y realizar mejoras que permitan el adecuado manejo de las PQRSD en el aplicativo GESDOC, de manera que se pueda continuar con el control en su trazabilidad como se venía ejecutando con el aplicativo QUEJAS WEB.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA

- Solicitar nuevamente a la Dirección General sensibilizaciones para los funcionarios de las Áreas de atención al ciudadano de la regional y ERON de la jurisdicción, en cuanto al manejo pertinente de la radicación de las PQRSD en el aplicativo GESDOC, en su simplificación y uso correcto, de manera que se puedan generar informes consolidados que permitan realizar una adecuada trazabilidad a estas solicitudes y/o implementar un software que garantice un registro claro y confiable en este proceso.
- Para que la ciudadanía se apropie y conozca claramente los medios electrónicos dispuestos por el Instituto para la recepción de sus solicitudes, es menester que se adopten estrategias para acercar al público a estos canales de recepción, a parte de volantes e información en las áreas dispuestas para ello, se recomiendan sensibilizaciones, brigadas con una periodicidad trimestral, donde por medio de la Página Web, así como la difusión a los familiares a través de la PPL, circuito cerrado de Tv, se convoque a este tipo de brigadas para tener un mayor impacto

y acercamiento de las Areas de Atención al Ciudadano y el Instituto en general con el publico objetivo.

- Sensibilizar el procedimiento para la identificación, tratamiento y seguimiento al servicio no conforme, a los responsables de las áreas de Atención al Ciudadano de los ERON de la jurisdicción en los cuales se presentan el mayor numero de PQRSD, con el fin de que se implemente como medida de mejoramiento frente a aquellos servicios donde se presentan el mayor índice de PQRSD en cada periodo.

Elaboró: Joan Alonso Mora Márquez – Profesional Universitario COINT 
Revisó: My (RA) Jeferson Erazo Escobar – Jefe Oficina Control Interno INPEC