

8150-OFICI-NO.

Bogotá, D.C, 30 de noviembre de 2023

INPEC 15-12-2023 10:57	
Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0253781 Fol:7 Anex:0 FA:0	
ORIGEN	8150 OFICINA DE CONTROL INTERNO / OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO
DESTINO	8100 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO	INFORME CÓDIGO DE INTEGRIDAD - COMPARATIVO VIGENCIA 2022 - 2023.
OBS	
2023IE0253781	
	

Señor Teniente Coronel  
**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**  
Director General (E)  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC  
Ciudad

**Asunto:** Informe Código de Integridad - Comparativo Vigencia 2022 - 2023.

### Introducción:

El código de integridad del servicio público en el INPEC, fue adoptado mediante resolución número 000660 de marzo 22 de 2018, el cual en su artículo 1º contempla: **“Artículo 1. ADOPTAR E IMPLEMENTAR.** *Adóptese el Código de Integridad del Servicio Público, el cual establece unos mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos e impleméntese las estrategias de la caja de para asegurar que el contacto de los servidores con el Código sea experiencial”*

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de las acciones definidas para la adopción e implementación del código de integridad del servidor público en el INPEC.

**Metodología:** La Oficina de Control Interno desde su rol de evaluación y seguimiento le corresponde verificar la adecuada implementación del código de integridad, esto con base en la matriz de actividades propuesta por la subdirección de talento humano para la vigencia 2023 con corte a 31 de octubre, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (9) nueve actividades en el componente 6 **“INICIATIVAS ADICIONALES”**, subcomponentes 1 y 2.

Cabe resaltar que las actividades a evaluar corresponden al afianzamiento de los cinco valores transversales a todas las entidades públicas del orden nacional (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia; y dos que adoptó el Instituto como adicionales: Iniciativa y Adaptación.

**Revisión:** Las actividades se vienen cumpliendo de acuerdo a las fechas establecidas por Talento Humano, de acuerdo a ello y en cumplimiento al plan de acción del presente año, la oficina de Control Interno hace un análisis comparativo de las PQRSD de los años 2022 y 2023 con corte al mes de octubre, en este análisis se cotejan los comportamientos de las dimensiones que más se repiten y en ellas, las quejas más reiterativas.

En el cuadro No. 1 se muestra un contraste del total de las dimensiones por quejas presentadas por los usuarios para las vigencias 2022 y 2023, en este se observa una disminución de 1122 quejas, al pasar de 6645 a 5523 respectivamente, qué, en términos de porcentaje es del -17%.

Cabe aclarar, que para la vigencia 2023, la base muestra solo nueve (9) dimensiones; no se contemplan las otras, ya que no presentan un indicador de incidencia de contraposición significativa o son temas nuevos en cada una de las respectivas dimensiones:

**Cuadro 1.** Matriz quejas comparativo 2022-2023

TOTAL, DIMENSIONES POR QUEJAS							
No	DIMENSIONES	2022		2023		DIFERENCIA 2022 - 2023	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
1	Actuaciones irregulares de funcionarios	3	0,05%	0	0,00%	-3	-100%
2	Asuntos Penitenciarios	1	0,02%	0	0,00%	-1	-100%
3	CERVI	35	0,53%	60	1,09%	25	71%
4	Control Interno Disciplinario	219	3,30%	459	8,31%	240	110%
5	<b>Custodia y Vigilancia</b>	<b>881</b>	<b>13,26%</b>	<b>1355</b>	<b>24,53%</b>	<b>474</b>	<b>54%</b>
6	Gestión Corporativa	220	3,31%	241	4,36%	21	10%
7	<b>Jurídica (Por no efectuar tramite Jurídico)</b>	<b>2556</b>	<b>38,47%</b>	<b>1316</b>	<b>23,83%</b>	<b>-1240</b>	<b>-49%</b>
8	Solicitud	46	0,69%	0	0,00%	-46	-100%
9	Administrativas	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
10	<b>Talento Humano (Ambiente y desempeño laboral)</b>	<b>389</b>	<b>5,85%</b>	<b>210</b>	<b>3,80%</b>	<b>-179</b>	<b>-46%</b>
11	Corrupción de servidores públicos	22	0,33%	0	0,00%	-22	-100%
12	<b>Derechos humanos</b>	<b>130</b>	<b>1,96%</b>	<b>102</b>	<b>1,85%</b>	<b>-28</b>	<b>-22%</b>
13	Imagen institucional	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
14	Investigaciones disciplinarias a PPL	119	1,79%	0	0,00%	-119	-100%
15	<b>tratamiento y Desarrollo (Nueva matriz)</b>	<b>1647</b>	<b>24,79%</b>	<b>1701</b>	<b>30,80%</b>	<b>54</b>	<b>3%</b>
16	Por Servicio telefonía	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
17	<b>Por trámite seguridad</b>	<b>125</b>	<b>1,88%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>-125</b>	<b>-100%</b>
18	Trámite administrativo	33	0,50%	0	0,00%	-33	-100%
19	Agresión física o verbal al ciudadano (Nueva matriz)	3	0,05%	0	0,00%	-3	-100%
20	Convocatorias INPEC (Nueva matriz)	2	0,03%	0	0,00%	-2	-100%
21	Información Institucional (Nueva matriz)	8	0,12%	0	0,00%	-8	-100%
22	No dar cumplimiento a las audiencias virtuales (Nueva matriz)	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
23	Orientación	112	1,69%	0	0,00%	-112	-100%
24	Sistemas	94	1,41%	79	1,43%	-15	-16%
<b>TOTAL</b>		<b>6645</b>	<b>100%</b>	<b>5523</b>	<b>100%</b>	<b>-1122</b>	

Fuente: Matriz PQRSD años 2022 y 2023, grupo atención al ciudadano.

En el análisis realizado, se compararon las dimensiones en los años 2022 y 2023, en donde se muestran los comportamientos de las quejas que más se repiten, las más reiterativas, el tipo de recepción más frecuente y las regionales con más quejas, como se detalla a continuación:

Quejas más reiterativas de la dimensión **JURÍDICA - POR NO EFETUAR TRÁMITE JURÍDICO**, a saber:

1. **FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)**, la cual presenta para el año 2023, **272** quejas que equivalen al (20.64%) del total para esta dimensión, aquí no es posible realizar un comparativo con el año 2022 debido a que este tema es nuevo en la dimensión.
2. **TRAMITES JURIDICOS PARA LA REDENCION DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO)**, la cual presenta para el año 2023, **152** quejas que equivalen al 11.55% del total de quejas de la dimensión que, comparado con el año anterior con 37 quejas, se aumentó en **115**, que corresponden al 310.81%.
3. **NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES**, la cual presenta para el año 2023, **309** quejas que equivalen al 23.48% del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior de 142, se aumenta en **167** quejas, correspondientes al 117.60%.
4. **TRAMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD**, la cual presenta para el año 2023, **146** quejas que equivalen al 11.09% del total de quejas de la dimensión que, comparado con el año anterior de 69, se incrementa en **77** quejas, correspondientes al 84.81%.

Es importante mencionar que en el año 2022 se realizó el análisis con la dimensión “Por no efectuar tramite Jurídico” con 456 quejas, no se tomó la dimensión de “Jurídica” con 2100 quejas, sumando las dos dimensiones daría un total de 2556 para el 2022, se hace mención a este punto ya que para el presente año se realizó con la dimensión “Jurídica” con un total de 1316 como lo muestra la matriz en el análisis para el año 2023, lo cual arroja una disminución de 1240 quejas.

Quejas más reiterativas de la dimensión **POR TRÁMITE SEGURIDAD Y CUSTODIA Y VIGILANCIA**, a saber:

1. **INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA**. Se presenta para el año 2023, **209** quejas que equivalen al (15.42%) del total de quejas de la dimensión. No es posible realizar un comparativo con el año 2022 debido a que este tema es nuevo en la dimensión, las quejas fueron presentadas en su mayoría mediante correo electrónico, las Regionales con mayor número de quejas fueron la Regional Central con 99 y la regional Occidente con 23 quejas

2. **ENCOMIENDAS (no entrega de encomiendas)** la cual presenta para el año 2023, **133** quejas que equivalen al (9.81%) del total para esta dimensión, aquí no es posible realizar un comparativo con el año 2022 debido a que este tema es nuevo en la dimensión. las quejas fueron presentadas en su mayoría mediante correo electrónico, las Regionales con mayor número de quejas fueron la Regional Central con 66 y la regional Occidente con 18 quejas.
3. **NO DAR TRAMITE AL CAMBIO PATIO O CELDA**, presenta para el año 2023, **142** quejas equivalente al 10.49% del total de la dimensión, No es posible realizar un comparativo con el año 2022 debido a que este tema es nuevo en la dimensión; las quejas fueron presentadas en su mayoría mediante correo electrónico, las Regionales con mayor número de quejas fueron la Regional Central con 31 y la regional Occidente con 74 quejas.
4. **NO TRAMITE Y MEDIDAS DE PROTECCION A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD y SOLICITUD DE PROTECCION** la cual presenta para el año 2023, **234** quejas que equivalen 17.26% del total de la dimensión que, comparado con el año anterior, se ve incrementada en **158** quejas que corresponde al 207.89%.
5. **PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS** la cual presenta para el año 2023, **328** quejas que equivalen al 24.20% del total de la dimensión, no es posible realizar un comparativo con el año 2022 debido a que este tema es nuevo en la dimensión, las quejas fueron presentadas en su mayoría mediante correo electrónico, las Regionales con mayor número de quejas fueron la Regional Central con 112, la regional Occidente con 49, y la Regional Oriente con 36.

Es importante mencionar que en el año 2022 se realizó el análisis con la dimensión “Por Tramite Seguridad” con 125 quejas, no se tomó la dimensión de “Custodia y Vigilancia” con 881 quejas, sumando las dos dimensiones daría un total de 1006 para el año 2022, se hace mención a este punto ya que para el presente año se realizó con la dimensión “Custodia y Vigilancia” con un total de 1355 como lo muestra la matriz en análisis para el año 2023, lo cual consolida un incremento de 349 quejas.

Quejas más reiterativas de la dimensión **TRATAMIENTO Y DESARROLLO**, a saber:

1. **FALTA ATENCION MEDICA**, la cual presenta para el año 2023, **1135** quejas que equivalen al (66.73%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, se ve incrementado en **204** quejas que corresponden al 21.91%; las quejas fueron presentadas en su mayoría mediante correo electrónico, las Regional con mayor número fue la regional Central con 360 quejas.
2. **IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON**, la cual presenta para el año 2023, **255** quejas que equivalen al (14.99%) del total para esta dimensión, que, comparado con el año anterior, se ve incrementado en **112**

quejas, que corresponden al 78.32; las quejas fueron presentadas en su mayoría mediante correo electrónico, las Regionales con mayor número de quejas fueron, la regional Central con 85, regional occidente con 43, y la regional Noroeste con 40 quejas.

Se analizan las anteriores quejas debido a que son las más relevantes de las presentadas durante los dos periodos comparados en la dimensión, aquí se observa un incremento en el total para el año 2023 de 54 quejas, comparado con el año 2022.

Quejas más reiterativas de la dimensión **TALENTO HUMANO (AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)**, a tener en cuenta:

1. **EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS**, se presenta para el año 2023 (0) cero quejas, comparado con 31 quejas del año 2022, se observa una disminución del 100%.
2. **INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS** la cual presenta para el año 2023 31 quejas que equivalen al (14.76%) del total para esta dimensión, al compararlo con el número de quejas del año anterior, se presenta una disminución de 76 quejas que corresponden al 71.02%
3. **SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS** la cual presenta para el año 2023, (0) cero quejas, comparado con 29 quejas del año 2022 se observa una disminución del 100%.

**Cuadro 2.** Matriz quejas Comparativo 2022-2023

DIMENSIÓN	AÑO 2022	AÑO 2023	DIFERENCIA	DISMINUCIÓN %
DERECHOS HUMANOS	130	102	28	21,54%

*Fuente: Matriz PQRSD años 2022 y 2023, grupo atención al ciudadano.*

En la dimensión de **DERECHOS HUMANOS**, cuadro No. 2, se observa una disminución de 28 quejas, al pasar de (130) en el año 2022 a 102 en el año 2023, desconociendo las causas de esta, si esto se debe a un mejor servicio prestado o si la ciudadanía en general desconoce los medios de comunicación con los que cuenta el Instituto para radicar sus quejas.

Con base en el análisis comparativo realizado a las dimensiones con las quejas más reiterativas con corte a octubre 31 de los periodos 2022 y 2023 se puede establecer una disminución de 1044 quejas entre los años en mención, interpuestas por los usuarios en los diferentes medios que ofrece el Instituto como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 3.** Matriz quejas comparativo 2022 – 2023.

Dimensión	Año 2022	Año 2023	Diferencia
Jurídica - Por no efectuar trámite Jurídico	2556	1316	-1240
Custodia y Vigilancia y por trámite seguridad	881 125	1355	349
Tratamiento y Desarrollado	1647	1701	54
Talento Humano (Ambiente y desempeño laboral)	389	210	-179
Derechos Humanos	130	102	-28
<b>TOTAL</b>	<b>5728</b>	<b>4684</b>	<b>-1044</b>

Fuente: Matriz PQRSD años 2022 y 2023, grupo atención al ciudadano.

De la anterior información se puede concluir que las actividades planteadas en la matriz de actividades para la implementación del código de integridad presentan un nivel de efectividad bajo, esto con base en el comportamiento evidenciado de los PQRSD relativos a quejas relacionadas con comportamientos por parte de los funcionarios, que están en contravía de los valores y prácticas establecidas en el código en mención.

## RECOMENDACIONES

Con base en las diferentes situaciones encontradas, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Realizar a nivel nacional actividades de refuerzo de lo consignado en el código de integridad, haciendo mayor énfasis en los funcionarios que tienen la responsabilidad directa de la misionalidad del INPEC.
- Continuar, con el apoyo de la subdirección de Talento Humano con las actividades propuestas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano de realizar socialización, seguimiento y acompañamiento al personal del Instituto a fin de que conozcan y apliquen el código de integridad en el desarrollo de sus funciones diarias, de la mano de los valores y principios del servidor público.
- Hacer mayor énfasis en las personas que integran las áreas de Atención y Tratamiento, Custodia y Vigilancia; pues son quienes tienen la responsabilidad directa de la misionalidad del INPEC.
- Implementar nuevas estrategias para motivar la participación de los funcionarios a nivel nacional en las actividades del código de integridad programadas por la subdirección de talento humano, escuela penitenciaria nacional y la oficina de control interno disciplinario.

- Efectuar mayor divulgación de los medios de recepción de las solicitudes con los que cuenta la institución como son: El chat, Correo Electrónico Anticorrupción, Correo electrónico del área de Atención al Ciudadano, Escrito, Personal, Líneas anticorrupción 01800, Líneas anticorrupción celular, página web y teléfono atención al ciudadano, a fin de que radiquen sus solicitudes o denuncien los posibles hechos de corrupción de los servidores públicos.
- Por parte de la Escuela Penitenciaria Nacional, hacer seguimiento y medir el impacto en el cumplimiento de la directiva transitoria número 17 del año 2023 "Seminarios Taller de Inducción y Reinducción Administrativos INPEC 2023"
- Por parte de la oficina de Planeación, asegurar estratégicamente para el año 2024, la maduración del sistema de MIPG en el aplicativo ISOlucion, en un 100%.

Cualquier información adicional, la suministraré con gusto

Atentamente,

  
**OSCAR ORLANDO GÓMEZ PINTO**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

**Elaborado por:** Jorge Enrique Barrera R. Profesional Universitario – OFICI  
**Revisado por:** Oscar Orlando Gómez P. Jefe (E) Oficina de Control Interno  
**Fecha de elaboración:** 30 de noviembre 2023