

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS
I SEMESTRE 2021**

Medellín, agosto de 2021

INTRODUCCIÓN

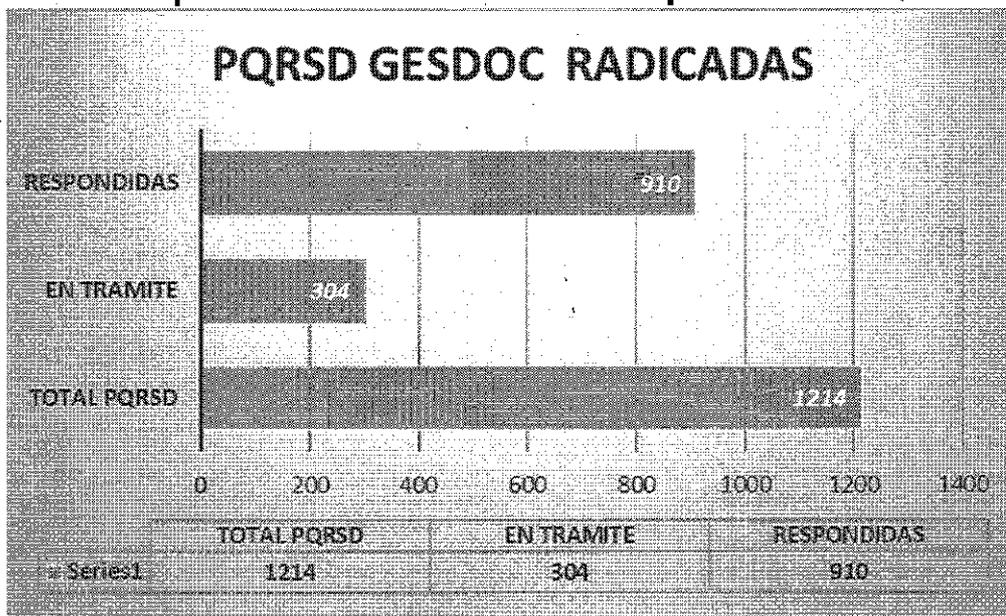
El presente informe contiene información relacionada con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión adelantada por la Dirección Regional Noroeste y ERON de su jurisdicción, para dar respuesta a las PQRSD presentadas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de la vigencia 2021, 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 primer semestre de la vigencia 2021.
- ✓ 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 25% de las PQRSD registradas en el GESDOC, a través de ventanilla única, se encontraban sin finalizar, con respecto al informe anterior hay una notable mejoría en el trámite y respuesta oportuna a los

Gráfica No. 1. Fuente: GESDOC Reporte documentos recibidos

requerimientos y tiempos de respuesta, se sigue presentando debilidad y falta de claridad en la adecuada clasificación de los documentos, esto en razón a que el reporte del aplicativo GESDOC es confuso a la hora de analizar el tipo de solicitud, afectando el seguimiento y control efectivo de las PQRSD.

Es menester anotar que el conocimiento del aplicativo GESDOC por parte de los funcionarios en materia de radicación y clasificación adecuada de las PQRSD ha mejorado en cuanto a los tiempos y pertinencia de los mismos, más 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.

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 910 y 427 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 únicamente por el área de atención al ciudadano en la Regional durante el periodo comprendido entre el 01/01/2021 y 30/06/2021, según reporte de GESDOC. Con el fin de medir la capacidad de respuesta y el trámite correspondiente que se le da en el aplicativo a los diferentes requerimientos elevados por la ciudadanía.

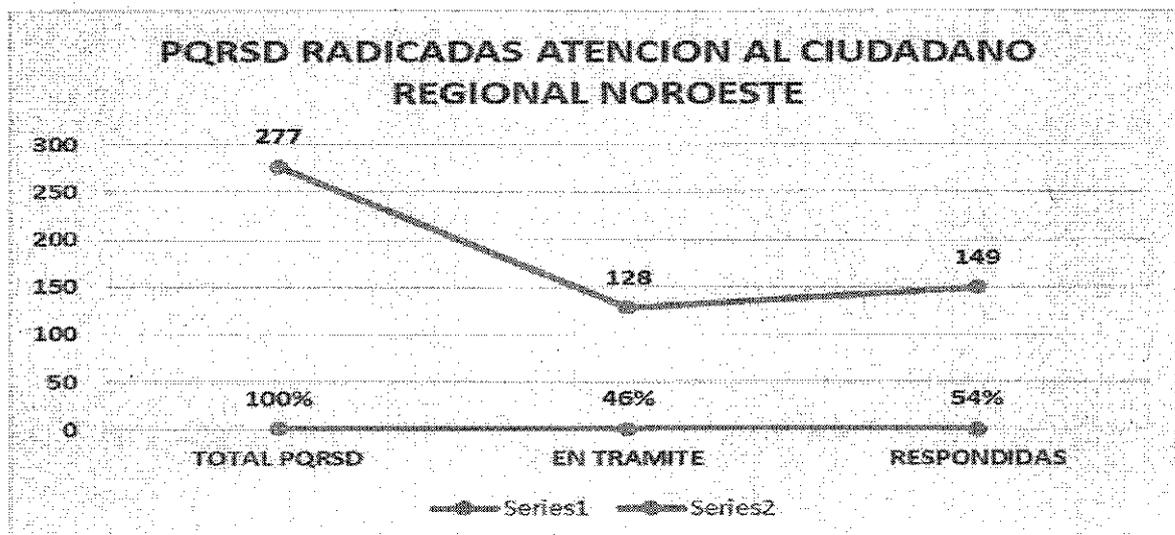


Gráfico No.2. Fuente: Aplicativo GESDOC 2020

PQRSD RADICADAS ATENCION AL CIUDADANO REGIONAL	
TOTAL PQRSD	277
EN TRAMITE	128
RESPONDIDAS	149

A la fecha de verificación se identificó un total de 128 PQRSD pendientes de respuesta, es importante resaltar la disminución en la cantidad de requerimientos pendientes de respuesta, lo que denota mejora en el cumplimiento, atención y tramite de las PQRSD por parte del area de atención al ciudadano de la Dirección Regional Noroeste. De igual manera es menester continuar con las capacitaciones del aplicativo PQRSD en Gesdoc mitigar que se materialize el riesgo 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 del primer semestre de 2021 se encontraban en trámite 128 requerimientos que corresponde al 46% de lo peticionado

por la ciudadanía. Situación que refleja avances importantes en términos de respuesta a la ciudadanía.

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, aunque cabe resaltar que desde el área de atención al ciudadano se ha venido desarrollando una labor importante en el trámite y trazabilidad de todo tipo de solicitudes.

Calidad del servicio ofrecido

El análisis realizado por la Oficina de atención al ciudadano al resultado de las encuestas de satisfacción (1011 aplicadas), permiten evaluar la percepción del ciudadano frente al servicio ofrecido durante el primer semestre de la vigencia 2021, 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).
- ✓ Resaltar que menos del 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 6.3% de los ciudadanos encuestados no conoce la carta de trato digno (derechos, deberes y canales de atención), este porcentaje de desconocimiento se puede mejorar mediante una efectiva divulgación de los canales de atención disponibles en los ERON, y a su vez una correcta y visible disposición de la información en los murales y puntos estratégicos de la oficina de atención al ciudadano, de tal manera que se logre abarcar un mayor número de personas conocedoras de la información correspondiente, y así conozcan efectivamente las herramientas disponibles para hacer llegar sus solicitudes.
- ✓ El 6.7% 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 énfasis en brindar calidad en el servicio desde las áreas de atención al ciudadano y los responsables de las mismas. Este es un punto a mejorar para el próximo informe.

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. Es menester recalcar que las quejas más representativas refieren a la dimensión de Talento Humano (ambiente y desempeño laboral) donde en total se presentaron 78 quejas, denuncias e informes.

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, generando con ello desviaciones en los procesos ante la falta de una adecuada trazabilidad.
- 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.
- 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

enfatar desde el Grupo de Atención al Ciudadano como acción correctiva a las debilidades identificadas en el proceso.

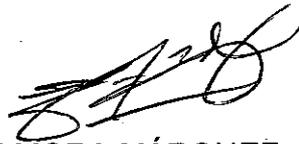
- Desde la oficina de control interno, de acuerdo a lo expuesto anteriormente se considera menester que, desde el grupo de Atención al ciudadano, plantee a la Dirección General la forma de optimizar, simplificar y realizar mejoras que permitan el adecuado manejo de las PQRSD en el aplicativo GESDOC, de manera que se pueda continuar con el control en su trazabilidad como se venía ejecutando con el aplicativo QUEJAS WEB.
- En los análisis realizados a la información suministrada por el área de atención al ciudadano, se observó que los datos y porcentajes en la encuesta de calidad del servicio correspondientes al primer trimestre de 2021, están errados, la información no es confiable, teniendo en cuenta esto, para el presente informe se corrigieron estos datos estadísticos.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA

- Solicitar nuevamente a la Dirección General sensibilizaciones para los funcionarios de las Areas 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. Sugerencia que ha sido reiterativa por parte de la oficina de control interno.
- 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 areas dispuestas para ello, se recomiendan sensibilizaciones, brigadas con una periodicidad trimestral, donde por medio de la Pagina Web, así como la difusión a los familiares a traves 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.

- Se sugiere igualmente asignar tareas a los funcionarios responsables de atención al ciudadano en los ERON de la jurisdicción, de manera que se pueda implementar un informe estadístico de los servicios mas quejosos y/o las quejas o inconformidades de la ciudadanía mas repetitivas de manera que se puedan adoptar acciones preventivas y/o correctivas tendientes a mitigar realmente este tipo de inconformidades y se planteen estrategias desde el nivel Regional y Operativo para subsanarlas en los establecimientos con mas contravenciones.



JOAN MORA MÁRQUEZ
Responsable Oficina Control Interno – Regional Noroeste