

INPEC 12-03-2021 10:48
Al Contestar Cite Este No: 2021IE0049879 Fol:7 Anex:0 FA:0
ORIGEN 8150-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR
DESTINO 400- DIREG-DIRECCION REGIONAL ORIENTE / HUMBERTO CASTILLO SAAVEDRA
ASUNTO INFORME DE LEY PQRSO SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 - REGIONAL ORIENTE
OBS SE RADICA NUEVAMENTE EL DOCUMENTO TODA VEZ QUE EL SISTEMA NO HA PERMITIDO APROBAR EL ID 3114746

2021IE0049879



8150-OFICI

Bogotá D.C., 11 de marzo de 2021

Señor

Cr (RA) HUMBERTO CASTILLO SAAVEDRA

Director Regional Oriente

Carrera 36 No. 51-80

Bucaramanga

ASUNTO: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P.Q.R.S.D)– Seguimiento Segundo Semestre de 2020 – Dirección Regional Oriente.

Cordial Saludo:

En cumplimiento a lo establecido en los incisos 1 y 2, artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, el cual se cita "(...) *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular(...)*"; en consecuencia, me permito presentar el informe semestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al segundo semestre de 2020 de la Dirección Regional Oriente y establecimientos adscritos, para su conocimiento y fines que estime pertinentes con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el Mejoramiento continuo de esta Regional.

Atentamente,



Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: 7 folios

Revisado por: Mayor (Ra) Jeferson Erazo Escobar – Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaborado por: Andrea Gamboa Ortiz (Control Interno R. Oriente)

Fecha de elaboración: 12 de marzo de 2021

Archivo: D:/Control interno/informes PQRSO/Segundo semestre 2020

RESULTADOS DE LA VERIFICACION

1. DERECHOS DE PETICIÓN

Peticiones radicadas en el aplicativo Gesdoc en la Dirección Regional Oriente y establecimientos adscritos durante el segundo semestre de 2020.

Tabla No. 1. Consolidado derechos de petición Regional Oriente y Eron, segundo semestre de 2020

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION REGIONAL ORIENTE Y ERON SEGUNDO SEMESTRE DE 2020								
Establecimiento	Finalizados	Por organizar	Por asignar	Por recibir	Asignado	Radicado	Anulado	Total
Epams Girón	19	53	26	279	1	0	0	378
RM Bucaramanga	0	0	1	4	0	5	0	10
CPMS Bucaramanga	3	5	1216	729	130	2	4	2089
Epmsc San Gil	0	0	0	2	0	0	0	2
Epmsc Vélez	0	0	2	0	0	0	0	2
Complejo Cúcuta	0	2	2	39	0	1	0	44
Epmsc Aguachica	0	0	0	1	0	0	0	1
Epmsc Ocaña	0	0	1	2	0	0	0	3
Sede Regional	9	19	8	9	0	0	0	45
TOTAL								2574

Fuente: Reportes generados el día 8 de marzo de 2021, desde el aplicativo Gesdoc

El consolidado general de la Regional Oriente, presenta un total de 2.574 derechos de petición, registrados en el aplicativo gesdoc durante el segundo semestre de 2020; se evidencia que el 98.79% de los derechos de petición registrados en el GESDOC, a través de ventanilla única, se encuentran sin finalizar, posiblemente no significa que estén sin contestar, esto se debe por falta de atención por parte de los funcionarios encargados de los mismos para hacer el correspondiente cierre o finalización en el aplicativo. No obstante, el área de atención al ciudadano para el respectivo seguimiento y control de los derechos de petición, envía correos electrónicos a los responsables de las diferentes áreas para que den respuesta en los términos establecidos y procedan a descargarlos y/o hacer el cierre en el aplicativo gesdoc, aunque en algunas ocasiones no lo realizan.

De otra parte, se hizo verificación igualmente a las PQRSD radicadas por el área 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.

2. QUEJAS

2.1. RELACION DE QUEJAS POR ESTABLECIMIENTO

Tabla No. 2. Consolidado quejas Regional Oriente y Eron segundo semestre de 2020

CONSOLIDADO QUEJAS REGIONAL ORIENTE Y ERON SEGUNDO SEMESTRE DE 2020							
Establecimiento	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Epams Girón	4	0	0	0	2	1	7
RM Bucaramanga	0	0	8	12	14	0	34
CPMS Bucaramanga	0	0	4	7	0	0	11
Epmsc San Gil	5	4	3	4	3	3	22
Epmsc Vélez	1	1	4	4	1	2	13
Complejo Cúcuta	4	0	4	198	4	0	210
Epmsc Aguachica	0	0	0	0	1	0	1
Epmsc Arauca	0	0	0	0	0	0	0
Epmsc Barranca	0	0	0	0	6	0	6
Epmsc Málaga	0	0	4	9	0	5	18
Epmsc Pamplona	8	1	1	2	3	0	15
Epmsc San Vicente	0	0	0	0	0	0	0
Epmsc Socorro	0	0	0	0	0	0	0
Epmsc Ocaña	2	2	1	0	0	0	5
Sede Regional	35	22	26	40	20	28	171
TOTAL	59	30	55	276	54	39	513

Fuente: Cuadro realizado con la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la DRORI, según informes tercero y cuarto trimestre de 2020.

Durante el segundo semestre de 2020 conforme a los datos suministrados por la oficina de atención al ciudadano de la regional oriente se pueden apreciar el registro de 513 quejas, las cuales presentan la misma situación que los derechos de petición, pues a falta de que los funcionarios terminen el proceso de cada queja no se tiene un dato concreto de cuantas de ellas realmente ya fueron atendidas.

La Dirección Regional Oriente a través del área de atención al ciudadano, ha enfatizado a los establecimientos de reclusión adscritos sobre la utilización del aplicativo gesdoc, al igual sobre los reportes que deben realizar, además de los inconvenientes presentados en su funcionamiento y la no finalización oportuna de las quejas y demás solicitudes dentro del aplicativo.

2.2 QUEJAS MAS RECURRENTES

Tabla No. 3. Quejas más recurrentes, segundo semestre de 2020

QUEJAS MAS RECURRENTES SEGUNDO SEMESTRE 2020		
No.	Dimension	Tipo de queja
1	Trámite en servicios de salud	Falta de atención médica
2	Trámites juridicos	Beneficios
		Cambios de fase
		Libertad
		Redención
3	Ambiente y desempeño laboral	Acoso laboral
		Ausentismo laboral
		Irrespeto
4	Trámites administrativo	Constancias PPL
5	Uso indebido de la fuerza	Maltratos

Fuente: Cuadro realizado con la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la DRORI, según informe tercer trimestre de 2020.

El trámite de servicios de salud es la queja más recurrente, teniendo en cuenta la cantidad de internos que carecen de un sistema de salud integrado que les permita un tratamiento adecuado a sus patologías. Otro factor que afectó fue la situación de pandemia la cual no permitió que los PPL fueran desplazados a las respectivas consultas y exámenes médicos requeridos.

Dado que se acercó la temporada de fin de año aumentan las quejas por trámites jurídicos, toda vez, que los PPL buscan el reconocimiento y computo de las horas para solicitar cambio de fase o una posible libertad condicional.

3. Acciones preventivas y correctivas efectuadas en el comité CRAET (Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), en sede Regional y establecimientos adscritos

Se han desarrollado las siguientes acciones preventivas y correctivas al interior de los comités CRAET:

Tabla No. 4. Acciones preventivas y correctivas CRAET

Eron	Acciones preventivas (Talleres, socialización, campañas, capacitación, etc.)		Acciones correctivas (Control interno disciplinario, Fiscalía, investigación y acciones)	
	Descripción breve	Total	Descripción breve	Total
Complejo Cúcuta	Se realizaron talleres y campañas para mejoramiento laboral.	2	Se enviaron a CUD de la regional para investigación y acciones	7
	Revisión en talento humano ausentismo	2		
Epams Girón	Se realizaron campañas para uso indebido de la fuerza	2	Se enviaron a CUD de la regional para investigación y acciones	2
	Socializar código de integridad con funcionario	1	Investigación CUD	1
RM Bucaramanga	Se realizó campaña de acceso a la información pública	1	Se enviaron a CUD de la regional para investigación y acciones	1
	Capacitación sobre código de integridad	2	Llamado de atención y observación a funcionarios	2
Epmsc Vélez	Se realizó campaña de acceso a la información pública	1	Se enviaron a CUD de la regional para investigación y acciones	1
	Se establecen las medidas de bioseguridad	1	Sensibilización sobre buen trato	1
Epmsc San Vicente	No realizó	0	No realizó	0
Empsc Socorro	No realizó	0	No realizó	0
Epmsc San Gil	Se socializó redención de cuentas y capacitación gesdoc	2	Se enviaron a CUD de la regional para investigación y acciones	2
	Se le brindan los servicios a PPL	1	No aplica	0
Epmsc Málaga	Se dan respuestas a los quejosos	2	Se enviaron a CUD de la regional para	2

Eron	Acciones preventivas (Talleres, socialización, campañas, capacitación, etc.)		Acciones correctivas (Control interno disciplinario, Fiscalía, investigación y acciones)	
	Descripción breve	Total	Descripción breve	Total
			investigación y acciones	
	Se socializa código de integridad con los funcionarios	1		
Epmc Barrancabermeja	Se realizaron campañas para uso indebido de la fuerza	1	No realizó	0
Cpms Bucaramanga	Socialización y campañas rendición de cuentas – acceso a la información pública	2	No aplica	0
	Mayor control a las funciones laborales	1	Oficiar al funcionario CUD	1
Epmc Ocaña	Llamado de atención funcionario acosador	1	Anotación en EDL del funcionario	1
Epmc Pamplona	Socialización de campañas establecidas por la Dirección General	2	Se enviaron a CUD de la regional para investigación y acciones	1
	Se da respuesta a quejosa	1	No aplica	0
Epmc Aguachica	Socializó campaña acceso a la información pública	2	No realizó	0
Epmc Arauca	No realizó	0	No realizó	0
Regional	Se realizaron capacitaciones sobre tramites en general y campañas de convivencia	10	Se enviaron a CUD de la regional para investigación y acciones	2
Total		38		24

Fuente: Cuadro realizado con la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la DRORI, según informes tercer y cuarto trimestre de 2020.

Este comité ya se encuentra constituido y operando en la Dirección Regional y algunos ERON de la jurisdicción; establecimientos como: San Vicente, Socorro y Arauca no han aportado evidencias del cumplimiento con este comité.

El área de Atención al Ciudadano de la Dirección Regional Oriente solicita el reporte de las reuniones del CRAET a los establecimientos adscritos, en el cual se indica la fecha, número de queja, número correspondiente del acta, fecha, dimensión, tipo de queja, acciones preventivas y acciones correctivas.

4. Cómo se percibe el servicio prestado

En el análisis aportado por la Oficina de Atención al Ciudadano se aprecia un consolidado durante el segundo semestre de 2020, en el cual se aplicaron 765 encuestas en los establecimientos de la jurisdicción, destacándose los siguientes:

- ✓ Para la solicitud de datos personales, tenemos un 7%, donde los ciudadanos manifiestan no haber sido informados sobre la política de tratamiento de datos, luego es necesario optar por un cambio en la metodología que garantice que todos los ciudadanos conozcan del manejo especial hacia sus datos personales.
- ✓ Un 94,53% de los encuestados manifestaron que sus requerimientos fueron solucionados, lo cual es una cifra que demuestra mejora en los procesos de atención al ciudadano.
- ✓ Se hace importante recalcar que el 98.34% de los encuestados manifestó que ninguna oficina les ha solicitado dadas con el fin de brindarles un servicio o agilizar los mismos. Sin embargo, no puede dejarse a un lado el 1.66% restante toda vez que este porcentaje representa un número mínimo de funcionarios que no están acordes al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- ✓ El 93.83% de los encuestados manifestó conocer la carta de trato digno (derechos, deberes y canales de atención), lo cual significa que los procedimientos realizados en procura de mejorar las acciones en la funcionalidad institucional, han sido acertados y reconocidos por la ciudadanía. En tal caso, debe trabajarse en el porcentaje restante, en procura de la divulgación de los canales de atención disponibles en los ERON, para que los ciudadanos conozcan las herramientas disponibles y de esta manera puedan hacer llegar sus solicitudes.

5. Recomendaciones

- ✓ Registrar en el aplicativo que corresponda todas las atenciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, que se reciban en los establecimientos de reclusión adscritos a la Dirección Regional Oriente, que se alleguen por: Web, correos electrónicos, medios escritos, presencial, telefónico o cualquier otro canal de atención.
- ✓ Cumplir los Comités Interdisciplinarios de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET),

en establecimientos de reclusión, cumpliendo la función para los cuales fueron creados, asimismo sus sesiones se deben desarrollar conforme a lo establecido la Resolución 003352 del 15 de agosto de 2019.

- ✓ Continuar realizando seguimiento y control de la recepción, distribución y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se alleguen por cualquier medio tanto a la Dirección Regional como establecimientos adscritos.
- ✓ Tomar las medidas correspondientes para responder las PQRSD de la ciudadanía durante los tiempos establecidos, con el objeto de cumplir con las disposiciones de orden legal y evitar quedar expuestos los funcionarios a las acciones administrativas que se deriven del incumplimiento. Además, se recomienda que las dependencias aborden el tema de autocontrol, referente al seguimiento a la atención de peticiones dentro del aplicativo gesdoc con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta, toda vez que la información extraída del sistema no da cumplimiento a la finalización de documentos.

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

Atentamente,



MAYOR (RA) JEFFERSON ERAZO ESCOBAR
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaborado por: Andrea Gamboa Ortiz
Fecha de elaboración: 10 de marzo de 2021
Archivo Documentos: D:/Control interno/informes PQRSD/Segundo semestre 2020