

2021IE0172764 

8150-OFICI

Cali, 30 de agosto de 2021

Doctora
CLAUDIA LILIANA DUARTE
Directora (e) Regional Occidente
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC
Cali

ASUNTO: Informe seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P.Q.R.S.D.) – Primer semestre del año 2021 - Regional Occidente

Cordial saludo

En cumplimiento al numeral 7, artículo 6, de la Resolución 005557 del 11 de diciembre de 2012, en el cual al área de Control Interno le corresponde:

“Vigilar que la atención de quejas, reclamos y sugerencias que se presta en la Dirección Regional y Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional de su jurisdicción, cumpla con la normativa vigente y los lineamientos de la Dirección General”.

A continuación, damos a conocer el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al I semestre del año 2021, de la Dirección Regional Occidente y sus establecimientos adscritos, con el objetivo de contribuir al mejoramiento continuo de la Institución.

OBJETIVOS

- ✓ Evaluar la atención dada a la PQRSO en el I semestre del 2021 de acuerdo con las normas legales vigentes.
- ✓ Verificar si se han implementado acciones de mejora, para fortalecer la atención a la ciudadanía en la prestación de los servicios tanto en la Dirección Regional como en los establecimientos adscritos.

RESULTADOS DE LA VERIFICACION

1. PQRSO (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

En el análisis de la información suministrada, se observa que se da mayor uso al GESDOC, como medio para radicación de las PQRSD. Pese a las numerosas capacitaciones realizadas por el área de Gestión Documental, y de acuerdo a lo manifestado por el área de Atención al Ciudadano de la Regional Occidente; se continúan con deficiencias tales como: - Diferencias en los reportes, no se cuenta con un reporte consolidado por regional, debiéndose listar por diferentes opciones y al momento de consolidar la información se presentan diferencias, - Deficiencia en la finalización de la PQRSD, - Deficiencia en las fechas de respuesta al peticionario por quien debe atender la solicitud, entre otras.

1.1 TIPO PQRSD

De acuerdo a los reportes suministrados por el área de Atención al Ciudadano de la Regional y de los 21 establecimientos adscritos, en obtuvo un total de 1843 PQRSD para el I semestre del año 2021 detallándose así, ver cuadro No.1:

Cuadro No.1: Consolidado PQRSD I Semestre 2021

CONSOLIDADO PQRSD - I SEMESTRE DEL 2021 REGIONAL OCCIDENTE								
Establecimiento	Consulta o solicitud	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
COJAM	5	4			102			111
CPMS Tuluá	470	1			7	4	3	485
EPAMSCAS Palmira	34							34
EPAMSCAS Popayán	420			7	4			431
EPMSC Bolívar	3	1			11	1		16
EPMSC Buenaventura	11				5		1	17
EPMSC Buga	121	2			3			126
EPMSC Caicedonia	24				2		2	28
EPMSC Cali	108	3			14	7		132
EPMSC Cartago	83	1			10	1	5	100
EPMSC El Bordo	8				5	19		32
EPMSC Ipiales	1				3			4
EPMSC La Unión	5	1		6	2	1		15
EPMSC Puerto Tejada	66	1			1		2	70
EPMSC Santander de Q	9	1	2		3	1		16
EPMSC Sevilla	39				6			45
EPMSC Silvia	25				4	1	2	32
EPMSC Tumaco	36				3			39
EPMSC Tuquerres	6	1			4			11
EPMSC-RM Pasto	5			1	24			30
Regional Occidente	7	1			40			48
RM Popayán	21							21
	1507	17	2	14	253	35	15	1843

Fuente: Reportes suministrados área Atención al ciudadano

1.2 MODO DE RECEPCION

Las PQRSD atendidas de forma personalizada corresponden a 1507 y recepcionadas por otros medios 336 como: correo electrónico, buzón de sugerencia, entre otros.

El ERON con mas **PQRSD atendidas de forma personalizada** fue CPMS Tuluá con 470, correspondiente al 31% del total, seguido EPAMSCAS Popayán con 420, equivalente al 28%, luego EPMSC Buga con 121, representando el 8%, entre estos establecimientos se atendieron un total de 1011 PQRSD con una participación del **67%** del total atendido.

El establecimiento con el **mayor número de Quejas** recibidas fue COJAM con 102 (40%), seguido de la Regional Occidente con 40(16%) y EPMSC-RM Pasto con 24(9%) para un total de 166 quejas, es decir el **66%** del total recibido.

Los cinco primeros ERON, que radicaron más PQRSD en el semestre se encuentran CPMS Tuluá, EPAMSCAS Popayán, EPMSC Cali, EPMSC Buga y COJAM representado un total de 1285 PQRSD, siendo el 70% del total radicadas; es de destacar que esta atención está muy relacionada con el número de PPL que se encuentra al interior del mismo.

Para este semestre se aprecia un incremento notable en la radicación de PQRSD de 306 respecto al II semestre del año 2020 el cual fue de 1537, esto obedece quizá al uso exclusivo del aplicativo GESDOC para la radicación de PQRSD en todos los establecimientos adscritos a la Regional Occidente, resaltando que en el II semestre del 2020 algunos establecimientos radicaron PQRSD en el aplicativo QUEJAS WEB, debiendo hacerlo en el GESDOC, lo que hizo un poco complejo la consolidación de la información en ese semestre.

1.3 ESTADO DE LA PQRSD

Según informe del área, se radicaron 1843, con el detalle expuesto en el cuadro No.2

Se destaca que de las 1843 quejas, solo 867 se encuentran en estado **Finalizado**, es decir 978 a la fecha de listar el reporte se encontraban pendientes de finalizar, adicional de las 865 reportadas como finalizadas solo 474, tienen radicado(s) que lo responden es decir con GESDOC, tal como se manifiesta en el oficio 2020IE0102896 de junio del 2020, siendo el ERON con más finalizados soportados con GESDOC el de CPMS Tuluá con 247, seguido de COJAM con 58 y EPMSC Buga con 40, representando un 72.78% del total de 474 PQRSD finalizadas con radicado GESDOC, a pesar que no a todas se les dió respuesta, en los tiempos permitidos en la ley, ver cuadro No.3

Igualmente, y según los reportes, estos arrojan que el total de PQRSD que tienen “Radicado(s) que lo responden” corresponde a 799 es decir 325 PQRSD, se encuentran

en un estado distinto al de Finalizado, las cuales por alguna situación sus gestores, no han dado una terminación, ver cuadro No.4

Cuadro No.02: Consolidado estado PQRSD I Semestre 2021

CONSOLIDADO PQRSD SEGÚN SU ESTADO - I SEMESTRE DEL 2021 REGIONAL OCCIDENTE										
Establecimiento	Anulado	Asignado	En Trámite	Finalizado	Por asignar	Por organizar	Por recibir	Radicado	S/Estado	TOTAL
COJAM				84	2	6	19			111
CPMS Tuluá	1		3	368	7	82	24			485
EPAMSCAS Palmira				34						34
EPAMSCAS Popayán		17	229	92	4	48	33	1	7	431
EPMSC Bolívar				16						16
EPMSC Buenaventura				1			16			17
EPMSC Buga			3	77	5	11	30			126
EPMSC Caicedonia					10		18			28
EPMSC Cali		11		15	8	5	93			132
EPMSC Cartago	1	1		82	4		12			100
EPMSC El Bordo						2	29	1		32
EPMSC Ipiales					3		1			4
EPMSC La Unión				14		1				15
EPMSC Puerto Tejada				17		53				70
EPMSC Santander de Q				11	2	2	1			16
EPMSC Sevilla							44	1		45
EPMSC Silvia							32			32
EPMSC Tumaco				23	7	3	6			39
EPMSC Tuquerres				5	2	3	1			11
EPMSC-RM Pasto					1	3	24	2		30
Regional Occidente		2		6	2		38			48
RM Popayán				20	1					21
TOTAL	2	31	235	865	58	219	421	5	7	1843

Fuente: Reportes suministrados área Atención al ciudadano

Cuadro No.03: Consolidado PQRSD finalizado-GESDOC

PQRSD EN ESTADO FINALIZADO CON GESDOC I SEMESTRE DEL 2021		
Establecimiento	Finalizado con radicado	%
COJAM	58	12,24%
CPMS Tuluá	247	52,11%
EPAMSCAS Palmira	34	7,17%
EPAMSCAS Popayán	36	7,59%
EPMSC Bolivar	15	3,16%
EPMSC Buga	40	8,44%
EPMSC Cartago	7	1,48%
EPMSC La Unión	6	1,27%
EPMSC Puerto Tejada	12	2,53%
EPMSC Santander de Q	5	1,05%
EPMSC Tumaco	1	0,21%
EPMSC Tuquerres	1	0,21%
Regional Occidente	3	0,63%
RM Popayán	9	1,90%
Total	474	100,00%

Fuente: Reportes suministrados área Atención al ciudadano

1.4 CLASE DE QUEJA

Respecto a los temas más tratados en las PQRSD por parte de los peticionarios se encuentra: “Tramites jurídicos para la redención de pena (CET) con un 17.25%, “Solicitud de cambio de fase” con un 11.50%, “Trámite para descuento (estudio, trabajo y enseñanza)” con un 8.41%, “Consignación cuenta matriz a los privados de la libertad” con un 8.14%, “Atención médica” con un 6.24%, “Suministro de elementos de aseo” con un 5.81%, entre otros; representando éstos un total del 57.35% del total de PQRSD radicadas, ver cuadro No.04.

Cuadro No.04: Consolidado por Clase de PQRSD

CLASE DE PQRSO MAS RECURRENTE I SEMESTRE 2021	
DESCRIPCION	# QUEJAS
Tramites juridicos para la redención de pena (CET)	318
Solicitud de cambio de fase	212
Tramite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza)	155
Consignación cuenta matriz a los privados de la libertad	150
Atención médica	115
Suministro de elementos de aseo	107
Entrega y envío de correspondencia a los privados de la libertad	103
Tramite ante detección domiciliaria	73
Falta de tramite a la certificación de internos	71
Constancias de reclusión de los privados de la libertad	64
Falta de tramites a beneficios para los privados de la libertad hasta 72 horas	45
Ubicación a internos en el ERON	40
No dar respuesta a las solicitudes por los canales	38
Tramites de traslados a los privados de la libertad	38
No dar trámite al cambio de patio o celda	32
Información Intitucional	25
Atención psiquiatrica o psicosocial	18
Solicitud de protección al privado de la libertad	18
Alimentación a privados de la libertad en estación de policia - URI	12
No realizar procedimiento de traslado y vigilancia	11
Visitas domiciliarias para beneficio de hasta 72 horas	11
Mal funcionamiento del VISITEL	10
Actuaciones irregulares de funcionarios	9
Otros	168
Total	1843

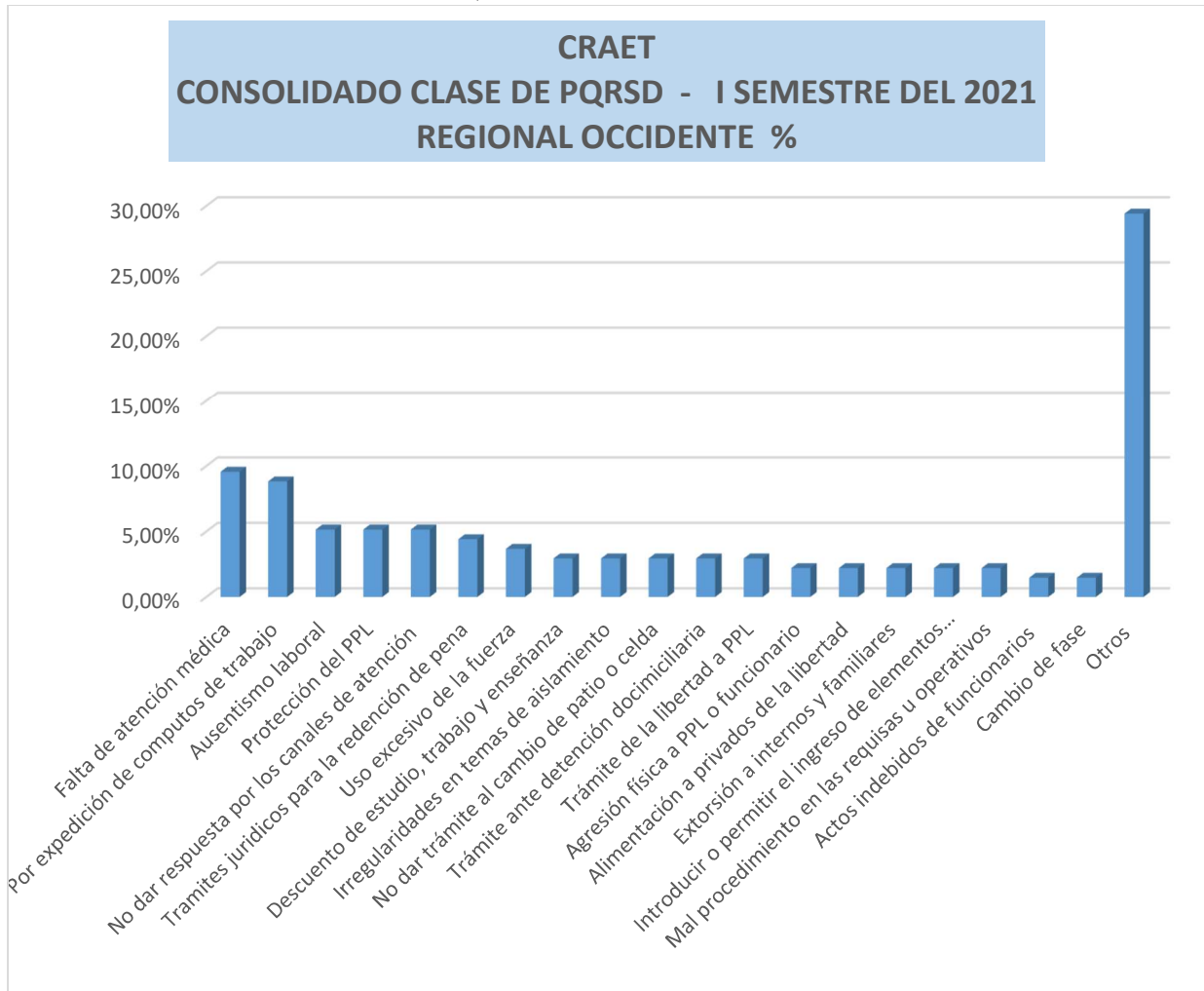
Fuente: Reportes suministrados área Atención al ciudadano

2. CRAET (Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Para el II semestre del año 2021 se reporta un total de 136 PQRSO, llevadas al CRAET según resolución No. 003352 del 15 de agosto de 2019, en ellas aportó información 16 establecimientos de los 21 adscritos, incluida la Dirección Regional, observándose que entre la clase de queja más recurrente se encuentra: “Falta de atención médica” con un 9.56%, “Por expedición de cómputos de trabajo” con 8.82%, “Ausentismo laboral” con 5.15%, “Protección del PPL” con 5.15%, “No dar respuesta por los canales de atención” con 5.15%, “Trámites jurídicos para la redención de pena” con 4.41%, “Uso excesivo de la fuerza” con 3.68%, “Descuento de estudio, trabajo y enseñanza” con 2.94%, “irregularidades en temas de aislamiento” con 2.94%, “ No dar trámite al cambio de patio o celda” con 2.94% entre otras, sumando entre ellas un total del 50.74% del total

de PQRSD tramitadas por el CRAET. A continuación, ver Gráfica No. 01 y cuadro No.05 en detalle.

Grafica No.01: Consolidado clase de PQRSD – I Semestre 2021



Fuente: Matriz en archivos Excel – CRAET por mes

Cuadro No.05: Consolidado por ERON clase de PQRSD – I Semestre 2021



CRAET																	
CONSOLIDADO CLASE DE PQRSD - I SEMESTRE DEL 2021																	
REGIONAL OCCIDENTE																	
DESCRIPCIÓN	COJAM	CPMS El Bordo	CPMS TULUA	EPAMSCAS Popayán	EPMSC Bolivar	EPMSC Buga	EPMSC Caicedonia	EPMSC Cali	EPMSC Cartago	EPMSC Pto. Tejada	EPMSC Sevilla	EPMSC Silvia	EPMSC Tumaco	EPMSC Tuquerres	EPMSC-RM Pasto	Regional Occidente	TOTAL
Falta de atención médica	4			1					1		1	1		1	2	2	13
Por expedición de computos de trabajo											1	4			7		12
Ausentismo laboral																7	7
Protección del PPL	6							1									7
No dar respuesta por los canales de atención						1									6		7
Tramites juridicos para la redención de pena							1								5		6
Uso excesivo de la fuerza	2															3	5
Descuento de estudio, trabajo y enseñanza												3			1		4
Irregularidades en temas de aislamiento	1		2												1		4
No dar trámite al cambio de patrio o celda	1			1								1			1		4
Trámite ante detención domiciliaria								3							1		4
Trámite de la libertad a PPL							1	1							1	1	4
Agresión física a PPL o funcionario	1															2	3
Alimentación a privados de la libertad			1										2				3
Extorsión a internos y familiares	2															1	3
Introducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos																3	3
Mal procedimiento en las requisas u operativos					2											1	3
Actos indebidos de funcionarios						1								1			2
Cambio de fase		1														1	2
Consignación cuenta matriz a PPL									1						1		2
Entrega y envío de correspondencia a la PPL											1	1					2
Falta de atención psiquiátrica y psicosocial									1					1			2
Falta de respeto entre funcionarios																2	2
Inconformismo operador de alimentación							1			1							2
Incumplir con tareas y funciones																2	2
Mal funcionamiento del VISITEL											1				1		2
Maltrato verbal a PPL y visitante	1															1	2
No dar respuesta a las peticiones						1				1							2
No entrega de encomiendas				1	1												2
Presunta falsedad en documento público	1															1	2
Producir maltrato a PPL o funcionarios		1							1							1	3
Solicitar o recibir dinero dadas y cohecho																2	2
Acceder a traslados no autorizados de PPL			1														1

Corrupción de funcionarios en proceso																			1	1	
Dañar o destruir elementos			1																	1	
Falta de beneficios administrativos											1									1	
Falta de tramites a beneficios para los privados de la libertad hasta 72 horas		1																		1	
Interno en detención domiciliaria cometiendo acto delictivo o incumpliendo medida													1							1	
N/A														1						1	
No acata ordenes de sus superiores																			1	1	
No dar trámite a la asignación de cupos													1							1	
Protesta por cancelación de visita															1					1	
Ubicación a internos en el ERON	1																			1	
No realizar procedimiento de traslado																			1	1	
No adelantar trámites a libertad condicional																				1	1
TOTAL	20	3	5	3	3	3	3	6	5	3	5	11	3	3	27	33	136				

Fuente: Matriz en archivos Excel – CRAET por mes

En revisión a la matriz de CRAET, concretamente en el campo “Acciones Preventivas” en la mayoría de casos se plantea de forma sucinta lo tratado; no se observa que se planteé, una actividad que permita, minimizar o quitar el riesgo, para que la situación dada, no se vuelva a presentar, como es el objetivo de estas acciones

Se observa que se plantean en el CRAET, casos que no ameritan un análisis especial o que afecte la imagen del Instituto, por lo cual la funcionaria de Atención al ciudadano, encargada de la consolidación de la matriz, hace una depuración previa de la información para obtener el resultado de las quejas de mayor impacto.

3. DERECHOS DE PETICIÓN

Pese a haber sido solicitada la información por correo electrónico a todas las áreas de la Regional Occidente respecto a los trámites realizados por concepto de Derechos de Petición, solo se obtuvo respuesta de las áreas de Control Interno Disciplinario, la cual es la siguiente:

“En atención al correo que antecede, me permito manifestar que la Oficina Control Interno Disciplinario de esta Regional no cuenta con una estadística de derechos de petición ni tutelas, como quiera que las peticiones obedecen a solicitud de copias de los expedientes disciplinarios, en tal virtud el abogado comisionado efectúa la respuesta la cual queda archivado en el expediente disciplinario, ahora bien, en cuanto a las tutelas cuando es vinculada esta oficina, se da respuesta pero quien consolida la información es la oficina jurídica.”

y del área de Demandas y Conciliaciones la siguiente:

“En atención a su requerimiento se informa que en el área de demandas y conciliaciones de la Regional Occidente no se tramita Derechos de Petición ni Tutelas.”

Se hace un llamado para que se atienda los requerimientos realizados por otras áreas, en especial de ésta, ya que la Oficina de Control Interno debe cumplir con varios informes estipulados en la ley, para lo cual requerimos de su apoyo con la entrega de la información, siendo de vital importancia para el cumplimiento de la Institución.

4. ENCUESTAS:

Las encuestas realizadas en el I semestre del año 2021 corresponden a: – Percepción ciudadana y - Satisfacción del servicio.

4.1 Percepción del servicio

No se logra determinar el número exacto de encuestados, de acuerdo a la información suministrada, pero en promedio se tiene que fueron aproximadamente 1.335 encuestados. En ellas se obtiene como resultado un nivel de Excelencia para la Institución en todas las preguntas relacionadas, ver cuadro No.06, donde se relacionan las preguntas realizadas y sus respectivos porcentajes de calificación, frente al 100%.

Cuadro No.06: Consolidado – Percepción ciudadana I semestre 2021

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA I SEMESTRE DEL 2021							
No.	PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE	N/A	TOTAL
1	TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN O RESPUESTA	55.72%	30.59%	9.57%	3.37%	0.75%	100.00%
2	ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL FUNCIONAMIENTO EN LA ATENCIÓN	61.01%	31.25%	5.80%	1.41%	0.52%	100.00%
3	TIEMPO DEDICADO DEL SERVICIO O TRAMITE	56.78%	31.09%	8.54%	2.70%	0.90%	100.00%
4	CONOCIMIENTO DEL TEMA Y HABILIDADES DEL FUNCIONARIO	61.98%	29.34%	6.81%	1.50%	0.37%	100.00%
5	CALIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO	59.71%	29.63%	7.35%	2.55%	0.75%	100.00%
6	Lenguaje claro y sencillo	63.86%	27.80%	6.21%	1.59%	0.53%	100.00%
7	AMABILIDAD Y ESCUCHA	67.51%	24.44%	5.07%	1.64%	1.34%	100.00%

8	LA ENTIDAD LE HA SOLICITADO DATOS PERSONALES, LE HA INFORMADO SOBRE LA	SI	NO	TOTAL
		85.74%	14.26%	100.00%

Fuente: Archivos área de Atención al Ciudadano

Se resalta que la pregunta con mayor calificación, por parte de la ciudadanía corresponde a: Amabilidad y escucha, seguido de: Lenguaje claro y sencillo, siendo el de menos porcentaje de excelencia la de: Tiempo de espera para atención o respuesta.

4.2 Satisfacción del servicio

El comportamiento de esta encuesta es muy similar a la del II semestre del 2020, es decir, se presenta similitud en las características de los ciudadanos que realizan esta encuesta. A continuación se detalla los resultados de la misma.

Cuadro No.07: Consolidado – Satisfacción del servicio I semestre 2021

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO I SEMESTRE DEL 2021			
No.	CONCEPTO	Respuesta	Porcentaje
1	GENERO: Masculino, femenino	Masculino	75.20%
2	TIPO DE POBLACION : LGTBI, afrocolombiano, indígena, raizal, palenquero, ROM, ninguno, otro	Ninguno	60.35%
3	EDAD 15-18 / 19-29 / 30-58 / 58+	30-58	58.38%
4	ESTRATO SOCIAL: 1, 2, 3, 4, 5, y 6	1	47.85%
5	ESCOLARIDAD: Primaria, secundaria, técnico, universitario, otro	Secundaria	45.85%
6	ATENCIÓN PREFERENCIAL: Adultos mayores / mujeres en embarazo / población en situación de vulnerabilidad / minoritarios / niñas (os) y adolescentes / personas de discapacidad / persona de talla baja	Población en situación de vulnerabilidad	36.14%
7	CADA VEZ QUE LA ENTIDAD LE HA SOLICITADO DATOS PERSONALES LE HA INFORMADO SOBRE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Si / No	Si	88.73%
8	CONOCE LA CARTA DE TRABAJO DIGNO (DERECHOS , DEBERES, Y CANALES DE ATENCIÓN) DE LA ENTIDAD ?: Si / No	Si	85.21%
9	MARQUE CON UNA (X) CUAL ES EL TRAMITE O SERVICIO SOLICITADO: - Trámite de traslado / - Trámite beneficios administrativos (permiso 72 horas) / - Trámite de libertad y pena cumplida / - No dar respuesta a las peticiones / - Consignación cuenta matriz internos / - Encomiendas / - Uso excesivo de la fuerza / - Carnetización / -Solicitud de descuento para estudio / - Expedición de computos de trabaj y/o estudio / - Requerimiento para el cambio de fase / - Visitel / - Información del procedimiento de visitas / - Atención médica / - Otra/cual	Encomiendas	15.38%
10	FRENTE AL PUNTO 9 - SU TRAMITE O SERVICIO QUE REALIZO FUE SOLUCIONADO?: Si / No	Si	90.59%
11	FUERON AMABLES LOS SERVIDORES PUBLICOS QUE LO ATENDIERON?: Si / No	Si	97.07%
12	¿LOS FUNCIONARIOS POSEEN LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES PARA LA ATENCION A SU REQUERIMIENTO?: Si / No	Si	93.61%
13	¿LA INFORMACION Y LA RESPUESTA QUE RECIBIO FUE EN UN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO? Si / No	Si	95.33%
14	¿TUVO QUE VENIR VARIAS VECES PARA SOLUCIONAR SU REQUERIMIENTO?: Si / Cuantas Veces / No	No	87.75%
15	¿LE HAN SOLICITADO DINERO, DADIVAS PARA PROPORCIONARLE EL SERVICIO?: Si / No	No	97.34%

Fuente: Archivos área de Atención al Ciudadano

5. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- ✓ Continuar la capacitación y auto capacitación, de todo el personal de los ERON, respecto al manejo del aplicativo GESDOC, tanto lo que corresponde al ingreso de la PQRSD en todos sus campos, su seguimiento, como el debido proceso para darle el adecuado término a la misma según la norma.
- ✓ Solicitar al área encarga del nivel central del aplicativo GESDOC, un reporte CONSOLIDADO por regional, o en su defecto hacer el adecuado mantenimiento al aplicativo de tal forma que los listados arrojen la misma información, sobre todo al número de PQRSD radicadas, aspecto que fue manifestado por la persona encargada de consolidar la información.
- ✓ 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.
- ✓ Se sugiere que desde la Dirección Regional, se realice de forma trimestral, por escrito, por video llamada, o el medio que se considere más idóneo, siempre 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.
- ✓ Ser reiterativos en la solicitud respecto a la capacitación sobre el diligenciamiento de la matriz CRAET, en todos los establecimientos adscritos a la Regional Occidente, esto dado a la pertinencia que se debe tener con la información consignada en sus campos, respecto a las acciones a tomar y el cumplimiento de los objetivos, para lo cual fue creada; reiterando así mismo la necesidad de unificar criterios entre los ERON y la diferencia que existe entre una Acción preventiva y una Acción correctiva.
- ✓ Se recomienda por parte de las personas responsables de llevar al CRAET, las quejas de mayor impacto, que dañen la imagen Institucional, que se haga una depuración más a fondo de las mismas, con el objetivo que en éste se aborden las quejas de que trata la Resolución 003352 de 2019 y no otras, optimizando así el tiempo y siendo más proactivos en la toma de decisiones, para con éstas.

- ✓ 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, urge la necesidad 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.
- ✓ Se reitera el apoyo a las diferentes áreas, con la entrega de la información solicitada, en especial con los derechos de petición ya que esta, forma parte integral del presente, siendo preciso dar cumplimiento a cabalidad con este informe de Ley.

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

Atentamente,



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