

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD  
II SEMESTRE 2021**

**Medellín, febrero de 2021**

## INTRODUCCIÓN

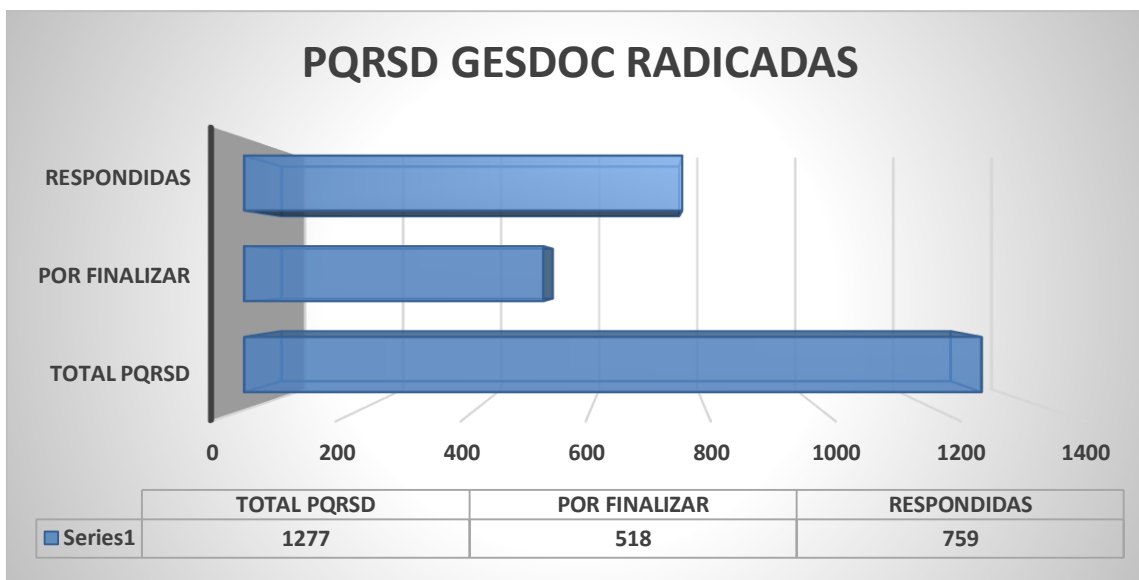
El presente informe contiene información relacionada con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión adelantada por la Dirección Regional Noroeste y ERON de su jurisdicción, para dar respuesta a las PQRSD presentadas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1º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



Gráfica No. 1. Fuente: GESDOC Reporte documentos recibidos

El 40% de las PQRSD registradas en el GESDOC, en la Dirección Regional Noroeste se encontraban sin finalizar, con respecto al informe anterior hay un incremento del 15% en los requerimientos que aún no han culminado su proceso, su trazabilidad en el aplicativo.

Como tema a mejorar es menester indicar que se recalca la importancia de culminar el trámite en todos los requerimientos elevados por la ciudadanía en la plataforma, de manera que para el próximo seguimiento el porcentaje de PQRSD en trámite tenga una reducción respecto al 40% de lo evaluado en el actual informe.

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 759 y 65 Peticiones en estado finalizado, denotando con ello dificultades del aplicativo o en su operación para hacer un adecuado seguimiento o trazabilidad a las PQRSD y entender realmente el significado de estos parámetros; 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 01/07/2021 y 31/12/2021, 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.

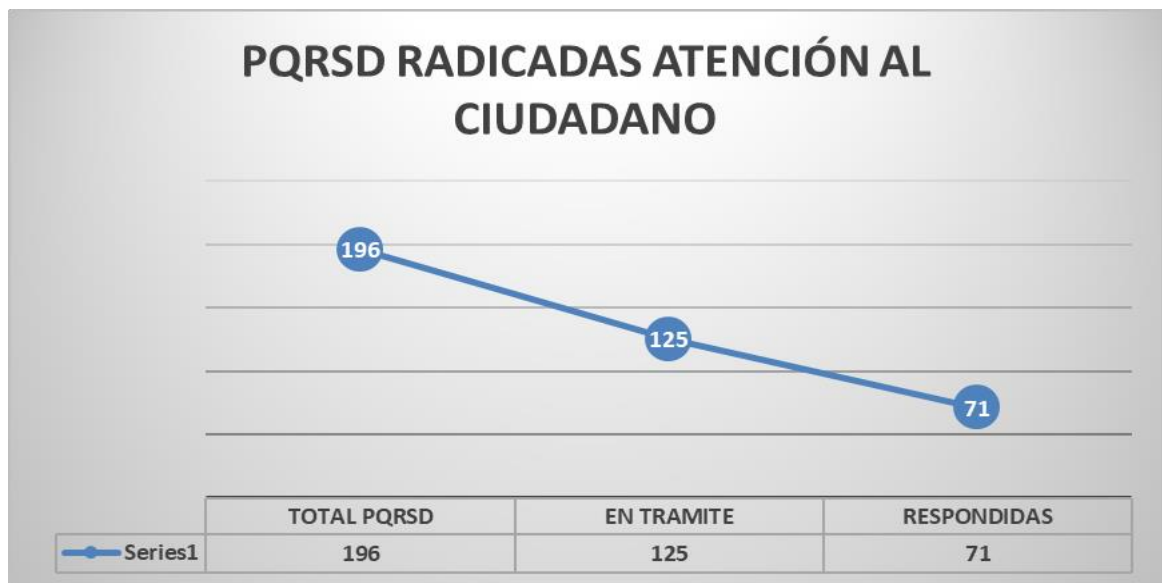


Gráfico No.2. Fuente: Aplicativo GESDOC 2021

<b>PQRSD RADICADAS ATENCION AL CIUDADANO REGIONAL</b>	
<b>TOTAL PQRSD</b>	196
<b>EN TRAMITE</b>	125
<b>RESPONDIDAS</b>	71

A la fecha de verificación se identificó un total de 196 PQRSD radicadas desde el área de atención al ciudadano de la Dirección Regional Noroeste, según reporte del aplicativo GESDOC, de las cuales 125 se encuentran pendientes de respuesta. La carga laboral de la funcionaria del área de atención al ciudadano de la Dirección Regional Noroeste es alta, es una situación que requiere apoyo debido a la alta cantidad de requerimientos que se encuentran en trámite. De igual manera es menester, que en bien de lograr un óptima respuesta a las peticiones, se continúe con las capacitaciones del aplicativo PQRSD en Gesdoc, procurando mitigar que se materialice el riesgo en demora de respuestas a las PQRSD asociado al 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 segundo semestre de 2021 se encontraban en trámite 17 requerimientos que corresponde al 25% de lo peticionado por la ciudadanía. Situación que refleja un bajo porcentaje y a su vez gran respuesta por parte del área en terminos de respuesta a los requerimientos radicados en el área.

## RELACIÓN DE PQRSD POR ESTABLECIMIENTO



<b>CONSOLIDADO PQRSD RECEPCIONADAS REGIONAL NOROESTE Y ERON - SEGUNDO SEMESTRE 2021</b>			
<b>COD.</b>	<b>ESTABLECIMIENTO</b>	<b>PQRSD</b>	<b>%</b>
500	DIRECCIÓN REGIONAL	1277	20,4%
501	CPAMSPA ITAGUI	1880	30,0%
502	CPMS BELLO	528	8,4%
505	EPMSC ANDES	8	0,1%
507	EPMSC BOLIVAR	165	2,6%
508	EPMSC CAUCASIA	60	1,0%
513	EPMSC JERICO	39	0,6%
514	EPMSC LA CEJA	157	2,5%
515	EPMSC PUERTO BERRIO	171	2,7%
517	EPMSC SANTA BARBARA	176	2,8%
518	EPMSC SANTO DOMINGO	224	3,6%
519	EPMSC SANTA ROSA DE OSOS	148	2,4%
521	EPMSC SONSON	112	1,8%
523	EPMSC TAMESIS	198	3,2%
527	EPMSC YARUMAL	324	5,2%
530	EPMSC QUIBDO	129	2,1%
531	EPMSC APARTADO	33	0,5%
533	EPMSC ISTMINA	5	0,1%
535	EP PUERTO TRIUNFO	415	6,6%
537	COPED MEDELLÍN	214	3,4%
<b>TOTAL</b>		<b>6263</b>	<b>100,0%</b>

Tabla Nro 1. Fuente: Nro. PQRSD Radicadas en el aplicativo GESDOC

El consolidado general de la Regional Noroeste, presenta un total de 6263 PQRSD radicadas en el aplicativo GESDOC durante el segundo semestre de 2021. Los establecimientos que presentan el mayor numero de requerimientos radicados en el segundo semestre corresponde a CPAMSPA Itagui con 1880, correspondiente al 30% del total y el CPMS Bello con 528 solicitudes correspondiente al 8.4%.

La Dirección Regional Noroeste 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.

## COMPARATIVO PQRSD RADICADAS GESDOC VS MATRIZ DE SEGUIMIENTO ATECI

NRO PQRSD POR ERON MATRIZ DE SEGUIMIENTO REGIONAL		
COD.	ESTABLECIMIENTO	PQRSD
500	DIRECCIÓN REGIONAL	
501	CPAMSPA ITAGUI	180
502	CPMS BELLO	108
505	EPMSC ANDES	4
507	EPMSC BOLIVAR	150
508	EPMSC CAUCASIA	34
513	EPMSC JERICO	49
514	EPMSC LA CEJA	150
515	EPMSC PUERTO BERRIO	167
517	EPMSC SANTA BARBARA	171
518	EPMSC SANTO DOMINGO	212
519	EPMSC SANTA ROSA DE OSOS	133
521	EPMSC SONSON	94
523	EPMSC TAMESIS	198
527	EPMSC YARUMAL	314
530	EPMSC QUIBDO	106
531	EPMSC APARTADO	72
533	EPMSC ISTMINA	5
535	EP PUERTO TRIUNFO	224
537	COPED MEDELLÍN	28
TOTAL		2399

CONSOLIDADO PQRSD RECEPCIONADAS REGIONAL NOROESTE Y ERON - SEGUNDO SEMESTRE 2021			
COD.	ESTABLECIMIENTO	PQRSD	%
500	DIRECCIÓN REGIONAL	1277	20,4%
501	CPAMSPA ITAGUI	1880	30,0%
502	CPMS BELLO	528	8,4%
505	EPMSC ANDES	8	0,1%
507	EPMSC BOLIVAR	165	2,6%
508	EPMSC CAUCASIA	60	1,0%
513	EPMSC JERICO	39	0,6%
514	EPMSC LA CEJA	157	2,5%
515	EPMSC PUERTO BERRIO	171	2,7%
517	EPMSC SANTA BARBARA	176	2,8%
518	EPMSC SANTO DOMINGO	224	3,6%
519	EPMSC SANTA ROSA DE OSOS	148	2,4%
521	EPMSC SONSON	112	1,8%
523	EPMSC TAMESIS	198	3,2%
527	EPMSC YARUMAL	324	5,2%
530	EPMSC QUIBDO	129	2,1%
531	EPMSC APARTADO	33	0,5%
533	EPMSC ISTMINA	5	0,1%
535	EP PUERTO TRIUNFO	415	6,6%
537	COPED MEDELLÍN	214	3,4%
TOTAL		6263	100,0%

Tabla Nro.2. Fuente: Información suministrada por la oficina de atención al ciudadano Regional Noroeste

Realizado el análisis comparativo entre las PQRSD radicadas en el aplicativo GESDOC y la matriz de seguimiento en la cual el área de atención al ciudadano de la Regional Noroeste lleva a cabo el seguimiento de las peticiones radicadas en los distintos ERON, se evidencia que las áreas de atención al ciudadano de los distintos establecimientos, no están alimentando óptimamente la matriz de seguimiento implementada por la Regional para el seguimiento de las PQRSD, en razón a ello se concluye que este punto de control no es efectivo para tener una información precisa cuantitativa del número de solicitudes real radicadas. Es menester que desde la Dirección Regional Noroeste y el área de atención al ciudadano se exija a los responsables en los ERON de cargar adecuadamente la información.

Los establecimientos a los cuales se les genero una identificación mediante las flechas de colores son los que más diferencias presentan entre lo radicado en GESDOC y la matriz de seguimiento, casos como el de CPAMSPA Itagüí, CPMS Bello, EP Puerto Triunfo y COPED Medellín son los establecimientos en los cuales se refleja las mayores diferencias, denotando con ello falta de planeación y gestión por parte de los responsables de realizar dicha actividad en cada uno de los establecimientos.

## DERECHOS DE PETICIÓN

Peticiones radicadas en el aplicativo GESDOC en la Dirección Regional Noroeste y ERON de la jurisdicción durante el segundo semestre de 2021.

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION RADICADOS REGIONAL NOROESTE Y ERON - II SEMESTRE 2021		
CODIGO	ESTABLECIMIENTO	DERECHOS DE PETICION
500	DIRECCIÓN REGIONAL	50
501	CPAMSPA ITAGUI	1508
502	CPMS BELLO	34
505	EPMSC ANDES	0
507	EPMSC BOLIVAR	0
508	EPMSC CAUCASIA	2
513	EPMSC JERICO	0
514	EPMSC LA CEJA	0
515	EPMSC PUERTO BERRIO	0
517	EPMSC SANTA BARBARA	0
518	EPMSC SANTO DOMINGO	0
519	EPMSC SANTA ROSA DE OSOS	0
521	EPMSC SONSON	0
523	EPMSC TAMESIS	0
527	EPMSC YARUMAL	0
530	EPMSC QUIBDO	0
531	EPMSC APARTADO	0
533	EPMSC ISTMINA	0
535	EP PUERTO TRIUNFO	198
537	COPEDE MEDELLÍN	8
<b>TOTAL</b>		<b>1800</b>

Tabla Nro. 3. Fuente: Información suministrada por la oficina de atención al ciudadano Regional Noroeste

El consolidado general de la Regional Oriente, presenta un total de 1.800 derechos de petición, radicados en el aplicativo GESDOC durante el primer semestre de 2021. Para el caso de CPAMSPA Itagüí, llama la atención la cantidad de peticiones, al generar el reporte del aplicativo se evidencia que ningún derecho de petición se encuentra en estado finalizado y 1090 se encuentran por recibir;

en el EP Puerto Triunfo 190 peticiones se encuentran por recibir y solamente 1 en estado finalizado, en el caso del CPMS Bello 27 derechos de petición se encuentran en estado por recibir.

Posiblemente 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. Es

menester que, desde la Regional Noroeste y el área de atención al ciudadano, se continúe con el seguimiento y control de los derechos de petición, a aquellos establecimientos donde el índice es alto, en este caso el CPAMSPA Itagüí presenta un 72% de peticiones que no han sido finalizadas.

## Calidad del servicio ofrecido

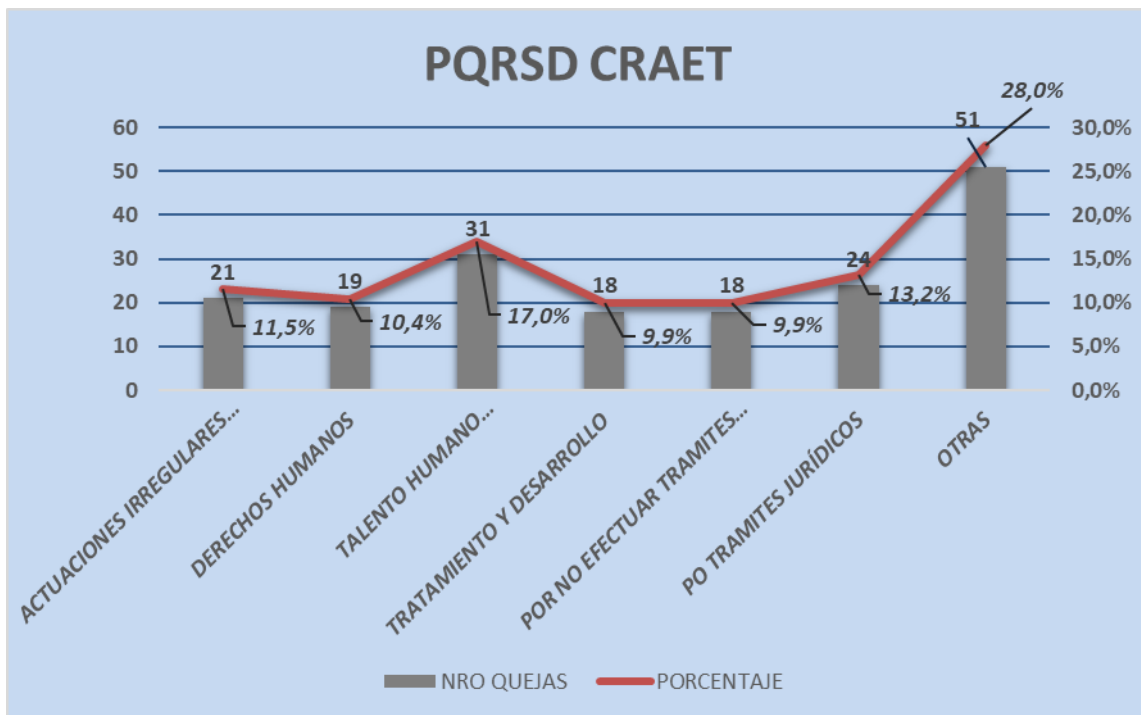
El análisis realizado por la Oficina de atención al ciudadano al resultado de las encuestas de satisfacción (602 aplicadas), permiten evaluar la percepción del ciudadano frente al servicio ofrecido durante el segundo semestre de la vigencia 2021, de la cual se destaca los siguientes aspectos:

- ✓ 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 4.7% de los ciudadanos encuestados no conoce la carta de trato digno (derechos, deberes y canales de atención), mejorando el índice que se tenía con respecto al informe anterior que fue del 6.3%.
- ✓ El 3.4% de los encuestados manifiestan que no tienen conocimiento de la política de tratamiento de datos personales, mejorando el índice de evaluación del informe anterior que fue del 6.7%.
- ✓ De acuerdo a los datos compartidos por el área de atención al ciudadano, en las encuestas de percepción del servicio por parte de la ciudadanía, la oficina de control interno concluye que:
  1. El trámite o servicio solicitado más recurrente fue otro no especificado con 115 solicitudes correspondiente al 19% del total de trámites del segundo semestre
  2. El trámite más solicitado por la ciudadanía corresponde a “**Solicitudes de descuento para estudio, trabajo y enseñanza**” con 94 solicitudes correspondiente a 15.6% del total, seguido de “**Encomiendas**” con 74 solicitudes correspondiente 12.2% del total y “**Consignación en cuenta matriz internos**” con 68 solicitudes correspondiente al 11.2% del total de requerimientos.



## Operatividad CRAET

Para el II semestre de 2021 se reporta un total de 182 PQRSD llevadas al comité CRAET según resolución 003352 del 15 de agosto de 2019, en ellas apporto información 11 de los 19 ERON, incluida la Dirección Regional; evidenciándose que entre las quejas mas repetitiva se encuentran “otras” con un 28%, “talento humano (Ambiente y desempeño laboral)” con un 17%, “Por trámites jurídicos” con un 13%, entre otras; representando entre ellas un total de 58% del total de PQRSD tramitadas por el CRAET, a continuación ver grafica nro.3 en detalle.



Gráfica Nro.3 Fuente: Información suministrada área de atención al ciudadano.

### Debilidades identificadas:

- Se evidencia debilidad en el seguimiento y control de la herramienta de matriz de seguimiento, en 6 establecimientos no hay coherencia en la cantidad de PQRSD radicadas en GESDOC y la información registrada en la matriz, no esta siendo un punto de control eficiente ya que son muchas las diferencias encontradas en lo reportado por algunos ERON y lo realmente radicado en al aplicativo.
- Llama la atención la cantidad de derechos de petición en el establecimiento de CPMASPA Itagui (1508), situación que sugiere análisis detallado del porque esta

situación, siendo el establecimiento mas quejoso en el periodo objeto de evaluación.

- 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 recepcionan 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.
- La clasificación que se le da a los requerimientos por parte de los funcionarios que radican en el aplicativo GESDOC es deficiente, falta mayor especificidad en los documentos (Derecho de petición, Queja, Trámites administrativos, felicitación, etc.), es menester lograr una óptima clasificación de lo radicado, para su adecuada trazabilidad.

## SUGERENCIAS PARA LA MEJORA

- Es indispensable continuar con las capacitaciones en el manejo del GESDOC, hacer hincapie en la clasificación óptima de los documentos en el aplicativo, porque es una gran falencia en la Regional Noroeste y ERON de la jurisdicción.
- Propender por que el servidor público de cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, artículo 76. **Oficina de quejas, sugerencias y reclamos**” y como servidores públicos, Ley 734 de 2002 artículo 34:  
*“Son deberes de todo servidor público: ...34. Tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.”*  
Igualmente en dichos trámites dar mayor celeridad en los tiempos de respuesta a las PQRSD, tal como se estipula en la Ley 1755 de 2015.
- Revisar y si es del caso, reajustar el punto de control de la matriz de seguimiento a las PQRSD que se lleva a cabo desde el área de atención al ciudadano de la Regional Noroeste, en razón a que hay falencias en la información reportada por los responsables de las áreas de atención al ciudadano de los distintos ERON, ya que los datos en algunos casos no son confiables, y no se identifica lo reportado en GESDOC, así las cosas se sugiere modificar la herramienta de matriz de seguimiento o de lo contrario implementar otra estrategia desde la Regional, donde

se cuente con información puntual y real de las PQRSD radicadas efectivamente en los establecimientos.

- Se sugiere que desde la Dirección Regional, se realice de forma trimestral, por COINTEscrito, por videoconferencia, o el medio que se considere más idóneo, dejando evidencia de lo gestionado; respecto a una retroalimentación hacia los establecimientos adscritos a la misma, de cómo se encontró la información, cuáles fueron las fallas, cuáles son los aspectos a mejorar, alternativas del cómo hacerlo, planteando un plan de mejoramiento, y que conocimiento deben reforzar los involucrados para obtener resultados de mayor calidad.
- Se sugiere a todas las áreas de la regional, haciéndolo extensivo a los establecimientos adscritos, que se evalúe un punto de control, para el seguimiento de los Derechos de Petición tramitados en cada área, dado a que si bien solo el área de Jurídica cuenta con el aplicativo SIJUR para el radicado de las mismas, es menester que aquellos que no lo tienen, puedan manejar un estadístico actualizado de la información, siendo ágil la entrega de este reporte al momento de ser solicitado por quien lo requiera.

*JEFERSON E*

Mayor (RA) Jeferson Erazo Escobar  
**Jefe Oficina Control Interno INPEC**

Revisó: My. (RA) Jeferson Erazo Escobar - Jefe Oficina de Control Interno INPEC  
Elaboró: Joan Alonso Mora Márquez / Control Interno Dirección Regional Noroeste  
Archivo: C:\Users\COINT\Documents\CINTERNO\CONTROL INTERNO 2022\INFORMES DE LEY\PQRSD

500 – COINT

2022IE0039370

Medellín, 25 de febrero de 2022

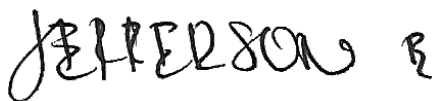
Doctora  
**IMELDA LÓPEZ SOLORZANO**  
Directora Regional Noroeste  
Ciudad

**Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) II Semestre 2021**

Cordial Saludo,

De la manera más atenta me permito remitirle, informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al segundo semestre de 2021; 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,



Mayor (RA) Jeferson Erazo Escobar  
**Jefe Oficina Control Interno INPEC**

Revisó: My. (RA) Jeferson Erazo Escobar - Jefe Oficina de Control Interno INPEC  
Elaboró: Joan Alonso Mora Márquez / Control Interno Dirección Regional Noroeste  
Archivo: C:\Users\COINT\Documents\CINTERNO\CONTROL INTERNO 2022\INFORMES DE LEY\PQRSD