

8110-OFPLA

Bogotá, D.C.

INPEC 16-03-2022 16:13  
Al Contestar Cite Este No: 2022IE0053870 Fol:1 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 8110-OFICINA ASESORA DE PLANEACION OFPLA / JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS  
DESTINO 8120-OFICINA ASESORA JURIDICA / JAIME ANTONIO GONZALEZ HERNANDEZ  
ASUNTO RETROALIMENTACIÓN AUTOEVALUACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 DJ  
OBS RETROALIMENTACIÓN AUTOEVALUACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 DJ

2022IE0053870



Capitán  
**JAIME ANTONIO GONZALEZ HERNANDEZ**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Dueño Proceso Directrices Jurídicas del Régimen Penitenciario y Carcelario  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
Ciudad

Asunto: Retroalimentación Autoevaluación segundo semestre de 2021 DJ

Cordial saludo,

Por medio del presente documento, remito a usted la Retroalimentación de la Autoevaluación correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021.

Se hace el envío de los documentos correspondientes, esperando que el proceso tenga en cuenta las recomendaciones y conclusiones de dicho documento.

Atentamente,

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

Anexo: dos (02) folios

Revisado por: OI Leonel Ríos Soto – Coordinador GRUPE / Ds Eduardo Guzmán Guzmán Coordinador GRUDO

Elaborado por: Luis Alberto Mejía Jiménez, Grupo Desarrollo Organizacional.

Fecha de elaboración: 16 de marzo de 2022.

Archivo: Mis documentos/Autoevaluación Directrices Jurídicas del Régimen Penitenciario y Carcelario /OFPLA a OFAJU- Directrices Jurídicas del Régimen Penitenciario y Carcelario Retroalimentación autoevaluación segundo semestre de 2021.

Recibido:  
Oficina Jurídica  
Tatricia  
16-03-2022  
4:30 p.m.

*f*

**RETROALIMENTACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN POR PROCESO**

Proceso	Fecha de Realización
Directrices Jurídicas del Régimen Penitenciario y Carcelario	16 marzo de 2021

Periodo evaluado	Desde: 01/07/2021	Hasta: 31/12/2021

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

Durante el periodo evaluado el proceso no fue objeto de auditoría por parte de ningún ente de control.

**2. Análisis y estado de las PQRS**

El proceso reporta un total de 124 PQRS, las cuales fueron tramitadas oportunamente; lo anterior sugiere un cumplimiento del 100%.

El proceso debe descargar del aplicativo GESDOC las PQRS que corresponden con el Grupo de Asuntos Penitenciarios, ya que este grupo desarrolla actividades que corresponden con el proceso de Directrices Jurídicas del Régimen Penitenciario y Carcelario.

No existe evidencia del reporte generado por el aplicativo GESDOC. El formato remitido debe ser en PDF y no Excel, toda vez que este último es editable y manipulable.

**3. Análisis encuestas de satisfacción**

Para el segundo semestre de 2021 no se implementaron encuestas de satisfacción, el proceso debe tener en cuenta que el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica es el dueño del proceso Directrices Jurídicas del Régimen Penitenciario y Carcelario y por ello no se acepta la justificación de la delegación de la responsabilidad de la realización de encuestas en el Grupo de Asuntos Penitenciarios (GASUP). La Oficina Asesora de Planeación considera pertinente recordar el artículo 5 de la Resolución 4142 de octubre 30 de 2014 el cual reza: "Aplicación: la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y mejorar los procesos del INPEC, estará a cargo de los dueños de proceso, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo al ámbito misional que le corresponda.

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

En la evaluación presentada por el dueño del proceso se presenta el seguimiento y avance a los siguientes indicadores:

Número de respuestas oportunas

Número de no conformes resueltos

Número de fallos que ordenan la solución de fondo de la solicitud de traslado

Actividades ejecutadas.

Los indicadores enunciados en la Autoevaluación no tienen hoja metodológica, por ello no están en ISOLucion lo que origina que la medición no pueda alimentarse en dicha plataforma.

## 5. Conformidad del Producto/Servicio

Las encuestas de satisfacción permiten determinar el nivel de conformidad del Producto o Servicio. El proceso de Directrices Jurídicas del Régimen Penitenciario y Carcelario, por ser éste un proceso misional, le compete su aplicación, pero durante el semestre II de 2021 no se desarrollaron lo cual no permite el seguimiento al proceso y su respectiva retroalimentación y mejoramiento.

## 6. Estado de las Acciones de Mejoramiento

El proceso no cuenta con hallazgos ni actividades propuestas.

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

### Compromisos periodo julio – diciembre de 2020

- Mesa para la reestructuración del proceso.

Fecha de cumplimiento: 31 de diciembre de 2020

Seguimiento y Cumplimiento: 25%

Reporte: En el formato de “Autoevaluación por Proceso” este compromiso no fue tomado en cuenta por el proceso. El proceso solo carga el oficio 2021IE0142338 de julio 22 de 2021 el cual se relaciona con esta actividad pero no existe avance en el desarrollo del compromiso.

## 8. Cambios que podrían afectar el SGI

La alta rotación de personal acompañada por la falta de personal capacitado y con experticia de las áreas del derecho y la jurisprudencia en las Direcciones Regionales y los ERON, así como la insuficiencia en recursos materiales y tecnológicos afectan el Sistema de Gestión Integrado.

La reestructuración que podría sufrir el proceso de acuerdo a los estudios de Rediseño Institucional obliga a planear con debida antelación los cambios requeridos para obviar traumatismos.

El desarrollo de la Convocatoria 1357 de la CNSC y su consecuente rotación de personal con el perfil

específico de las funciones que allí se desarrollan. Al mismo tiempo, en el personal provisional y de carrera en encargo, la proximidad de dicha oferta de empleos provoca incertidumbre, desmotivación y bajo rendimiento que puede afectar el normal desarrollo y productividad de la oficina.

### 9. Recomendaciones para la mejora

1. El proceso debe realizar el cargue de evidencias de las PQRS desde el aplicativo GESDOC en formato PDF, lo anterior de acuerdo a la Resolución N° 000378 del 17 de febrero de 2017 del INPEC, la cual en su Artículo 10 indica: «Adoptar el aplicativo GESDOC como único sistema de radicación de las comunicaciones oficiales, recibidas (ER), enviadas (EE) e internas (IE), del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC...»
2. El proceso debe adelantar las encuestas de satisfacción pues de manera sistemática esta actividad ha venido dejándose sin realizar en los últimos periodos.
3. Para la formalización de los indicadores presentados en la autoevaluación correspondiente al primer y segundo semestre si bien reflejan un seguimiento cualitativo y cuantitativo, estos indicadores no tienen hoja metodológica, por lo tanto, no están alimentados en ISOLucion y no existe un soporte para cargar su avance. Se recomienda al proceso establecer contacto con el coordinador del Grupo de Planeación Estratégica (GRUPE) para llevar a cabo la actualización de la Hoja Metodológica en la caracterización del proceso en ISOLucion. De la misma manera la Oficina Asesora de Planeación informa a la Oficina Asesora Jurídica que con respecto al oficio 2022IE0042802 de marzo 02 de 2022, el cual, en su párrafo final solicitaba realización de mesa técnica o asesoría de la OFPLA para el planteamiento de sus indicadores y poder medir sus resultados, que se corrió traslado de dicha solicitud al coordinador del GRUPE.
4. Para el seguimiento de indicadores se insta al proceso para que coordine información con el Grupo de Asuntos Penitenciarios.
5. Es importante que el proceso comprenda la metodología del formato PE-PI-P03-F01 “Autoevaluación por Procesos” toda vez que este hace referencia a actividades y gestiones estrictamente para el periodo de tiempo que se analiza, por ello se debe verificar que, si el trámite de un documento se encuentra programado para un periodo próximo, este documento debe ser aportado y tomado cuando se analice aquel periodo. De la misma manera el proceso debe recordar que los compromisos que desee pactar se determinan en el punto 11 “Compromisos” del formato formato PE-PI-P03-F01 V02 “Autoevaluación por Proceso” versión oficial.
6. El proceso debe enviar únicamente evidencias relacionadas con el punto que se trate. El envío de información adicional dificulta el aforo documental y la retroalimentación de la autoevaluación del proceso

7. El proceso debe fijar compromisos alcanzables para el próximo periodo de la Autoevaluación.

## 10. Conclusiones de la autoevaluación del proceso

1. El proceso no realiza el cargue de evidencias en el drive, según reporte generado por el aplicativo GESDOC en formato PDF. Lo anterior de acuerdo al artículo 10 de la Resolución N° 000378 del 17 de febrero de 2017 del INPEC.
2. El proceso no desarrolla las encuestas de satisfacción a pesar de su obligatoriedad por ser un proceso misional, situación que condiciona la capacidad del proceso para el mejoramiento continuo.
3. No existe la posibilidad de realizar seguimiento a los indicadores por no existir hojas metodológicas debidamente implementadas en la caracterización del proceso.
4. El proceso carga evidencias en el drive que no corresponden con lo cual se dificultan las labores de retroalimentación.
5. El proceso no maneja de manera adecuada el formato y determina los nuevos compromisos en casillas equivocadas, lo cual dificulta el seguimiento y las labores de retroalimentación de la Oficina Asesora de Planeación.
6. El proceso no fijan nueva compromisos.

## 11. Compromisos

Seguir reiterando a la Oficina Asesora de Planeación por este medio, con copia a OFICI, sugerir o liderar la adecuada documentación del proceso acorde con la realidad institucional, pues el único indicador que compete OFAJU, es el relacionado con las Tutelas.

**Nota:** no se acepta como compromiso toda vez que dichas actividades hacen parte de las funciones de la Oficina Asesora Jurídica, según el artículo 5 de la Resolución 4142 de octubre 30 de 2014 el cual determina la aplicación en los siguientes términos: “la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y mejorar los procesos del INPEC, estará a cargo de los dueños de proceso, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo al ámbito misional que le corresponda.