

8150-OFICI- 11 380

20181E0015835

Bogotá, Febrero 13 de 2018

Señor General  
**JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
Ciudad

**RECIBIDO**  
DIRECCIÓN GENERAL  
INPEC

15 FEB 2018

Hora 10:30  
Firma [Signature]

**ASUNTO:** Informe de Seguimiento

En cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 que cita ***“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.”*** de manera atenta y para su conocimiento me permito remitir el informe de seguimiento, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) del segundo semestre de 2017 realizado en la Regional Oriente por parte de un integrante de la Oficina de Control Interno adscrito a dicha Dirección.

Atentamente,

*[Handwritten Signature]*

**Mayor (ra) JEFERSON ERAZO ESCOBAR**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe en diez (10) folios

Revisado por: Mayor (ra) JEFERSON ERAZO ESCOBAR  
Elaborado por: Nelson Javier Acosta N.  
Fecha de elaboración: 15 de febrero de 2018  
Archivo: G\2018\Oficio envio de informe PQRSD 2018.docx

400-DRORI-COINT-

000656

Bucaramanga, 31 de Enero de 2018

**Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR**  
Jefe Oficina de Control Interno INPEC  
Bogotá D.C.

**ASUNTO: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P,Q,R,S,D)– Seguimiento Segundo Semestre de 2017 – Dirección Regional Oriente**

Cordial Saludo.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 005557 del 11/12/2012, artículo 6, numeral 7, le corresponde al área de Control Interno "vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presta en la Dirección Regional y Establecimientos de Reclusión del orden nacional de su jurisdicción, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento". En consecuencia, me permito presentar el informe semestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al segundo semestre del año en curso de esta Dirección Regional, 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.

De manera concreta me permito describir las conclusiones y recomendaciones por parte del área de Control Interno:

#### APRECIACIONES GENERALES

En consecuencia de acuerdo con el procedimiento establecido por el Instituto PM-DA-P04 – Versión 1, Proceso de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano, cuyo objetivo es Asegurar la respuesta efectiva de las peticiones, quejas, reclamos y asesoría en los requerimientos de los ciudadanos y partes interesadas a través del direccionamiento oportuno y eficiente de los mismos a las dependencias competentes.

En la actividad Numero 5 de dicho procedimiento Atender la solicitud determina que la peticiones, quejas, reclamos que se alleguen por: Web, Correos electrónicos, Medios escritos, presencial, telefónico o cualquier otro canal de atención se reciben e ingresan, en el aplicativo QUEJAS WEB.

Asimismo la Actividad Numero 9, establece que para Responder la PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias), Los servidores de Atención al Ciudadano, responden el requerimiento de acuerdo al trámite o servicio requerido y la necesidad planteada, siempre que se encuentre dentro de su competencia y se realiza el respectivo registro en el Aplicativo Quejas Web.

Actividad 10. Registrar en el Aplicativo "Quejas Web"

Una vez revisado el cumplimiento de requisitos se verifica y se registra la PQRS en el Aplicativo "Quejas Web", en los formatos "Atención Personalizada o Telefónica" y "Registro de Quejas" según corresponda.

La Resolución 05557 del 11 de Diciembre de 2012, por la cual se desarrolla la estructura orgánica de las Direcciones Regionales del INPEC, establece en su artículo 4º, numerales 1º. Recepcionar, registrar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos de los internos y ciudadanía de la jurisdicción; 3º- Realizar seguimiento a la gestión adelantada respecto a las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos atendidos, de acuerdo con la respuesta de las dependencias competentes; 4º- Consolidar la información estadística de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos de la Dirección Regional y los establecimientos de reclusión de su jurisdicción, en el aplicativo QUEJAS WEB, ingresando la información de las atenciones telefónicas o personalizadas instauradas por el interno o ciudadanía de manera oportuna.

La Resolución 06616 del 28 de Diciembre de 2016, establece aportar el aplicativo QUEJAS WEB, en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC, como una herramienta que facilita la identificación de la información externa, en la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias y la generación de estadísticas.

#### PETICIONES:

En consecuencia de las disposiciones anteriormente, enunciadas como se evidenció en el informe correspondiente al primer semestre de 2017, se continúa realizando el mismo procedimiento con referencia a los derechos de petición, en la Dirección Regional Oriente; consistente en el recibo de las peticiones por escrito son recepcionadas en el área de correspondencia por la funcionaria responsable de la misma, las cuales son registradas en el libro de correspondencia recibida y entregadas en la mayoría de las veces al funcionario encargado de derechos de petición del área jurídica para registro en el aplicativo gerencia derechos de petición, quien las revisa y si es de su competencia las responde o las direcciona y entrega al área correspondiente. Sin embargo se observa que no se hace ningún seguimiento a los mismos en cuanto a la respuesta dada y a los términos establecidos; debido a que las áreas que reciben los derechos de petición entregados por la funcionaria de la oficina jurídica, aún contando con el usuario en el aplicativo, no registran la respuesta, asimismo es pertinente evidenciar que dichos usuarios están

desactualizados porque están registrados funcionarios que ya no pertenecen a la institución o ya no laboran en dichas áreas.

Como mecanismo de seguimiento por parte del área jurídica la funcionaria encargada de los derechos de petición lleva un registro en cuadro Excel de los derechos de petición recibidos de los internos, sus familiares y de particulares, solo de aquellos que son del resorte de esta área, registrando el nombre del peticionario, el establecimiento de procedencia, fecha de la petición, asunto, fecha de respuesta y observaciones o respuesta dada, además los carga en el aplicativo, asimismo solicita a las dependencias copia de la respuesta dadas a las peticiones remitidas, para darla por terminada en el aplicativo de derechos de petición, pero en la mayoría de las veces esta respuesta no es allegada.

Al respecto se pudo evidenciar que la mayoría de las áreas que responden derechos de petición en la Dirección Regional Oriente, no cargan la información correspondiente en el aplicativo derechos de petición, asimismo no se lleva un control sobre el cumplimiento de términos, ni los elementos que deben contener sus respuestas. Es pertinente señalar que aún en la Dirección Regional Oriente no ha empezado a funcionar el aplicativo GESDOC, de acuerdo a la Resolución 00378 del 17/feb/2017, como único sistema de radicación de las comunicaciones oficiales en el Instituto, procedimiento este que en alguna medida podría aportar acciones de seguimiento y control, específicamente a los derechos de petición.

Cuando se hace de manera personal o telefónica, la persona es atendida por la funcionaria responsable del área de atención al ciudadano quien da la información correspondiente; si está a su alcance o remite la petición al área o dependencia que corresponda.

Este tipo de peticiones no son radicadas en su totalidad en el aplicativo Quejas WEB, por parte del área de atención al ciudadano, aunque se de la respuesta correspondiente o se haga el trámite sobre la misma; tampoco son registradas todas las peticiones que se hacen vía telefónica.

En consecuencia, en la Dirección Regional Oriente las Peticiones recibidas por escrito, no son recepcionadas en su totalidad por el área de Atención al Ciudadano, sino por el área Jurídica (Derechos de Petición), en contraposición a lo estipulado en la normatividad y basados sólo al seguimiento de los lineamientos impartidos por la coordinación de la oficina de atención al ciudadano del nivel central.

**DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y REGISTRADOS EN EL LIBRO DE CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCION REGIONAL ORIENTE – SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
17	23	12	28	12	12

Total derechos de petición registrados en el libro de correspondencia en el segundo semestre de 2017: **104**

**DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y REGISTRADOS EN EL APLICATIVO GERENCIA DE DERECHOS DE PETICION – SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
13	15	7	23	27	9

Según reporte del aplicativo el total derechos de petición registrados en el aplicativo en el segundo semestre de 2017: **94**

**DERECHOS DE PETICION DE LA OFICINA JURIDICA RECIBIDOS Y RESPONDIDOS POR ESTA AREA, EN CUADRO EXCEL – COMO MECANISMO DE SEGUIMIENTO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

PETICIONARIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INTERNOS	12	10	9	18	9	4
FAMILIARES Y PARTICULARES	4	1	4	5	1	2
<b>SUBTOTAL</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

El total según este registro es de **79** derechos de petición recepcionados y respondidos por el grupo Derechos de Petición del área Jurídica de la Dirección Regional Oriente durante el segundo semestre de 2017.

En consecuencia, se evidencia que se presenta una diferencia entre los registros de las peticiones tanto en los registros de correspondencia como del aplicativo gerencia de derechos de petición, observándose incoherencia administrativa en la recepción, distribución, seguimiento y control de las peticiones.

Asimismo se pudo constatar que el segundo semestre de 2017, en la Dirección Regional Oriente, se interpusieron 4 tutelas, por no dar trámite a los derechos de petición en los términos establecidos, o porque no se dio una respuesta de fondo a los mismos, así.

RADICADO	FECHA	AUTORIDAD
2017-00070	16/08/2017	Juzgado Segundo de Ejecución de Penas de Bucaramanga
2017-00085	17/10/2017	Juzgado Octavo Penal Circuito de Bucaramanga
2017-00425	25/10/2017	Juzgado Administrativo Oral de Bucaramanga
2017-01388-00	14/11/2017	Juzgado Sexto de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad

En lo que respecta a los derechos de petición en la Dirección Regional Oriente no se lleva un consolidado de la información estadística de la sede ni de los establecimientos adscritos, por lo cual no se puede determinar cuáles son los más recurrentes, ni determinar los tiempos de respuesta de los mismos, además no se desarrollan acciones de mejora ni se dan instrucciones que puedan mejorar la gestión administrativa al respecto, además no existe articulación en las diferentes áreas, ni mecanismos de gestión y trazabilidad.

### QUEJAS

Con relación a las quejas presentadas se puede evidenciar lo siguiente:

La Resolución 00139 del 30 de abril de 2013, establece la creación del Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET), con el fin de analizar las que amerite análisis especial por afectación de la imagen del Instituto o donde se deban tomar decisiones inmediatas para evitar efectos futuros en contra del mismo, como también el Secretario del Comité que este caso, el funcionario responsable del Área de Atención al Ciudadano, de acuerdo al artículo 7º, numeral 2º, presentar ante el Comité las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, allegados y recepcionados durante la semana.

### REUNIONES REALIZADAS POR EL CRAET DE LA DIRECCION REGIONAL ORIENTE EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017.

FECHA	REUNION COMITÉ CRAET REGIONAL ORIENTE ACTA No.	QUEJAS ANALIZADAS	QUEJAS REGISTRADAS EN EL APLICATIVO QUEJAS WEB
14/08/2017	136	11	Ninguna, teniendo en cuenta que todas tenían implicaciones de carácter disciplinario. (Apertura de indagación preliminar, llamado de atención verbal y trámite de antecedentes)
22/08/2017	138	40	
30/08/2017	141	28	
07/09/2017	153	22	
27/09/2017	164	42	

Como en meses anteriores de la vigencia del 2017, varias quejas recibidas por el Área de Control Interno Disciplinario de la Dirección Regional Oriente, eran evaluadas por el CRAET; Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017, no se realizó CRAET, teniendo en cuenta que de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 5557 de 2012 Numeral 3, el área de Control Único Disciplinario, cuenta con la facultad de realizar un comité de evaluación de las quejas que recepciona. "3. Recibir, radicar y

tramitar de manera oportuna, las quejas formuladas por la ciudadanía y las autoridades contra miembros del Instituto y realizar comités de evaluación de quejas, con aplicación de los principios de celeridad, imparcialidad y efectividad en toda actuación disciplinaria." Por lo tanto se decidió operar el CRAET solo en aquellos casos que lo amerite según lo estipulado en la Resolución 00139 del 30 de abril de 2013

Como se referenció en el informe del primer semestre de 2017, se continúa el proceso de recepción de las quejas que se allegan de manera escrita a la Dirección Regional Oriente, por parte de la funcionaria encargada de correspondencia y son entregadas al área de atención al ciudadano o al área de control interno disciplinario. Asimismo, las quejas presentadas vía telefónica o personalizadas son recepcionadas por el área de atención al ciudadano.

Se puede evidenciar en el segundo semestre de 2017, que se realizaron correcciones y se tomaron acciones correctivas frente a las quejas recibidas por el área de atención al ciudadano y no se registraban en el aplicativo correspondiente.

## RELACION DE QUEJAS POR ESTABLECIMIENTO

PERIODO 01/07/2017 AL 31/12/2017

ESTABLECIMIENTO	No. DE QUEJAS	% PARTICIPACION
DIRECCION REGIONAL ORIENTE	10	1,87
EPMSC ARAUCA	0	0,00
EPMSC AGUACHICA	6	1,12
EPMSC PAMPLONA	28	5,22
EPMSC OCAÑA	0	0,00
EPMSC BUCARAMANGA	66	12,31
EPMSC BARRANCABERMEJA	13	2,43
EPMSC MALAGA	323	60,26
EPMSC SAN GIL	9	0,00
EPMSC SOCORRO	39	7,28
EPMSC SAN VICENTE	7	1,31
RM BUCARAMANGA	1	0,19
EPAMS GIRON	17	3,17
COCUCUTA – SINDICADOS	3	0,56
COCUCUTA – CONDENADOS	11	2,05
COCUCUTA – MUJERES	3	0,56
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>536</b>	<b>100</b>

En la dirección Regional, no se realizan los análisis de los reportes estadísticos que arroja el aplicativo QUEJAS WEB, relacionado con las quejas presentadas, para establecer su incidencia e identificar las causas, con el fin de impartir instrucciones y recomendaciones al respecto.

Como se evidenció en el informe del primer semestre de 2017, no se explica como el Establecimiento de Málaga, tenga registrado un total de 323 quejas en el segundo semestre, representando el 60.26% del total de quejas presentadas en la Regional Oriente, frente a establecimientos como EPAMS Girón y el Complejo de Cúcuta que registran 17 quejas cada uno; además que establecimientos como Arauca y Ocaña no presentan ningún registro de quejas en el aplicativo.

Según lo anterior se puede inferir que en algunos establecimientos existe un subregistro y en otros un sobredimensionamiento de los datos; esto evidencia la falta de comprensión entre las definiciones relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, registrando peticiones o atenciones como quejas.

Con relación a las atenciones personalizadas, se pudo evidenciar lo siguiente:

#### RELACION DE ATENCIONES POR ESTABLECIMIENTO

PERIODO 01/07/2017 AL 31/12/2017

ESTABLECIMIENTO	No. DE ATENCIONES	% PARTICIPACION
DIRECCION REGIONAL ORIENTE	40	0,58
EPMSC AGUACHICA	1	0,01
EPMSC PAMPLONA	104	1,50
EPMSC OCAÑA	16	0,23
EPMSC BUCARAMANGA	4868	70,44
EPMSC BARRANCABERMEJA	0	0,00
EPMSC MALAGA	924	13,37
EPMSC SAN GIL	241	3,49
EPMSC SOCORRO	29	0,00
EPMSC SAN VICENTE	9	0,13
RM BUCARAMANGA	27	0,39
COCUCUTA – SINDICADOS	139	2,01
COCUCUTA – CONDENADOS	441	6,38
COCUCUTA – MUJERES	57	0,82
EPAMS GIRON	15	0,22
<b>TOTAL ATENCIONES</b>	<b>6911</b>	<b>100</b>





En la Dirección Regional Oriente durante el periodo correspondiente al segundo semestre de 2017, se evidencia un subregistro de las atenciones en los establecimientos de EPAMS Girón, Socorro, RM Bucaramanga, Ocaña y Aguachica, así como una inconsistencia en este sentido en el EPMSC de Barrancabermeja, el cual no registra ninguna atención; deduciendo que no todas las atenciones personalizadas a los internos, familiares y particulares son registradas en el aplicativo Quejas Web.

De acuerdo con el informe emitido por el área de atención al ciudadano de la Dirección Regional en el segundo semestre del año 2017, se observa que todos los establecimientos adscritos a la Regional poseen mobiliario, equipo, e instalaciones medianamente adecuadas para el desarrollo de las funciones de dicha área, sin embargo recomienda que haya un mayor compromiso por parte de la dirección del EPMSC Arauca para el apoyo y mejoramiento del área de atención al ciudadano en ese establecimiento de reclusión; asimismo que en el Complejo Metropolitano de Cúcuta apoye este proceso, con un funcionario masculino para la atención de los internos sindicados de ese centro penitenciario.

De igual forma la Dirección Regional a través del área de atención al ciudadano, ha enfatizado a los establecimientos de reclusión adscritos sobre la utilización del aplicativo quejas web, al igual sobre los reportes que deben realizar sobre los inconvenientes presentados en su funcionamiento y la no finalización oportuna de las quejas, al igual que la operatividad que debe tener el Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET), en los centros de reclusión. Sin embargo de acuerdo al análisis emitido en el presente informe se evidencia que dichas indicaciones no se hace seguimiento, ni retroalimentación, no son tenidas en cuenta y tampoco se toman acciones correctivas al respecto.

## **RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y FELICITACIONES**

Con referencia a los reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones no se presenta ningún registro o documento soporte en la Dirección Regional Oriente y establecimientos de reclusión adscritos.

## **RECOMENDACIONES:**

- Dar cumplimiento a las disposiciones establecidas como el procedimiento PM-DA-P04 – Versión 1, Proceso de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano, la Resolución 06616 del 28 de Diciembre de 2016, y la Resolución 05557 del 11 de Diciembre de 2012-
- Registrar en los aplicativos que correspondan QUEJAS WEB ó DERECHOS DE PETICIÓN, todas las atenciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,

felicitaciones y denuncias, que se reciban en la sede de la Dirección Regional, al igual que en los establecimientos de reclusión adscritos, que se alleguen por: Web, correos electrónicos, medios escritos, presencial, telefónico o cualquier otro canal de atención.

- Poner en funcionamiento el aplicativo GESDOC, de acuerdo a la Resolución 00378 del 17/feb/2017, como único sistema de radicación de las comunicaciones oficiales en el Instituto.
- Cumplir los Comités Interdisciplinarios de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET), de la Dirección Regional y establecimientos de reclusión adscritos con la función para los cuales fueron creados, asimismo sus sesiones se deben desarrollar conforme a lo establecido la Resolución 06616 del 28 de Diciembre de 2016.
- Llevar estadísticas de las atenciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias con el fin de tener elementos de juicio para la toma de decisiones, desarrollando la articulación en las diferentes áreas y generar mecanismos de gestión y trazabilidad de la documentación.
- Realizar 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.
- Efectuar los análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegados a la Dirección Regional y establecimientos penitenciarios y carcelarios adscritos, estableciendo su incidencia e identificando las causas de las mismas, impartir instrucciones y recomendaciones al respecto.
- Tomar las medidas correspondientes para responder las PQRSF de la ciudadanía durante los tiempos establecidos, con el objeto de cumplir con las disposición 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 con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- Continuar fortaleciendo la Dirección Regional Oriente y los centros de reclusión adscritos, el proceso y procedimientos establecidos de las PQRSF, tanto en su recepción, registro y respuesta, con el propósito de ninguna petición se quede sin radicar y se realice oportunamente el trámite respectivo a los requerimientos, desde el momento de su ingreso a la Entidad hasta la atención de la PQRSF en el aplicativo.
- En razón a lo anterior, se solicita cordialmente a las áreas responsables a llegar a la Oficina de Control Interno dentro de los ocho (8) hábiles posterior al recibo

del informe, las acciones preventivas y correctivas definidas en el Plan de Mejoramiento de conformidad con las recomendaciones formuladas.

- Tener en cuenta las recomendaciones referenciadas a lo largo del informe.

Atentamente,

JORGE ALBERTO BOHORQUEZ PORRAS  
Area de Control Interno – Regional Oriente

Elaborado por: Jorge A. Bohorquez

Fecha de Elaboración: 31/01/2018

Archivo: Mis documentos/Vigilancia PQRS/Informe de Seguimiento 2° Sem-2017