

8110-OFPLA

Bogotá D.C.,

INPEC 25-02-2022 16:51  
Al Contestar Cite Este No: 2022IE0039016 Fol2 Anex2 FA3  
ORIGEN 8110-OFCINA ASESORA DE PLANEACION OFPLA / JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS  
DESTINO 8130-OFCINA ASESORA DE COMUNICACIONES / CARLOS ALBERTO ZAMBRANO  
AAVEDRA  
ASUNTO RETROALIMENTACIÓN AUTOEVALUACIÓN 2DO SEMESTRE 2021 (JULIO - DICIEMBRE)  
OBS RETROALIMENTACIÓN AUTOEVALUACIÓN 2DO SEMESTRE 2021 (JULIO - DICIEMBRE)  
2022IE0039016

Doctor  
**CARLOS ALBERTO ZAMBRANO SAAVEDRA**  
Dueño del Proceso de Comunicación Estratégica  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
Ciudad

**Asunto:** Retroalimentación Autoevaluación 2do semestre 2021 (julio – diciembre)

Cordial Saludo,

Por medio de la presente, me permito remitir la retroalimentación de la autoevaluación correspondiente, al segundo semestre del año 2021.

Por lo anterior se remiten los documentos correspondientes, esperando que el proceso tenga en cuenta las recomendaciones y conclusiones dadas en la retroalimentación.

Atentamente,

  
**JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Anexo: dos (2) folios impresos por ambas caras  
Revisado por: Ds Eduardo Guzman Guzman Coordinador GRUPO  
Elaborado por: Yineh Tovar Pimienta, Grupo Desarrollo Organizacional  
Fecha de elaboración: 25 de febrero de 2022  
Archivo: C:\Users\YTOVARP\Documents\Retroalimentación autoevaluaciones\Comunicaciones

## RETROALIMENTACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN POR PROCESO

Proceso	Fecha de Realización
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	25 de febrero de 2022

Periodo evaluado	Desde: 01 de julio de 2021	Hasta: 31 de diciembre de 2021
------------------	----------------------------	--------------------------------

**1. Análisis de Resultados de Auditorías Recibidas**

Durante el periodo el proceso Comunicación estratégica no fue objeto de auditoria por la Oficina de Control Interno ni de la CGR.

**2. Análisis y estado de las PQRS**

El proceso reporta 14 PQRS recibidas y tramitadas oportunamente, sin embargo, en las evidencias cargadas en el DRIVE no corresponde al reporte que genera GESDOC, por lo tanto, no será objeto de validación por parte de la OFPLA.

**3. Análisis encuestas de satisfacción**

N/A

**4. Desempeño del proceso (Indicadores de Gestión)**

Verificado la matriz de seguimiento, el tablero de indicadores formulados en ISOLución, acorde a las hojas metodológicas reportadas, se tiene aprobados un total de seis (6) indicadores, los cuales ya se encuentran alimentados en ISOLUCIÓN.

- Trámite de solicitudes de entrevistas con PPL
- Plan de necesidades del proceso
- Noticias favorables
- Control noticioso
- Actividades de comunicación organizacional
- Mejoramiento de la Imagen institucional

Se observa que en la autoevaluación presentada correspondiente al segundo semestre 2021, se plasma seguimiento a dos únicos indicadores los cuales son indicadores del Plan de Direccionamiento Estratégico y no de proceso, los indicadores del proceso son los mencionados anteriormente los cuales no se refleja seguimiento de avance:

- Porcentaje de cumplimiento reporte noticioso (noticias favorables, negativas y neutras)
- Porcentaje de cumplimiento de estrategias de comunicación diseñadas e implementadas

## 5. Conformidad del Producto/Servicio

N/A

## 6. Estado de las Acciones de Mejoramiento

El proceso no contempla hallazgos producto de ninguna auditoria.

## 7. Acciones de seguimiento de compromisos de autoevaluaciones y revisiones previas

Compromisos periodo julio – diciembre de 2018

- Modificar "Política de comunicación" para enviar a flujo el documento en aplicativo ISOLucion  
**Fecha de cumplimiento:** 15 de diciembre de 2018  
**Seguimiento y cumplimiento:** 100%  
**Reporte:** El documento PE-CE-PL01 Política de Comunicaciones versión oficial se encuentra aprobada y publicada en el aplicativo ISOLucion con fecha 20 de diciembre de 2021.
- Creación guía "Guía Grafica del Inpec"  
**Fecha de cumplimiento:** 15 de diciembre de 2018  
**Seguimiento y cumplimiento:** 50%  
**Reporte:** El proceso reporta avance en la creación de la "Guía de Sistema Grafico v1", continua en estado borrador en el aplicativo ISOLucion.

Compromisos periodo julio – diciembre de 2021

- Divulgación de las visitas a ERON de la comitiva del sector justicia  
**Fecha de cumplimiento:** 31 de diciembre de 2021  
**Seguimiento y cumplimiento:** 100%  
**Reporte:** El proceso reporta avance realizando visitas a ERON las cuales han sido publicadas en Notinpec en sus ediciones 639, 640, de la 644 a la 648, 650, 651, 652, 654, 659, 661.
- Producción y divulgación del programa "charlas directas" conversando con el Director General  
**Fecha de cumplimiento:** 31 de diciembre de 2021

**Seguimiento y cumplimiento: 100%**

**Reporte:** El proceso se produjo y divulgó a través de las redes sociales, YouTube y el correo institucional.

#### **8. Cambios que podrían afectar el SGI**

Mantenimiento de equipos al servicio de OFICO para el desarrollo de las actividades.

#### **9. Recomendaciones para la mejora**

1. De acuerdo a la Resolución 378 del 17 de febrero de 2017, el GESDOC se adoptó como único sistema de las comunicaciones oficiales por lo anterior se recomienda tomar contacto con el Grupo de Gestión documental para que sea capacitado en la generación y reportes del aplicativo.
2. Desarrollar en el aplicativo ISolucion el documento "charlas Directas" conversando con el Director General como un documento del Sistema de Gestión Integrado.
3. Para la próxima autoevaluación del proceso, realizar el seguimiento a los indicadores del proceso y no a los indicadores del Plan de Direccionamiento estratégico, o en caso que se necesitan modificar eliminar o nuevos indicadores del proceso enviar la solicitud, con la respectiva hoja metodológica del indicador., OBSERVACION REITERADA EN LA ANTERIOR AUTOEVALUACIÓN, verificar la caracterización del proceso.

#### **10. Conclusiones de la autoevaluación del proceso**

- Se reitera reportar las PQRS conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución 378 del 17 de febrero de 2017, donde el GESDOC se adoptó como único sistema de comunicaciones oficiales.
- Realizar seguimiento a los compromisos establecidos en las anteriores autoevaluaciones para dar cumplimiento del 100%.
- La revisión de las PQRS se debe solicitar a través del GESDOC "Reporte de documentos recibidos"

#### **11. Compromisos**

Culminar el proceso de aprobación de la Guía del Sistema Grafico

**Fecha de cumplimiento:** 15 de diciembre de 2028

**NO se acepta este compromiso como nuevo porque su cumplimiento estaba previsto hasta el 15 de diciembre de 2018.**

Se desarrollará la campaña de redes sociales 2022

**Fecha de cumplimiento:** 31 de diciembre de 2022

**Compromiso aceptado**