



8150-OFICI-

Bogotá, D.C. 24 de julio de 2024

INPEC 31-07-2024 13:58
Al Contestar Cite Este No: 2024IE0149392 Fol:13 Anexo FA.0
ORIGEN 81502 GRUPO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO / INES ANDREA CALDERON MORILLO
DESTINO 8100 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSO I SEMESTRE 2024
OBS

2024IE0149392



Señor
Teniente Coronel
DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
Director
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC

Doctora **GEYDI CRISTINA CÁRDENAS**
Grupo de Atención al Ciudadano

Ingeniero **MARIO RODRIGUEZ**
Jefe (e) Oficina de Sistemas

Señores
DIRECTORES REGIONALES
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSO I semestre 2024.

Cordial saludo,

Me permito remitir el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al I semestre de 2024, para su conocimiento y demás fines que estime pertinentes.

Atentamente,


INÉS ANDREA CALDERÓN MORILLO
Coordinador Grupo Evaluación y Seguimiento

Elaboró:
Sandra Díaz – Regional Viejo Caldas
Nelly Correa – Regional Occidente
Rosalba Cárdenas – Regional Oriente
Enrique Castillo – Regional Central
Paola Montero – Regional Noroeste
Ds. Maryana Peña – Regional Norte

Revisó/Aprobó:
Inés Andrea Calderón Morillo
Grupo Evaluación y Seguimiento
Oficina Control Interno

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y demás normatividad vigente relacionada, realiza seguimiento y control, en materia de cumplimiento a las PQRSD allegadas durante el primer semestre de 2024, evalúa la fiabilidad en la oportunidad de la respuesta, cumplimiento de los términos de ley y genera recomendaciones para fortalecer el proceso interno, así como evaluar la efectividad de las estrategias que permitan fortalecer la atención de los requerimientos de los ciudadanos de manera efectiva.

OBJETIVOS

GENERAL

Verificar que el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD presentadas por los grupos de valor y partes interesadas correspondientes al primer semestre de 2024, se realicen de acuerdo a las normas legales vigentes.

CRITERIOS

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Código de Integridad del INPEC
- Circular externa No. 019 de julio de 2024, protocolo para la gestión óptima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico la defensa judicial.
- Manual y Protocolo para la Atención al Ciudadano PM-DA-M01
- Procedimiento Atención al Ciudadano PM-DA-PO4
- Protocolo de Atención al Ciudadano PM-DA-G02
- Guía aplicativo GESDOC PA-DO-G09

METODOLOGIA Y RESULTADOS

Con base en el reporte de PQRSD generado por el aplicativo GESDOC correspondiente al primer semestre de 2024, se analizó la información a nivel de oportunidad, recurrencia, atención y calidad, a través de la realización de 4 pruebas aplicadas desde las diferentes regionales, las cuales se detallan a continuación:

Prueba No. 1: Oportunidad en la Respuesta

Información tomada del reporte que genera el aplicativo Gesdoc suministrado por el grupo de Atención al Ciudadano, correspondiente al total de PQRSD radicadas en el primer semestre de 2024, de donde se identificó la siguiente información:

Cuadro No. 1 Oportunidad de respuesta en las PQRSD

Regional	PQRSD radicadas en el II semestre 2023	PQRSD respondidas fuera de términos	% Fuera de términos	PQRSD en espera de respuesta y fuera de términos	% En espera fuera de términos	* Peticiones que registran en espera de respuesta, fuera de términos y con trámite finalizado	% En espera fuera de términos y con trámite finalizado
REGIONAL ORIENTE	1.473	83	6%	438	30%	268	18%
REGIONAL VIEJO CALDAS	2.325	221	10%	1.079	46%	549	24%
REGIONAL OCCIDENTE	1.726	218	13%	254	15%	69	4%
REGIONAL CENTRAL	4.140	97	2%	2.373	57%	736	18%
REGIONAL NORTE	1.445	168	12%	849	59%	291	20%
REGIONAL NOROESTE	4.164	231	6%	2.333	56%	586	14%
TOTAL	15.273	1.018	7%	7.326	48%	2.499	16%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Se verificó el cumplimiento de los términos legales, evidenciando que el 7% de las PQRSD, se respondieron fuera de términos.

De acuerdo a la circular externa No. 019 del 5 de julio de 2024, expedida por la Defensa Jurídica del Estado, en su capítulo II Lineamientos para la prevención del daño antijurídico reza: Numeral 2, *"Por tanto, no responder de manera clara, precisa, congruente y consecuente, dentro del término fijado por la ley, implica un incumplimiento de deberes constitucionales y supone una mayor congestión de los despachos judiciales, debido a la presentación de acciones de tutela para su protección".* Numeral 4, *"la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas es una conducta susceptible de sanción disciplinaria"*

(*) Adicionalmente se observaron 7.326 solicitudes registradas con trámite finalizado, a pesar que se encuentran en espera de respuesta y fuera de términos; esto significa que, la PQRSD, fue finalizada pero no han realizado radicación de la respuesta en el respectivo aplicativo. Esta situación afecta la confiabilidad y calidad de la información para la generación de reportes, además de no permitir la trazabilidad del caso.

A lo expresado anteriormente, también podemos citar la circular externa No. 019 del 5 de julio de 2024 en su ítem 2.1 Recomendaciones antes de la presentación de una petición, acápite 2 del numeral 3, “los sistemas de información que soportan la sede electrónica deben garantizar la disponibilidad e integridad de la información y la correcta gestión documental electrónica, en los términos de la ley 594 de 2000 y sus decretos reglamentarios”.

Durante la revisión del reporte de PQRSD radicadas durante el primer semestre del año 2024, se identificaron 9 radicados que se encuentran en estado denominado, “En trámite (finalizado / Finalizado) y existe otro estado denominado “En trámite (finalizado), lo cual requiere la revisión por parte de los Grupos de Atención al Ciudadano y Gestión documental, para evitar confusiones o aclarar la diferencia entre estas dos situaciones (ver imagen 1).

Imagen No. 1 Radicados GESDOC en estado “En trámite (finalizado / finalizado)

	C	AW	AX	AY
1				
2	Radicado de entrada	Días	Estado	
7712	2024ER0059129	-24 días	En trámite(Finalizado / Finalizado)	
12185	2024ER0041636		En trámite(Finalizado / Finalizado)	
16582	2024ER0023072	-71 días	En trámite(Finalizado / Finalizado)	
17711	2024ER0018702		En trámite(Finalizado / Finalizado)	
17716	2024ER0018688		En trámite(Finalizado / Finalizado)	
18037	2024ER0017352	-79 días	En trámite(Finalizado / Finalizado)	
18060	2024ER0017228		En trámite(Finalizado / Finalizado)	
18070	2024ER0017196	-79 días	En trámite(Finalizado / Finalizado)	
20053	2024ER0009321	-90 días	En trámite(Finalizado / Finalizado)	
22523				
22524				

Fuente: Extracción reporte GESDOC – PQRSD radicadas durante el I semestre 2024.

REGIONAL VIEJO CALDAS: Las PQRSD en espera de respuesta y fuera de términos, se incrementó considerablemente el porcentaje respecto al semestre anterior, pues mientras que para el segundo semestre del año 2023 la representatividad fue del 11%, para el actual periodo evaluado corresponde al 46%.

REGIONAL CENTRAL: Continúa siendo alto las PQRSD sin respuesta y fuera de términos, para el presente periodo corresponde al 57% y en el anterior se había determinado en el 68%.

REGIONAL ORIENTE: En el módulo de PQRSD, se están registrando comunicaciones que no se clasifican como petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, ejemplo: Programación remisiones audiencias virtuales o autorización de traslado de PPL, entre otros, estos casos se evidenciaron con los establecimientos de RM Bucaramanga y EPAMS Girón (ver imagen 2).

Prueba No. 2: Solicitud quejas de mayor recurrencia

Del reporte generado por el aplicativo GESDOC, se identificaron las QUEJAS de mayor recurrencia para cada regional, donde se obtuvo la siguiente información:

Cuadro No. 2 Quejas de mayor recurrencia

REGIONAL	TOTAL QUEJAS RADICADAS	TEMA	SUBTOTAL POR TEMA	% DEL TOTAL DE LA REGIONAL
Regional Oriente	277	Actuaciones irregulares de funcionarios	49	17,69%
		Falta de atención médica	49	17,69%
		No dar trámite al cambio de patio o celda	17	6,14%
		No dar respuesta a las solicitudes por los canales	16	5,78%
Regional Viejo Caldas	297	Falta de atención médica	47	15,82%
		Irregularidades en la alimentación de los privados de la libertad en los ERON	33	11,11%
		No dar respuesta a las solicitudes por los canales	23	7,74%
Regional Occidente	377	Falta de atención médica	112	29,71%
		No dar trámite al cambio de patio o celda	35	9,28%
		No trámite a solicitudes de medidas de protección a los privados de la libertad)	34	5%
Regional Central	725	Falta de atención médica	123	16,97%
		No dar respuesta a las solicitudes por los canales	78	10,76%
		No trámite a solicitudes de medidas de protección a los privados de la libertad	66	9,10%

Regional Noroeste	725	No dar respuesta a las solicitudes por los canales	117	38,61%
		Irregularidades registro Visitor	28	9,24%
		Irregularidades en la alimentación de los privados de la libertad en los ERON	25	8,25%
REGIONAL NORTE	106	Falta de atención médica	20	18,87%
		Actuaciones irregulares de funcionarios	17	16,04%
		No dar respuesta a las solicitudes por los canales	16	15,09%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la matriz PQRSD-GESDOC

Del cuadro No. 2, podemos extraer que las quejas relacionadas con: **"No dar respuesta a las solicitudes por los canales"** y **"falta de atención médica"**, son una constante en las regionales, por lo cual se hace necesario, analizar al detalle las causales de esta situación.

De igual manera se recomienda a las Regionales, revisar las quejas de mayor recurrencia en sus dependencias y establecimientos con el fin de analizar los procesos en pro de la mejora continua.

REGIONAL NOROESTE: Al realizar una revisión aleatoria a las quejas denominadas "No dar respuesta a las solicitudes por canales", se observa que algunas de estas no están relacionadas con la temática señalada, como por ejemplo:

*Radicado: 2024ER0026229 / Tipo en GESDOC: No dar respuesta a las solicitudes por canales / REVISIÓN TEMA: La queja está relacionada con mal ambiente y acoso laboral
CONCLUSIÓN: No es claro porque se asocia a dicho tipo o clasificación.

*Radicado: 2024ER0087276 / Tipo en GESDOC: No dar respuesta a las solicitudes por canales / REVISIÓN TEMA: Queja denuncia interpuesta por dragoneante: CONCLUSION: No es claro porque se asocia a dicho tipo o clasificación.

*radicado: 2024ER0058121 / Tipo en GESDOC: No dar respuesta a las solicitudes por canales / REVISIÓN TEMA: Solicitud traslado de patio por problemas internos: CONCLUSIÓN: No es claro porque se asocia a dicho tipo o clasificación.

Prueba No. 3: Validación líneas de atención

Se tomó una muestra de 5 establecimientos por cada regional, identificando los números telefónicos que registran en la página institucional con el objetivo de verificar si era efectiva la llamada en las dependencias de Atención al Ciudadano, Jurídica, Tratamiento, Comando de Vigilancia y Talento Humano, encontrando la siguiente situación:

Cuadro No. 3 Validación atención líneas telefónicas institucionales

REGIONAL ORIENTE			
ESTABLECIMIENTO SELECCIONADO	# de dependencias seleccionadas	Hubo conversación	% de respuesta de atención
EPMSC DE PAMPLONA Teléfonos: 5680126- 5683448 No contestan	4	0	0%
EPMSC DE OCAÑA El teléfono (097)5692022 registrado en la página de internet "no se encuentra en servicio"	4	0	0%
CPMS BUCARAMANGA El teléfono (097) 6300303 registrado en la página de internet "no se encuentra en servicio". Las llamadas realizadas al teléfono (607)6524242, no fueron contestadas.	4	0	0%
EPMSC DE MÁLAGA El teléfono (097) 6607431 registrado en la página de internet "no se encuentra en servicio".	5	2	0%
EPMSC SOCORRO Celular: 3184972359 – No contestan o pasa a buzón	4	0	0%
REGIONAL VIEJO CALDAS			
ESTABLECIMIENTO SELECCIONADO	# de dependencias seleccionadas	Hubo conversación	% de respuesta de atención
EPMSC ANSERMA Llamadas al conmutador - ext. 60211-60214-60223	3	1	33%
EPMSC RIOSUCIO El teléfono registrado en la página del INPEC no corresponde	4	0	0%
EPMSC SANTA ROSA DE CABAL Los teléfonos registrados en la página del INPEC no corresponde - 3660511-3657081	4	0	0%
EPMSC FRESNO El teléfono registrado en la página del INPEC no está en uso 2580270	4	0	0%
EPMSC HONDA El teléfono registrado en la página del INPEC no está en uso 2513652	4	0	0%

REGIONAL OCCIDENTE			
ESTABLECIMIENTO SELECCIONADO	# de dependencias seleccionadas	Hubo conversación	% de respuesta de atención
CPAMSPY PALMIRA Teléfonos número: (092) 2701585 – (092) 2816790- (092) 2741468, se encuentran suspendidos.	3	0	0%
EPMSC BUENAVENTURA Teléfonos Número: 2444074 / 2446256 / 2446290, no se encuentran en servicio	3	0	0%
EPMSC LA UNION Teléfonos Número: 7265139 / 7264232 no se encuentran en servicio	2	0	0%
EPMSC SILVIA Teléfonos Número: (8) 251192 – (8) 251149 no se encuentran en servicio	2	0	0%
EPMSC Túquerres Teléfonos número: (092)- 8222015 – 8223675. Se escucha la grabación: La empresa de telecomunicaciones de Popayán EMTEL le informa que el número abonado solicitado esta vacante, gracias.	2	0	0%
REGIONAL CENTRAL			
ESTABLECIMIENTO SELECCIONADO	# de dependencias seleccionadas	Hubo conversación	% de respuesta de atención
EPC GUAMO: El Celular 3175149425 registrado en la página, no se encuentra en servicio - la llamada pasa a buzón.	5	0	0%
EP EL BARNE: Llamadas al conmutador - ext. 15013-15014-15010 – No contestan	5	0	0%
EPMSC NEIVA: Llamadas al conmutador - ext. 1485-1486-1488-1509-1511-1514 – No contestan	5	0	0%
EPMS CHOCONTÁ: Las extensiones relacionadas no funcionan y la extensión 1488, corresponde a la Sede Central, en donde indican que el número del establecimiento es el 3157617673 en el cual no contestan y se va a buzón. El número fijo 6018562148 el cual no está en uso.	5	0	0%
EPMSC FUSAGASUGA: En la página del INPEC, figura el número fijo 8720617 y 8720616, los cuales se encuentran fuera de servicio.	5	0	0%

REGIONAL NOROESTE			
ESTABLECIMIENTO SELECCIONADO	# de dependencias seleccionadas	Hubo conversación	% de respuesta de atención
CÁRCEL Y PENITENCIARIA DE MEDIA SEGURIDAD DE JERICÓ Conmutador: Tel (601) 2347474 op 2 Ext 51310	1	1	100%
COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO CON ALTA Y MEDIA SEGURIDAD DE MEDELLÍN PEDREGAL. El Número de teléfono registrado en la página del INPEC, 4256430 ext. 100/ 145 / 252, no funciona	3	0	0%
EPMSC STA BARBARA Los números de teléfono registrados en la página del INPEC, FIJO: 094-8463129 (la línea no funciona) y el CELULAR: 3045383489, indica que la persona a la que ha llamado no se encuentra disponible".	2	0	0%
EPMSC BOLIVAR ANTIOQUIA los números de teléfono registrados en la página del INPEC, 8411350 (el número no se encuentra disponible y el 8410032 no contestan.	2	0	0%
EPMSC Yarumal Los Número de teléfono registrados en la página del INPEC, 887 1119 / 887 0240 no funcionan.	2	0	0%
REGIONAL NORTE			
ESTABLECIMIENTO SELECCIONADO	# de dependencias seleccionadas	Hubo conversación	% de respuesta de atención
EPMSC VALLEDUPAR Teléfonos registrados en la página web se encuentran desactualizados.	1	0	0%
EPMSC SANTA MARTA Teléfonos registrados en la página web se encuentran desactualizados.	1	0	0%
EPMSC SAN ANDRES Teléfonos registrados en la página web se encuentran desactualizados.	1	0	0%
CPAMS VALLEDUPAR Teléfonos registrados en la página web se encuentran desactualizados.	1	0	0%
CPMS TIERRA ALTA Teléfonos registrados en la página web se encuentran desactualizados.	1	0	0%

Fuente: Elaboración propia



Se identificó que, de los 30 establecimientos tomados como muestra, con tan solo 2 de ellos se logró comunicación efectiva, esto debido a la desactualización de los números en la página institucional y a la falta de contestación de las llamadas.

Se evidenció en revisión aleatoria, que los números telefónicos indicados en la ruta: **Transparencia y Acceso a la Información Pública**, son diferentes a los indicados en la ruta; **Institución, organización, establecimientos penitenciarios** <https://inpec.gov.co/web/guest/establecimientos-penitenciarios>, en establecimientos como Jericó y Santa Barbara.

También se hicieron llamadas de prueba al conmutador en Bogotá # 2347474, durante los días 26 y 29 de julio de 2024, se marcó la extensión No.2 como lo indica la grabación, con el fin de lograr comunicación con establecimientos del orden nacional, pero no hubo contestación por parte de la operadora para el redireccionamiento de la llamada, en la grabación también mencionan dirigirse a la página web del Instituto.

De lo anterior se concluye, que el sistema de telefonía no está proporcionando un óptimo servicio para atención al ciudadano, tanto por la desactualización de información, como por la falta de atención, esta herramienta sigue siendo un medio de comunicación muy importante, toda vez que no todos los usuarios están familiarizados con los canales digitales, por lo que sigue siendo una opción accesible por muchos.

Prueba No. 4: Calidad de la respuesta

De la información reportada por el aplicativo Gesdoc, se tomó una muestra de 10 radicados por regional, verificando si la respuesta aportada correspondía a lo solicitado por el peticionario, encontrando la siguiente información:

REGIONAL	RESPUESTAS ACORDE A LO SOLICITADO	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA	LA RESPUESTA NO CORRESPONDE LO SOLICITADO	OBSERVACIONES
ORIENTE	7	3	0	En los siguientes radicados, se efectuó el traslado de la PQRSD y no se evidencia una respuesta concreta a la petición (2024ER0067127, 2024ER0066747, 2024ER0036392)
NOROESTE	7	3	0	2024ER0085141 (No se observa documento de respuesta). 2024ER0059116 (Se da respuesta informando que el CET se reunirá para revisar su solicitud, sin embargo se desconoce la respuesta donde se evidencie la decisión final del CET). 2024ER0053112 (se efectuó el traslado de la PQRSD y no se evidencia una respuesta concreta a la petición). 2024ER0004779 (Se recomienda realizar la gestión para finalizar la petición, ya que encuentra en estado "Respondida(En Trámite)" y la PQRSD ya cuenta con respuesta.

NORTE	9	1	0	En el radicado 2024ER0054975, no se evidencia respuesta al PPL, únicamente se anexa pantallazo del correo enviado al Juzgado para trámite de beneficio administrativo.
VIEJO CALDAS	6	4	0	En los radicados 2024ER0085349 y 2024ER0085263, no se evidencia respuesta por parte del área de Tratamiento. En los radicados 2024ER0032179 y 2024ER0032075 no se evidencia respuesta por parte Jurídica.
OCCIDENTE	7	2	1	En los radicados 2024ER0000157 y 2024ER0029772, se efectuó el traslado de la PQRSD y no se evidencia una respuesta concreta a la petición. Para el radicado 2024ER0019743, en la respuesta se observa documento de evaluación del área psicológica y sus anexos, no se observa un oficio dando respuesta formal y adecuada a los documentos que se observan en el radicado de respuesta.

Con respecto de la calidad de respuesta, de los 50 radicados analizados en cinco regionales, 13 de estos (26%) no se evidencia respuesta, los cuales se encuentran documentados en la columna de observaciones, con el fin de realizar su revisión, su acción correctiva y plan de acción para la mejora del proceso.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las diferentes dependencias y dueños de procesos responsables de la respuesta oportuna y de calidad de PQRSD a corregir las debilidades expuestas en el presente informe, implementando acciones que permitan asegurar el cumplimiento de la normatividad existente.
- Se recomienda a los grupos de ATENCIÓN AL CIUDADANO y GESTIÓN DOCUMENTAL, revisar los estados del aplicativo GESDOC, módulo PQRSD, denominados en trámite (finalizado/finalizado) y en trámite (finalizado) con el fin de determinar la pertinencia de los mismos. De igual manera, revisar la posibilidad que en la tipología de los requerimientos, el aplicativo únicamente permita vincular, los cinco tipos de PQRSD.
- Se sugiere al Grupo de Atención al Ciudadano GATEC, capacitar a los funcionarios de las oficinas de Atención al Usuario, en especial de la Regional Oriente y Regional Noroeste, donde se encontraron debilidades, con el fin de unificar criterios para la adecuada clasificación y registro de las PQRSD.
- Es importante y necesario que el GATEC, establezca jornadas de socialización y aprehensión de sus funcionarios tanto en la sede central como en las regionales y establecimientos, acerca de la circular externa No. 19 del 5 de



julio de 2024, donde se generan lineamientos en el marco de la radicación, registro, contestación y seguimiento a peticiones.

- En cuanto a las quejas de mayor recurrencia se sugiere, desde el Nivel Central, analizar las causas de las dos quejas predominantes en las seis regionales "**No dar respuesta a las solicitudes por los canales**" y "**falta de atención médica**", para proponer las acciones de mejora y junto con las Direcciones Regionales implementar medidas que le permitan identificar los temas recurrentes en las peticiones o de especial importancia por la entidad.
- Mejorar el registro, tipificación y asignación de responsables de PQRSD de acuerdo a su pertinencia, lo último con el fin de lograr que el documento se ubique en "Respondido-Finalizado", que es el estado óptimo de la PQRSD.
- Se recomienda a la Oficina de Sistemas, actualizar los números de líneas telefónica dispuestos en la página web, teniendo en cuenta que únicamente en dos establecimientos carcelarios de los 30 que se tomaron como prueba, se pudo establecer comunicación efectiva, lo cual afecta el nivel de satisfacción por parte de nuestros usuarios.

