



**INPEC**



# INFORME

**Consulta Ciudadana, Plan de Acción  
y Mapa de Riesgos Institucional**

# 2025

---



## **Introducción**

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer los resultados de la participación ciudadana en relación con el Plan de Acción y Mapa de Riesgos Institucional 2025. Dichos documentos fueron puestos a disposición de la ciudadanía para su consulta entre el 17 y el 28 de enero de 2025. Las respuestas a las inquietudes y comentarios recibidos fueron elaboradas por cada una de las áreas responsables del plan y el presente informe enviado a las direcciones de correo electrónico registradas por los participantes en el formulario correspondiente.

## **Objetivo**

Informar las respuestas que la Oficina Asesora Planeación emite para las observaciones, sugerencias y/o anotaciones realizadas por parte de los participantes que fueron registradas en el formulario dispuesto en la página web institucional conforme a la publicación del Plan de Acción y Mapa de Riesgos Institucional para la vigencia 2025, como mecanismo dispuesto para promover la participación ciudadana y conocer las observaciones frente a los mismos.

## **I. PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL**

En relación con el Plan de Acción Institucional, se recibieron 44 observaciones o sugerencias, a las cuales la Oficina Asesora de Planeación consolida y da respuesta a cada una de las inquietudes plasmadas por los participantes y que fueron resueltas por los diferentes procesos en los siguientes términos:

### **1. Subdirección Talento Humano, Frente a las actividades:**

**A003**"Promover acciones para el diligenciamiento/actualización de la información en el SIGEP de las hojas de vida de los funcionarios en la entidad." Promover no es un verbo que genera responsabilidad frente a la acción.

**A009**"Realizar mesa de trabajo para ajustar el manual de funciones y competencias laborales." falta determinar los actores o participantes en todos los niveles de la institución Estratégico, Táctico y el operativo.

**A011**"Proveer las vacantes según proceso meritocrático y ordinario." Promover no es un verbo que genere obligación de hacer seguimiento.

**A013**"Realizar asesoría y acompañamiento en el diligenciamiento de bienes y rentas y actualización de hojas de vida." Falta en el complemento determinar la población.

**A014**"Organizar 400 (cuatrocientas) historias laborales de los funcionarios activos e inactivos, de acuerdo con las tablas de retención documental y normatividad aplicable." falta en el complemento determinar los niveles.

**A017**"Realizar inducción al servidor público que se vincule a la entidad." determinar la entidad realizara la inducción.

**A020**"Fortalecer la adopción del modelo tipo de evaluación de desempeño laboral EDL-APP de la CNSC a nivel nacional a través de capacitaciones, divulgaciones, lineamientos." el verbo debe ser aplicar y hacer seguimiento al modelo de evaluación.

**Respuesta Subdirección de Talento Humano:** Respecto a la observación de la actividad **A003** La Subdirección de Talento Humano, manifiesta no tener responsabilidad directa sobre la acción ya que la Declaración de Bienes y Rentas es una obligación de todos los servidores públicos de entidades y organismos públicos, la Subdirección de Talento Humano promueve acciones para que el proceso se realice de mejor manera, por tanto, no se tiene en cuenta la observación para realizar la modificación.

Respecto a la actividad **A009** se informa que no es viable determinar los actores ya que en su momento los determinará la administración.

Respecto a la actividad **A011**, no se entiende la observación respecto al verbo promover ya que el verbo contenido en la actividad es PROVEER.

Respecto a la actividad **A013** no es viable especificar población ya que esto depende de las personas que solicitan o requieren la asesoría por dificultades en el diligenciamiento.

Respecto a la actividad **A014** no procede especificar los niveles ya que la actividad es clara y hace referencia que es para funcionarios activos e inactivos.

Respecto a la actividad **A017** no es procedente determinar la entidad que realizará la inducción ya que claramente en la plataforma Isolucion se encuentra el programa inducción en el cual se establece que es el INPEC a través de la Escuela de formación y en coordinación con la Subdirección de Talento Humano.

Respecto a la actividad **A020** no es viable el verbo aplicar ya que Los servidores públicos de carrera, en periodo de prueba y de libre nombramiento y remoción vinculados al Instituto son los actores que intervienen en el proceso de evaluación de desempeño laboral y de forma adicional a las obligaciones previstas en la ley, les corresponde ingresar al aplicativo EDL-APP dispuesto por la Comisión Nacional del Servicio Civil para el desarrollo de cada una de las fases del proceso. por tanto, la Subdirección de talento humano NO aplica el proceso ni hace seguimiento, da los lineamientos y asesora para que el proceso se pueda realizar de la mejor manera posible.

## **2. Bienestar laboral de los funcionarios**

**Respuesta Dirección de Custodia y Vigilancia:** De conformidad con lo establecido en el documento PA-TH-PN05 Plan de Bienestar e Incentivos Institucional, actualizado para el período 2023-2026 y alineado con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se ha definido como objetivo principal fortalecer la calidad de vida, el compromiso y el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.

Para alcanzar este propósito, el plan se estructura en cinco ejes estratégicos: (i) Equilibrio psicosocial, (ii) Salud mental, (iii) Diversidad e inclusión, (iv) Transformación digital, (v) Identidad y vocación por el servicio público.

El desarrollo del plan se materializa a través de un Plan de Intervención, que contempla acciones estratégicas específicas en cada uno de los ejes mencionados, y un Plan de Incentivos Institucional, que otorga reconocimientos pecuniarios y no pecuniarios con el propósito de fortalecer el sentido de pertenencia y la vocación de servicio. Este plan integral está dirigido a todos los servidores públicos del INPEC y sus familias, promoviendo su bienestar integral y contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional.

En virtud de lo anterior, y en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 4151 de 2011, corresponde a la Subdirección de Talento Humano, en su calidad de Dueño del Proceso de Gestión del Talento Humano, la ejecución y supervisión de las actividades relacionadas con el bienestar de los servidores públicos que laboran en el INPEC, garantizando así su adecuada implementación y efectividad.

- 3.** Existen datos del área que son solicitados por varias dependencias de la sede central, en ocasiones de manera simultánea; por lo que es importante tener mayor organización y definir que sea una sola área la responsable de solicitar, consolidar y ofrecer información jurídica.

**Respuesta Oficina Asesora Jurídica:** El Grupo de Estadísticas puede liderar la organización del suministro de la información de acuerdo con los temas, si bien es cierto a todas las dependencias solicitan lo mismo muchas veces, es una buena recomendación para asignar responsabilidades frente al suministro de datos. La anterior respuesta estuvo a cargo la Oficina Asesora Jurídica.

4. Motivar la mejora continua con capacitaciones a los funcionarios sobre los diferentes procesos, las responsabilidades y consecuencias que se tiene para prevenir el daño antijurídico.

**Respuesta Oficina Asesora Jurídica:** El producto P153 que refiere "*Realizar Seguimiento y promover el cumplimiento de las actividades establecidas en la Política de prevención del daño antijurídico*", las cuales hacen parte del Plan de acción de Prevención del daño antijurídico, se encuentra inmersa la actividad de realizar eventos entre ellos la capacitación.

5. Realizar un Plan de Acción con metas alcanzables, medibles y sintetizando lo más importante de cada dependencia, proporcionando evidencias claras y concisas de las actividades programadas para la vigencia 2025

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Con el objetivo de formular el Plan de Direccionamiento Estratégico, se implementa una metodología que cumple con las normativas de transparencia y participación, este proceso involucrará a todas las partes interesadas y grupos de valor. Adicionalmente, se realiza una revisión exhaustiva de la plataforma estratégica con el fin de identificar e implementar acciones de mejora continua. Por lo tanto, le invitamos cordialmente a participar activamente en este proceso a llevarse a cabo de acuerdo con el momento hito de la formulación del Plan Nacional de Desarrollo, momento en el cual se formulará el Plan de Direccionamiento Estratégico para el siguiente cuatrienio.

En relación a las metas propuestas en el Plan Indicativo Estratégico para el periodo 2023-2026, es relevante señalar que para su construcción se realizó un análisis de la situación base del año 2022 para cada uno de los 16 procesos. Basándonos en las capacidades y recursos disponibles, se proyectaron las metas de los indicadores estratégicos, de sector y productos, asegurando que sean alcanzables y medibles. Metas que son evaluadas anualmente y cuentan con seguimiento trimestral para su cumplimiento.

6. Dejar tal cual se realizó en el año 2024

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** Cabe destacar que los responsables de formular las actividades en cada uno de los tres niveles (estratégico, táctico y operativo) tienen la autonomía de definir las acciones a desarrollar durante la vigencia. No obstante, dichas acciones deben estar alineadas con los resultados esperados del plan indicativo estratégico. En consecuencia, son estos responsables quienes determinan las actividades específicas del plan de acción para la vigencia correspondiente.

7. Les falta concentrarse más en juzgar a los servidores que realmente son malos y corruptos en vez de estar amenazando a aquellos que realizamos nuestra labor con compromiso, inspiración, confianza y amor, tratando de crear un nuevo INPEC más humano y próspero.

**Respuesta Oficina de Control Interno Disciplinario:** Desde la Oficina de Control Interno Disciplinario se viene adelantando las investigaciones disciplinarias atendiendo el procedimiento dispuesto en el Código General Disciplinario -LEY 1952 de 2019, respetando el debido proceso, con imparcialidad y autonomía. Por otra

parte, en el marco de la estrategia operación domino se viene desarrollando un plan de acción el cual incluye dentro de sus ejes la Gestión Disciplinaria en lo relacionado con las Investigaciones y sanciones ejemplares a los funcionarios que cometan actos de corrupción.

**8.** Realizar oportunamente la entrega de la evidencia

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** Considerando la falta de precisión en la pregunta, no es factible proporcionar una respuesta al ciudadano.

**9.** Identificación de riesgos y de peligros.

**Respuesta Dirección de Gestión Corporativa:** Dado que la observación presentada por el participante no especifica con claridad el riesgo o producto al que se refiere la recomendación, resulta imposible generar una respuesta adecuada.

**10.** Los recursos para Implementar el plan de Acción.

**Respuesta Subdirección de Talento Humano:** Para la ejecución del plan de acción, se dispone de recursos humanos, físicos y financieros destinados al logro de las actividades y sus objetivos. Adicionalmente, para el desarrollo de algunas actividades, contamos con la vinculación de diversas entidades públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales (ONG), grupos de apoyo, Instituciones de Educación Superior y la suscripción de convenios buscando así el logro de las metas propuestas.

**11.** En realidad, como se viene manejando el plan de acción está muy bien. Lo mismo para este 2025.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Damos las gracias a nuestro ciudadano por el comentario, le invitamos a ser parte de los diferentes procesos que desarrolla el Instituto.

**12.** Me gustaría que se unificara en una sola matriz toda la información que solicitan de mapa de riesgos, plan de acción y riesgos de corrupción.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** El mapa de riesgos institucional incluye los tipos de riesgos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de la Transparencia. Su metodología obedece a una guía establecida por estas dos instituciones, la cual es diferente a la desarrollada para la formulación del plan de acción anual, adicional a ello los periodos de monitoreo y seguimiento son distintos, en tal sentido no es posible unificarla en una sola matriz.

No obstante, es importante destacar que las acciones del plan de acción, así como los controles y acciones adicionales del mapa de riesgos, pueden estar articuladas asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**13.** El plan de acción debe estar orientado en la gestión institucional hacia el logro de los objetivos y misionalidad del instituto articulado con el Plan de Desarrollo Nacional y proyectado con acciones que den solución a las principales necesidades y expectativas de los grupos de valor, por lo tanto, es importante incluir las

acciones que se deriven de los procesos de evaluación y que estos sean coherentes a la realidad de los ERON.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Queremos informarle que uno de los insumos fundamentales en la formulación de nuestros planes son los resultados del proceso de autoevaluación, seguimiento, monitoreo, evaluación de la tercera línea de defensa, así como las evaluaciones realizadas por los diferentes entes de control. Esta información no solo contribuye a la formulación de planes de mejora, sino también a la corrección de las situaciones evidenciadas a través de dichos procesos. Además, nos permite redefinir de manera prospectiva los diversos planes, programas y proyectos formulados por el Instituto.

**14. Sin Sugerencias**

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Se agradece al funcionario su participación

**15.** Nos gustaría que la forma de rendir los informes del plan de acción sea un poco más específica de acuerdo a la necesidad del ERON.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** La información proporcionada por el funcionario no nos permite identificar con claridad la recomendación formulada. Por lo tanto, le sugerimos amablemente ponerse en contacto con la Oficina Asesora de Planeación para que pueda explicarnos su inquietud con mayor detalle.

**16. Ninguna**

**Respuesta Grupo De Atención al Ciudadano:** Se agradece al funcionario su participación

**17.** No solicitar la misma información en mapa de riesgo y plan de acción, capacitar al personal de planeación sobre el manejo de estas dos actividades

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** La jornada de capacitación para el nivel operativo, sobre el plan de acción y el mapa de riesgos, es realizada anualmente por cada Dirección Regional, a través de su área de planeación, con acompañamiento trimestral, esto en concordancia con la estructura orgánica del instituto.

En cuanto a la coincidencia de información entre el mapa de riesgos y el plan de acción, es importante aclarar que la formulación del plan de acción se lleva a cabo en los tres niveles: estratégico, táctico y operativo, y son estos niveles quienes evalúan la pertinencia de incluir actividades en el plan de acción que contribuyan en primer lugar al cumplimiento del producto y de considerarlo fortalezcan los controles del mapa de riesgos. Si bien esta acción no es obligatoria, se suele realizar, ya que su formulación beneficia a ambos instrumentos.

**18. Mejor solicitud**

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** No es clara la observación presentada por el ciudadano.

**19.** Como sugerencia en las actas donde se ha realizado COLOCI se han tenido

aportes los siguientes:

Manifiestan los jefes de área que se pide la misma información en los drives que diligencian para la regional Noroeste, es decir en el tablero de control de actividades, mapa de riesgos y plan de acción.

Se pudo verificar con otras regionales y no manejan el mismo método de calificación, el que utiliza la regional noroeste es una buena herramienta, pero consideramos que el criterio de evaluación no es acorde al porcentaje %, es decir no se puede hacer una calificación plana, porque no es lo mismo llevar la información en un establecimiento pequeño a uno grande, la diferencia entre PPL y personal de funcionarios es demasiado.

**Respuesta Oficina Asesora de planeación:** No se precisa a que se refiere el ciudadano con el termino COLOCI y el tablero de control, en consecuencia, solicitamos al funcionario ponerse en contacto con la Oficina Asesora de Planeación a efectos de aclarar este tema de manera conjunta con la Regional Noroeste buscando con ello una respuesta de fondo a la solicitud.

**20.** Algunas actividades son repetitivas en plan de acción, mapa de riesgo, gestión y seguridad digital, en el área de tratamiento tales como la JETTE, CET y otras.

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** Las actividades del Plan de Acción son proyectadas por los responsables en cada uno de los niveles, de acuerdo con el producto y orientado al cumplimiento de este y de las metas e indicadores del Plan de Direccionamiento Estratégico. Para el caso de los establecimientos el responsable del plan de acción es el director del EPC quien junto con el equipo de trabajo define y formula las actividades a desarrollar en la correspondiente vigencia. Ahora bien, en algunos casos cada nivel (estratégico, táctico u operativo), evalúa la pertinencia de incluir actividades orientadas a fortalecer los controles, mitigar o gestionar los riesgos, convirtiendo al plan de acción como parte de la respuesta operativa a los riesgos identificados.

**21.** De acuerdo

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Agradecemos la participación al ciudadano.

**22.** Con relación al tema de salud brindado por el Prestador de los servicios de Salud para la Población Reclusa, es muy importante que la USPEC de a conocer el contrato suscrito a cada centro de costos, con el fin de conocer el tema de las competencias y también verificar lo concerniente a quien supervisa el personal asignado por ERON.

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** La responsabilidad de la contratación del operador en salud para cada establecimiento de reclusión es del Patrimonio Autónomo Fondo de Atención en Salud PPL 2024 – Administrado por FIDUPREVISORA S.A, no de la USPEC, por lo tanto, si desea conocer el contrato lo puede realizar a través del correo: PQR: pqr@fondoppl.com. Es de aclarar que son los operadores intramurales los que deben garantizar el recurso humano por cada ERON, incluyendo su idoneidad y capacidad resolutive dispuesta para la ejecución del



contrato, lo que contiene temas de supervisión.

**23.**Tener en cuenta las fechas de entrega, principalmente en época de diciembre.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Desde la Oficina Asesora de Planeación se recuerda un mes antes a la culminación del seguimiento del plan de acción a todas las seis regionales el reporte de la información, dado que las matrices y drive de evidencia se cargan desde el primer trimestre de la anualidad correspondiente tanto para el nivel estratégico y táctico, con el propósito de alimentar durante el trimestre el desarrollo de las acciones ejecutadas de acuerdo con las actividades formuladas. Por su parte, son la Direcciones Regionales las encargadas de replicar este ejercicio al nivel operativo (ERON), lo anterior con el fin de garantizar que las acciones se desarrollen durante todo el periodo que abarca el seguimiento del plan de acción (trimestre) y sean reportadas de la misma manera.

Para el último trimestre, el corte de información, de acuerdo con la Guía metodológica para la formulación, elaboración y seguimiento a Planes Institucionales PE-PI-G02 se establece al 30 de noviembre del año correspondiente. Cada nivel debe prever esta situación al formular su plan de acción. El reporte final debe presentarse al nivel correspondiente entre 10 y 15 días hábiles del mes de diciembre.

**24.**El aporte que realizaré es una buena experiencia con el plan de acción de la vigencia 2024

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Se agradece al funcionario su participación, no obstante, no se compartió la experiencia.

**25.**Asignación de Personal

**Respuesta Subdirección de Talento Humano:** La observación carece de contexto suficiente para comprender la situación en su totalidad. No obstante, es importante aclarar que el Gerente Público es el responsable de asignar el recurso humano para el cumplimiento de las funciones asignadas a las diferentes áreas.

**26.**Observo que en el plan de acción se piden los mismos informes que mensualmente se suben al Drive de la Regional Viejo Caldas. Por tanto, sugiero la eliminación de los informes mensuales, y en su defecto, se solicite solamente el diligenciamiento del plan de acción.

**Respuesta Oficina Asesora Jurídica:** En relación con la sugerencia a la DIREG Viejo Caldas en relación con los informes mensuales y mantener únicamente el plan de acción, considera esta Oficina que compete a dicha Regional valorar la observación presentada, por lo cual se recomienda extender esta propuesta a la Regional para que sea valorada en conjunto con los establecimientos adscritos.

No obstante, lo anterior, es importante aclarar que la verificación realizada en el marco del plan de acción se centra en el cumplimiento de las actividades establecidas en el mismo, las cuales deben estar alineadas con los requerimientos internos y externos de la entidad y sus procesos, sin contravenirlos.

**27.**Realizar la capacitación a los funcionarios de las áreas de planeación en cuanto al plan de acción y mapa de riesgos del instituto. Esto debido a los cambios de

personal que se han presentado

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Para la presente vigencia fiscal la Oficina Asesora de Planeación ha previsto el desarrollo de una jornada de capacitación la cual estructurará desde la parte estratégica y táctica.

**28.** Fortalecer con personal idóneo en las diferentes áreas para el correcto funcionamiento de cada una de las dependencias y así poder cumplir con todos los requerimientos de la Sede central, ya está falencia es muy recurrente en todos los centros carcelarios

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** El Instituto, a través del Plan Institucional de Capacitación y el proceso de gestión del conocimiento, ha venido desarrollando una serie de capacitaciones orientadas a todos los funcionarios, los temas abarcan diversos procesos, por lo cual le invitamos a participar de acuerdo con el cronograma previsto.

Además, dentro del proceso de Gestión del Talento Humano, se ha impulsado que en la entrega del cargo se realice con una inducción al puesto de trabajo. Se recomienda al funcionario presentar su sugerencia al área de talento humano y/o Subdirección de Talento Humano según corresponda, con el fin de que esta área evalúe el caso concreto o que se eleve solicitud al proceso pertinente para que se imparta la capacitación necesaria.

**29.** Considero importante y tanto las evidencias del plan de acción y mapa de riesgos puedan ser recogidas en solo una evidencia ya que muchas son repetitivas. También sugiero y se pueda ser más específico con las evidencias solicitadas ya que muchas veces es ambiguo tanto en el formato, como en la persona responsable de la evidencia.

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** Las actividades del Plan de Acción son proyectadas por los responsables en cada uno de los niveles, de acuerdo con el producto y orientado al cumplimiento de este y de las metas e indicadores del Plan de Direccionamiento Estratégico. Para el caso de los establecimientos el responsable del plan de acción es el Director del EPC quien junto con el equipo de trabajo define y formula las actividades a desarrollar en la correspondiente vigencia. Ahora bien, en algunos casos cada nivel (estratégico, táctico u operativo), evalúa la pertinencia de incluir actividades orientadas a fortalecer los controles, mitigar o gestionar los riesgos, convirtiendo al plan de acción como parte de la respuesta operativa a los riesgos identificados.

La estructura y origen del plan de acción y el mapa de riesgos son diferentes, por lo cual no es posible atender la sugerencia, teniendo en cuenta que el Plan de Acción es un documento independiente al Mapa de Riesgos, adicional a ello los dos instrumentos deben elaborarse de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos emanados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

**30.** Plan de Bienestar e Incentivos elaborado, socializado y publicado, Sugerido: Elaborar, socializar y publicar el Plan de Bienestar e Incentivos

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** En cuanto a la redacción sugerida es

necesario retomar lo establecido en la Guía Metodológica para la formulación, Elaboración y Seguimiento a Planes Institucionales PE-PI-G02 la cual define que el producto es "entregables concretos que se obtiene por medio de la ejecución de actividades asociadas a un proceso o dependencia. Deben ser medibles en términos de cantidad, contemplar una meta y contribuir al cumplimiento de los indicadores y objetivos estratégicos", en consecuencia, para el caso específico no se recomienda redactarla con verbos en infinitivo, dado que esta redacción es propia de la actividad con la cual se cumple el producto.

**31.** Las actividades del plan de acción deben permitir la trazabilidad en el cumplimiento de los objetivos del área.

**Respuesta Grupo Derechos Humano:** Efectivamente, es importante aclarar que, en atención al comentario, este es uno de los propósitos fundamentales.

**32.** En el Link que se compartió, aun no se deje ver el borrador del Plan de Acción.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Esta situación fue evidenciada y solucionada con el fin de lograr la participación de la ciudadanía en la consulta de construcción del documento

**33.** Seguimiento estricto a la realización de los simulacros de seguridad, defensa, emergencia y contingencia.

**Repuesta Dirección de Custodia y Vigilancia:** De conformidad con lo establecido en el Decreto 4151 de 2011, corresponde a las Direcciones Regionales del INPEC coordinar la implementación de políticas, planes, programas y actividades relacionadas con la custodia, vigilancia, seguridad penitenciaria y carcelaria en el ámbito regional y en los establecimientos de reclusión bajo su competencia. En este sentido, las Direcciones Regionales tienen la responsabilidad de realizar un estricto seguimiento a la ejecución de los simulacros del Plan de Seguridad en los ERON y del Plan de Defensa, para lo cual se tiene documentado el PM-SP-M11 Manual para elaborar el Plan de Defensa en los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional y PM-SP-M10 Manual para elaborar el Plan de Seguridad en los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional.

En lo que respecta al Plan de Emergencias, la Subdirección de Talento Humano, en su calidad de dueño del Proceso de Gestión del Talento Humano, debe llevar a cabo el seguimiento y control de su implementación, asegurando su adecuada ejecución y cumplimiento.

**34.** Informar sobre la importancia de las evidencias y que es proceso de dependencia obligatorio para que no se descargue el trabajo sobre el funcionario de planeación.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** La recomendación será tenida en cuenta para el desarrollo de la capacitación a realizar por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

**35.** Claridad en los temas

**Respuesta Grupo Atención al Ciudadano:** No es clara la observación presentada

por el funcionario.

**36.** Retroalimentación y comentarios de las evidencias suministradas por el área.

**Respuesta Dirección de Custodia y Vigilancia:** En relación con el último punto referido a la "retroalimentación y comentarios de las evidencias administradas por el área", no resulta del todo claro a qué tipo de retroalimentación se hace alusión ni si esta está dirigida específicamente al proceso de seguridad o si, por el contrario, se trata de una autoevaluación. En caso de tratarse de esta última, me permito informar que el Director de Custodia y Vigilancia, en su calidad de dueño del proceso de seguridad penitenciaria y carcelaria, lleva a cabo un proceso de autoevaluación en cumplimiento de los lineamientos de la ISO 9001, el cual es posteriormente remitido al Área de Planeación para su correspondiente análisis y gestión.

**37. P103** "Realizar Encuentros regionales de Atención al Ciudadano en las seis (6) regionales y ERON a Nivel Nacional con el fin de socializar la importancia del servicio al Ciudadano en el INPEC (fortaleciendo el módulo PQRSD, el buen uso y mayor conocimiento de temas que son recurrentes en las PQRSD).

**P119** "Generar espacios de participación con ciudadanía y demás grupos de valor (Ferias de servicio), llevando a cabo la difusión de la oferta pública de servicios del Instituto" donde debe haber un presupuesto o un rubro para que los funcionarios posean viáticos. Cuando se solicita a los ERON es muy difícil que acepten asistir así vengan instrucciones de Presidencia; Ejemplo el Tarra y Santa Rosa Sus de Bolívar"

**P118** "Realizar Actividad lúdica de estímulo para la gestión de rendición de cuentas dirigida a servidores penitenciarios" Las actividades de RDC debe hacerlas Prensa o Comunicaciones INPEC; ATECI y Quejas y Reclamos no atiende grupos de valor (todo llega por correo electrónico) y las personas casi todas adultos mayores o población vulnerable Nosotros podemos hacer socializaciones y encuestas físicas a las PPL. Pero desde GATEC y Comunicaciones INPEC pueden realizar invitaciones y encuestas a otros grupos de valor, los correos electrónicos de todos las PQRSD están en el módulo PQRSD. P94 "Realizar medición trimestral de percepción a los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad a los servicios implementando acciones de mejora "

y **P95** "Medir la calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios en la oficina de atención al ciudadano a nivel nacional" las personas son muy vulnerables (no usan el correo solo WHATSAAP, otros no tienen correo y no contestan la encuesta de GOOGLE -FORMULARIO) y les cuesta trabajo diligenciar la encuesta por correo; si es viable hacer por WhatsApp o código QR. Gracias.

**Respuesta Grupo Atención al Ciudadano:** Para dar respuesta a la observación realizada frente a los productos P103 y P119, Las Direcciones Regionales y ERON realizarán la gestión pertinente, para garantizar el desplazamiento de los funcionarios de atención al ciudadano con el fin de cumplir con las actividades del plan de acción.

Para el producto P118, Se aclara que esto se viene realizando a través de comunicaciones una vez se tenga la información de la rendición de cuentas, por cual no es cierto que no se cuenta con grupos de valor en las oficinas de atención al ciudadano ya que contamos con: Los funcionarios penitenciarios, la PPL (Persona Privada de la Libertad), familiares, veedores, defensores, entidades

Gubernamentales, no Gubernamentales y Ciudadanos en general, con quienes se puede realizar las actividades propuestas en el producto P118.

Respecto a la observación a los productos P94 y P95, Para el INPEC es indispensable contar con la opinión del ciudadano que acude a todos los puntos de atención a nivel nacional, en la medida y con la experiencia, se ha venido mejorando la forma de formular la encuesta de percepción y calidad del servicio del funcionario penitenciario, es así que se ha pasado de realizar una encuesta manual a la utilización de las herramientas tecnológicas como es el caso del formulario Google con lo cual se puede realizar una encuesta de manera más rápida y que genera mayor facilidad para tabular la información estadística.

Se hará la consulta formal a sistemas para que se autorice la utilización del código QR, una vez se cuente con la respuesta oficial se comunicará.

**38.** Sería importante que sea capacitado el personal nuevo en el diligenciamiento de la matriz de plan de acción y la respectiva retroalimentación para ir mejorando en los procesos institucionales trimestrales. Gracias.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** La recomendación será tenida en cuenta para el desarrollo de la capacitación a realizar por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

**39.** En la construcción del Plan de Acción se debe generar una estrategia para el trabajo articulado entre los demás procesos y Planeación, ya que por ser nosotros quienes ejercen la supervisión del mismo, las oficinas se desligan de su responsabilidad de suministrar la información en condiciones de tiempo, modo y lugar. Por lo demás las acciones adelantadas desde la oficina de Planeación son acordes a nuestra misionalidad institucional.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** En el marco de las funciones asignadas a cada nivel y, particularmente, en lo concerniente a las áreas de planeación, el profesional encargado tiene la responsabilidad de facilitar la comprensión de diversos temas a través de metodologías e instrumentos variados, dirigidos a las diferentes áreas que componen la estructura organizacional. La formulación del plan de acción requiere la participación de todos, ya que de ello depende el cumplimiento total del mismo. Es importante aclarar que las áreas de planeación no ejercen una función de supervisión, sino de acompañamiento, asesoría y verificación del cumplimiento.

Por lo tanto, les invitamos a desarrollar acciones para la apropiación del conocimiento en lo que respecta a la planeación estratégica. Para ello, pueden consultar los diversos documentos que forman parte del sistema de gestión de la calidad, accesibles a través de ISOLUCION, así como otros documentos publicados en la página web.

**40.** Para participar en la convocatoria del INPEC gracias

**Respuesta Dirección Escuela de Formación:** No es posible dar respuesta a lo expresado por el ciudadano, dado que no hay claridad en la pregunta y su relación con el tema.

**41.** Cuando un funcionario administrativo y/o uniformado con funciones administrativas asume responsabilidad en un área, sería importante poder tener acceso de una forma más fácil para poder adquirir conocimiento frente a esta. Teniendo en cuenta que a todos no se les facilita de la misma forma la comunicación, expresión y aprendizaje y las actividades deben ser enviadas para dar cumplimiento.

**Respuesta Subdirección de Talento Humano:** Todos los procedimientos y demás se encuentran descritos dentro de la plataforma Isolucion para conocimiento general, así mismo cuando se tienen dudas o inquietudes en cuanto a temas de la Subdirección de Talento Humano se asesora y se trata de asesorar lo mejor posible.

**42.** Es de tener en cuenta que no todos los Establecimientos más grandes y muchas actividades no abarcan los establecimientos pequeños.

**Respuesta Subdirección de Talento Humano:** Las actividades del plan de acción formuladas por el establecimiento deben corresponder a su estructura, operatividad y cumplimiento.

**43.** Es importante tener en cuenta las estadísticas que nos muestran el Índice de hacinamiento. En caso Pedregal existe consolidado, pero hay una sentencia STP 14283 que nos dice en estructura de hombre, que debemos tener hasta un 35% planes de mejoramiento CGR, si se subsanaron hallazgos, al igual lo correspondiente a auditorias Interna

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Dado que no es clara la observación del funcionario, solicitamos ponerse en contacto con la Oficina Asesora de Planeación a efectos de profundizar sobre lo planteado.

**44.** En la formulación del plan de acción existen controles que están redactados solo para el nivel central, sin embargo, la regional nos solicita evidencias para esos controles.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** No es clara la observación presentada por el funcionario, dado que, los controles son propios del mapa de riesgos no del plan de acción, en plan de acción hacemos referencia a actividades, por lo cual le sugerimos ponerse en contacto con la Oficina Asesora de Planeación, para precisar su inquietud.

**45.** Todo excelente Buena dirección y acompañamiento

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** Muchas gracias por la observación

**46.** Ninguno

**Respuesta Dirección de Custodia y Vigilancia:** Se agradece al funcionario su participación

## II. Mapa de riesgos

Respecto al Mapa de Riesgos Institucional 2025 se obtuvieron 54 observaciones o sugerencias, de las cuales la Oficina Asesora de Planeación y los diferentes procesos emiten respuesta a los participantes en los siguientes términos:

1. Coordinación entre áreas ya que la información, en muchas oportunidades se repite y solicitado por diferentes dependencias.

**Respuesta Dirección Custodia y Vigilancia:** En cumplimiento de la Resolución 243 de 2020, el Grupo Estratégico de Información Penitenciaria y Carcelaria es el responsable de diseñar y definir los parámetros de recolección, monitoreo y seguimiento de la información en materia de seguridad penitenciaria. Dicho consolidado se aparta de los procesos llevados por el Grupo de Policía Judicial, los cuales se enmarcan dentro de un programa metodológico definido por la Fiscalía General de la Nación. Ahora bien, es importante precisar que el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario cuenta con 16 procesos institucionales, de los cuales dos son estratégicos, cinco misionales, ocho de apoyo y uno de evaluación. Dentro de estos, el Proceso de Seguridad Penitenciaria y Carcelaria es uno de los cinco procesos misionales, lo que implica que su gestión requiere un manejo especializado e independiente. Esta diferenciación funcional no solo garantiza una administración eficiente de la información, sino que permite una respuesta dinámica y precisa ante las consultas allegadas. Por lo anterior, la segmentación de la información en distintos procesos no obedece a una falta de coordinación, sino a la necesidad operativa y normativa de asegurar que cada dependencia maneje los datos que le corresponden dentro de su ámbito de competencia, evitando la concentración de información en un solo punto que podría afectar la operatividad y la trazabilidad de los riesgos.

2. Es importante realizar el aporte para todas las áreas y que el seguimiento debería realizarse desde las direcciones regionales, teniendo en cuenta la periodicidad del seguimiento o de los controles que se deben realizar por parte de cada una de las áreas, ya que en ocasiones se presenta que la dirección regional oriente ciertas áreas solicitan evidencias e igualmente se realiza doble trabajo administrativo; este seguimiento debería realizarlo cada área homologa desde cada una de las regionales por cada uno de los procesos.

**Respuesta Oficina Asesora Jurídica:** Se sugiere coordinar estas acciones con el responsable de Planeación en la DIREG para prevenir doble presentación de informes por los mismos datos, también se recomienda que las áreas internamente, mantengan permanente comunicación entre los líderes, esto se viene manejando en la OFAJU y se ha minimizado el repetir información, sin embargo consideramos que esto se debe a que los correos son direccionados a varias dependencias estén o no involucradas con el tema, lo cual se debe controlar cuando se reciban los correos observando a quienes fue remitido y establecer comunicación con el líder del proceso en las DIREG, para prevenir duplicidad y desgaste administrativo.

3. Cuando estamos diligenciando el mapa de riesgos se dificulta un poco la recolección de la información o evidencias que solicitan en cada ítem, aunque son actividades que ya se realizan cotidianamente, pero no se relacionan adecuadamente al momento de enviar la evidencia la Drive correspondiente

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Frente a la información a reportar de manera cuatrimestral sugerimos no dejar para último momento su entrega para consolidación del establecimiento, dado que esta acción se puede realizar de manera permanente durante el periodo de monitoreo, registrando la misma en las carpetas drive correspondientes e identificándola de acuerdo al número de riesgo, control y acción adicional.

4. Sugiero que las evidencias de procesos sean subidas directamente por el dueño del proceso a la carpeta que le corresponda, lo anterior porque es un trabajo doble para el funcionario de planeación descargar de una carpeta para subir a otra, sería más eficiente si el funcionario de planeación revisa que la evidencia este correcta, si no es así, pedir que la corrijan y así dedicar más tiempo a llenar correctamente la matriz.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** La metodología para desarrollar la acción descrita por el funcionario corresponde a nivel táctico (Regional) definirla, recomendamos al funcionario ponerse en contacto con el responsable de área, con el fin de atender su requerimiento. Ahora bien, a través de drive se cuenta con un comando que facilita mover las carpetas creadas por el establecimiento a la carpeta creada por la regional de manera inmediata.

5. Dejar tal cual se realizó en el año 2024.

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** No es posible dejar las mismas actividades de la vigencia anterior.

6. Analizar más a fondo y de manera consciente las necesidades de personal del CCV en los diferentes ERONES, al igual que, tener más cuidado y análisis a la hora de conceder los traslados, pues a veces los realizan y no tienen en cuenta las necesidades de los ERONES ya que los dejan desprovistos de funcionarios, 3 es decir, nos fijamos mucho en los derechos de los funcionarios, ¿pero y la seguridad del ERON que?

**Respuesta Dirección de Custodia y Vigilancia:** El traslado de personal del Cuerpo de Custodia y Vigilancia se rige por la Resolución 3000 de 2012, el Decreto 1083 de 2015 y el Decreto 407 de 1994, los cuales establecen los parámetros para la administración del talento humano en el INPEC. Este proceso es llevado a cabo por el Comité de Traslados, el cual tiene en cuenta diversas variables, incluyendo las necesidades del servicio y la seguridad de los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional. Si bien algunas decisiones pueden percibirse como desatendiendo las condiciones de seguridad, se debe señalar que la Dirección de Custodia y Vigilancia, en conjunto con el Comité de Traslados, realiza un análisis previo y detallado que permite considerar todas las variables en juego, minimizando la



incertidumbre y asegurando que los traslados no generen vulnerabilidades operativas en los ERON. Dicho esto, no es necesario modificar el Mapa de Riesgos Institucional en este aspecto, ya que la variable de gestión de talento humano y su impacto en la seguridad penitenciaria está debidamente contemplada en el análisis de riesgos vigente.

7. Por qué no han asignado personal calificado para el desarrollo del área donde retiraron a la psicóloga y no asignaron reemplazo.

**Respuesta de Atención y Tratamiento:** Observación general, además este tema es de competencia de la Subdirección de Talento Humano

8. Habilitar el programa de promoción y prevención.

**Respuesta:** No es clara la observación presentada por quienes participaron de esta acción, frente a identificar el riesgo bajo el cual se genera la recomendación, por tanto, no se puede dar respuesta de fondo.

9. Capacitación frente al riesgo público.

**Respuesta Subdirección de Atención y Tratamiento:** De manera atenta desde el GUSST nos permitimos informar de acuerdo a la solicitud de gestiones realizadas acerca de Riesgo Público:

Desde el marco del SG-SST se realizó en la vigencia 2024: Taller de prevención del riesgo público (seguridad y autoprotección): 62 Establecimientos intervenidos y 4525 Servidores impactados, tema que también fue abordado en el Encuentro Nacional de Directores DIREG y ERON.

Así mismo, para la vigencia 2025 se tiene planeado realizar:

1. Realizar 9 talleres de estudio de prevención del peligro público basado en el modelo MP3, fundamentado en identificar la capacidad de análisis de situaciones reales o hipotéticas, que le permiten experimentar directamente las consecuencias de un peligro público (9 Establecimientos priorizados).

2. Realizar 21 talleres en la técnica de implementación del Modelo MP3 a través de la educación y conciencia de los funcionarios, entregando herramientas documentales y prácticas para reducir los riesgos de afectación a la vida e integridad de cada uno de ellos (21 Establecimientos priorizados).

3. Capacitar a los trabajadores a nivel nacional en la prevención de Riesgo Público (50 Establecimientos priorizados).

10. Desde la Oficina de Planeación de la Regional se está llevando a cabo bien, no considero cambios para este 2025.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Agradecemos al funcionario su participación

11. Que no se repitiera tanta información en las matrices, deberían unificar toda la información.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** No es claro a que matrices hace referencia el funcionario, por lo cual no es posible dar una respuesta de fondo

12. Sin sugerencias

**Respuesta:** Agradecemos al funcionario su participación

13. Ninguna

**Respuesta Dirección de Gestión Corporativa:** Agradecemos al funcionario su participación

14. Nos gustaría que el cuadro de mapa de riesgo sea un poco más intuitivo para poder realizar el cargue de la información.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Al respecto es de señalar que para el cargue de la evidencia en Drive se debe identificar esta con el número de riesgo y control, lo cual está claramente definido en el monitoreo y en la matriz mapa de riesgos solo se reporta los avances de manera cuantitativa y cualitativa.

En caso de tener alguna duda recomendamos ponerse en contacto con la Dirección Regional correspondiente.

15. No solicitar la misma información en el mapa de riesgo de riesgo y plan acción y capacitar al personal de planeación y las demás áreas en este tema.

**Respuesta Oficina Asesora de planeación:** Frente a la primera inquietud se indica que estos dos instrumentos pueden ser complementarios, en cuanto a la segunda para el presente año la Oficina Asesora de Planeación realizará una capacitación para atender esta observación.

16. Considero importante incluir en los riesgos por posibilidad de afectación reputacional, el uso y porte del Uniforme, donde incluya las acciones de socialización y sensibilización al personal del CCV y que se cumplan con las directrices de disposición final de los uniformes, toda vez que, se ha visto en la comunidad el uso de prendas con el pixelado del INPEC, lo que representa además un riesgo a la seguridad.

Incluir dentro de los responsables del control al ERON en el cumplimiento al SGSST.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Se hace la invitación al funcionario a presentar su solicitud al dueño de proceso de Seguridad Penitenciaria y Carcelaria por ser este tema de competencia de la Dirección de Custodia y Vigilancia.

17. Poder evaluar y dar seguimiento de forma conjunta y no aislada, lo que nos permitirá tener un panorama global de las principales amenazas que afectarían o impactarían a nuestra Institución.

**Respuesta Grupo Atención al Ciudadano:** No es clara la observación presentada por el funcionario, por lo cual no es posible dar una respuesta de fondo

18. Como sugerencia en las actas donde se ha realizado COLOCI se han tenido aportes los siguientes: ✓ Manifiestan los jefes de área que se pide la misma información en el drive que diligencian para la regional Noroeste, es decir, en el tablero de control de actividades, Mapa de riesgos y Plan de Acción. ✓ Se pudo verificar con otras regionales y no manejan el mismo método de calificación, el que utiliza la regional Noroeste es una buena herramienta, pero consideramos que el criterio de evaluación no es acorde al porcentaje %, es decir no se puede hacer una calificación plana porque no es lo mismo llevar la información en un establecimiento pequeño a uno grande, la diferencia entre PPL y personal de funcionarios es demasiado.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** No se precisa a que se refiere el ciudadano con el termino COLOCI y el tablero de control, en consecuencia, solicitamos al funcionario ponerse en contacto con la Oficina Asesora de Planeación a efectos de aclarar este tema de manera conjunta con la Regional Noroeste buscando con ello una respuesta de fondo a la solicitud.

19. La misma formulación

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Agradecemos al funcionario su participación

20. Para tener en cuenta que repiten varias veces la información del área de tratamiento en las actividades JETTE CET entre otras.

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** Las actividades del CET difieren de las de la JETEE toda vez que son órganos colegiados con objetivos distintos.

21. Tener en cuenta las fechas de entrega principalmente en el mes de diciembre

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Desde la Oficina Asesora de Planeación se recuerda un mes antes a la culminación del seguimiento del plan de acción a todas las seis regionales el reporte de la información, dado que las matrices y drive de evidencia se cargan desde el primer trimestre de la anualidad correspondiente tanto para el nivel estratégico y táctico, con el propósito de alimentar durante el trimestre el desarrollo de las acciones ejecutadas de acuerdo con las actividades formuladas.

Por su parte, son la Direcciones Regionales las encargadas de replicar este ejercicio al nivel operativo (ERON), lo anterior con el fin de garantizar que las acciones se desarrollen durante todo el periodo que abarca el seguimiento del plan de acción (trimestre) y sean reportadas de la misma manera.

Para el último trimestre, el corte de información, de acuerdo con la Guía metodológica para la formulación, elaboración y seguimiento a Planes Institucionales PE-PI-G02 se establece al 30 de noviembre del año correspondiente. Cada nivel debe prever esta

situación al formular su plan de acción. El reporte final debe presentarse al nivel correspondiente entre 10 y 15 días hábiles del mes de diciembre.

22. De acuerdo en la experiencia de la vigencia 2024, relato el aporte sobre la sugerencia que se manejen 2 ventanas una ventana con riesgos de corrupción y la otra carpeta gestión digital ya que se conocen las actividades de los procesos de las diferentes actividades con fin de llevar el cumplimiento del seguimiento de cada soporte de las diferentes dependencias.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Se agradece al funcionario por su participación

23. Ser más claros con los formatos que se solicitan y las personas responsables de la entrega ya que la información puede ser ambigua. Por otra parte, unificar evidencias de plan de acción y mapa de riesgos ya que se hace repetitiva la información. Es más, son evidencias que se podrían constatar en los informes que se hacen de manera mensual y trimestral para la dirección regional, puesto que de la manera que se está llevando a cabo nos ponen a los funcionarios a repetir procesos que solo ralentizan el proceso, sumado a las múltiples ocupaciones de los funcionarios

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** La estructura y origen del plan de acción y el mapa de riesgos son diferentes, por lo cual no es posible atender la sugerencia, teniendo en cuenta que el Plan de Acción es un documento independiente al Mapa de Riesgos, adicional a ello los dos instrumentos deben elaborarse de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos emanados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En cuanto a la información de evidencia, se sugiere ponerse en contacto con el proceso correspondiente y/o presentar una propuesta para la mejora de los riesgos.

De otra parte, es relevante indicar que la administración del Riesgo comprende el conjunto de Elementos de Control y sus interrelaciones, para que la institución evalúe e intervenga aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales; objetivo al cual no son ajenos los ERON donde en desarrollo de sus actividades siempre estar.

24. Coordinar desde Sede Central con antelación, la solicitud de la información para poder cumplir con todos los requerimientos de las diferentes áreas de cada ERON.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Se precisa al funcionario que el mapa de riesgos y plan de acción se aprueban en el mes de enero y se comunican masivamente a través de correo electrónico, por lo cual todas las áreas de planeación les corresponde implementar acciones y metodologías para garantizar la divulgación del documento, la generación de información, consolidación y el cargue de sus evidencias en las carpetas correspondientes al periodo de monitoreo de los riesgo, se recomienda no dejar para la última semana de reporte, la generación y cargue de dicha información. Lo anterior, dado que en este caso las DIREG y ERON no formulan Mapa de riesgos.

De otra parte, la sede central informa a la DIREG al inicio del último mes del correspondiente la fecha máxima de reporte, acción que debe replicar éstas a sus ERON.

25. En el área de planeación desde le CPMS Tunja considero que, en la formulación del mapa de riesgos, existen controles que están redactados solo para el nivel central, sin embargo, la regional nos solicita evidencia de esos controles, lo cual no es competente porque están diseñados para las actividades de control que no es del ERON.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Se sugiere que solo se reporte aquellas actividades desarrolladas de acuerdo a las responsabilidades establecidas tanto para el control como para la actividad, este tema será abordado en capacitación que se realizará con las direcciones regionales

26. Capacitación frente al mapa de riesgo, esto teniendo en cuenta el personal que ingresó nuevo al Instituto.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Para la presente vigencia fiscal la Oficina Asesora de Planeación ha previsto el desarrollo de una jornada de capacitación la cual estructurará desde la parte estratégica y táctica

27. En el área de sanidad y archivo de la CPMS Tunja, no se han presentado inconvenientes con lo relacionado al mapa de riesgos.

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** Agradecemos al funcionario por su participación

28. Las acciones preventivas y correctivas frente a los riesgos relacionados.

**Respuesta Grupo Derechos Humanos:** Dado que no es clara la observación, no es posible dar una respuesta de fondo al peticionario.

29. Actualización de los planes de seguridad y defensa y emergencia y contingencia y la práctica de los mismos a través de los simulacros.

**Respuesta Dirección de Custodia y Vigilancia:** En cumplimiento de la Resolución 6349 de 2016, la actualización de los Planes de Seguridad, Defensa y Emergencia es una obligación legal y un pilar esencial en la gestión de riesgos penitenciarios. En este sentido, la Dirección de Custodia y Vigilancia ha liderado acciones estratégicas para fortalecer estos planes, garantizando una preparación efectiva ante situaciones de crisis. Como parte de estas iniciativas, se ha solicitado a la Dirección de la Escuela de Formación la creación de un Curso Especializado para Comandantes de Vigilancia, con el propósito de reforzar y actualizar los conocimientos necesarios para la elaboración e implementación de estos documentos de seguridad. Dicha capacitación abordará metodologías avanzadas de evaluación de riesgos, gestión de crisis y liderazgo operativo, además de garantizar la aplicación práctica de estos conocimientos mediante simulacros estructurados que permitan evaluar la capacidad de respuesta ante emergencias reales. Dado lo anterior, se reitera que no es

necesario modificar el Mapa de Riesgos Institucional en este punto, ya que las acciones de actualización y fortalecimiento de los planes de seguridad ya se encuentran contemplados dentro de la política institucional.

30. Cuál es el procedimiento si se llegara a materializar algún riesgo.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** La materialización del riesgo obliga a desarrollar el plan de contingencia establecida en la matriz de riesgos, por lo cual le invitamos a descargarla y dar lectura a este ítem. La Columna titulada PLAN DE CONTINGENCIA contiene por cada uno de los riesgos las acciones a desarrollar ante la materialización de éstos.

31. Comentario: Actualmente las dependencias de los ERON, tienen que reportar a las Diferentes Regionales y la Dirección General del instituto, numerosos informes que, si bien son necesarios, son similares entre sí unos con otros, lo que aumenta la carga laboral y disminuye el tiempo del funcionario atendiendo las actividades con los PL

**Respuesta Asesora Jurídica:** Frente a esta recomendación, la consolidación de Informes y presentación de los mismos, se viene solicitando a las DIREG, sin embargo, en algunas ocasiones el Minjusticia o entes de control solicitan información con términos mínimos de cumplimiento, que no se pueden generar de las bases de datos, formatos o matrices en Excel que integran los procedimientos y por tratarse de contingencias con cumplimiento de ya para ya, debemos recurrir a los ERON, sin embargo frente a esta situación la dependencias de las DINPE son conscientes de los servicios operativos que se realizan en los ERON direccionados a la atención de la PPL, y en lo mínimo se recurre para pedir informes, excepto en aquellos casos que lo amerite la urgencia o los términos.

32. Claridad en la información

**Respuesta Grupo Atención Al Ciudadano:** No es clara la observación presentada por el funcionario, por lo cual no es posible dar una respuesta de fondo

33. Ninguna

**Respuesta Dirección de Gestión Corporativa:** Agradecemos al funcionario su participación.

34. Para el personal nuevo es importante realizar retroalimentaciones al proceso de Matriz de Riesgo Institucional para realizar los ajustes en los registros del Excel, si son acordes a lo que se solicita y poder mejorar en esta actividad cuatrimestral. Muchas gracias.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** El seguimiento al monitorio de riesgos a nivel estratégico genera un informe publicado en página web el cual incluye la verificación de cumplimiento realizado por el nivel central y regionales, éste último extraído del informe presentado por la DIREG. En lo que refiere a los establecimientos le corresponde a las regionales realizar la retroalimentación de la verificación del

seguimiento al monitoreo reportado por los ERON, en consecuencia, solicitamos requerir a su regional se allegue dicha evaluación.

35. De manera respetuosa se sigue incluir un control en la matriz de riesgos de corrupción para el proceso de investigaciones disciplinarias para los PPL.

**Respuesta Grupo Asuntos Penitenciarios:** Para la presente vigencia fiscal se tiene planeado la realización de actividades orientadas a la revisión del mapa de riesgos institucional tanto en lo relacionado con la identificación de riesgo como en el diseño de controles. En consecuencia, la recomendación será tenida en cuenta en el desarrollo de esta actividad. No obstante, le invitamos a realizar la solicitud a su área homóloga a nivel Central y Regional, suministrando sus aportes para la construcción.

36. N/A

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Agradecemos al funcionario su participación

37. El Mapa de Riesgos se debiera formular de manera semestral, donde las evidencias sean mensuales, trimestrales y semestrales. Así las diferentes áreas podrán generar y adelantar actividades del plan de Acción.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** De acuerdo con los hitos de la planeación, el instrumento mapa de riesgos se formula para un periodo anual y tres monitoreos cuatrimestrales. La definición de la periodicidad de los controles y el desarrollo de su plan de acción (acciones adicionales) cuentan con diferentes momentos de ejecución según el desarrollo de la actividad. En consecuencia, no es necesario formular el mapa de riesgos semestralmente.

Es importante diferenciar el reporte de monitoreo al mapa de riesgos y el seguimiento al plan de acción.

38. Es de tener en cuenta el tamaño y la capacidad de los establecimientos para la ejecución del mapa de riesgo ya que muchas actividades no son coherentes con los mismos.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Se solicita al funcionario ponerse en contacto con la Oficina Asesora de Planeación con el fin de tener exactitud en cuanto a la observación presentada.

39. Son muchas actividades

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** La observación se formula de manera general; sin embargo, es importante señalar que cada proceso identifica los riesgos y controles de acuerdo con el nivel de exposición de todas sus actividades a los mismos y de acuerdo con la tipología definida en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas de Función Pública.

40. Problemas con las constantes caídas del canal de comunicaciones, el cual afecta

el trabajo de todo el establecimiento, en especial Jurídica, Reseña, audiencias virtuales y en general todas las áreas, se podría pensar en tener un canal alternativo de bajo costo para el establecimiento el cual nos permita acceder a las aplicaciones tales como Correo electrónico, SIFF Nación, GESDOC, audiencias virtuales

**Respuesta Oficina Sistemas de Información :** Los eventos de indisponibilidad de los canales datos que se han presentado a nivel nacional, obedecen a fallas en la infraestructura del proveedor del servicio de internet y MPLS, el cual no es contratado por el INPEC, sino por la USPEC. Los proveedores de última milla han reportado eventos de fuerza mayor en los casos de indisponibilidad de los canales. Sin embargo, han implementado comunicación satelital para proporcionar conectividad, mientras se soluciona la falla.

Ante la propuesta de utilizar un canal de bajo costo, que hace referencia a un servicio de internet domiciliario, este servicio no estaría en la capacidad de brindar comunicación a los aplicativos misionales y además, genera una brecha enorme de seguridad al permitir conexiones de equipos del INPEC, directamente a internet sin controles de seguridad, facilitando la infección de los equipos, pérdida y fuga de información sensible y reservada.

Para contrarrestar esta falla, la oficina de sistemas de información, ha evaluado soluciones modernas que generan redundancia en los canales de comunicación para evitar indisponibilidad del servicio en casos de fuerza mayor como desastres naturales y vandalismo a las redes físicas, y se ha solicitado a la USPEC, la inclusión de dichas herramientas en la contratación del servicio de canales de datos del Instituto.

41. Los Riesgos generados por falta del plan de contingencia frente a las listas de elegibles de personal administrativo cuando salen funcionarios con experticia, se posesionan los elegibles, renuncia dejando los cargos sin personal, perjudicando áreas -no tener plantas tipos para cada ERON donde hay complejos con manejo personal que cárceles medianas.

**Respuesta Subdirección de Talento Humano:** Teniendo en cuenta que se desarrollaron todas las etapas del proceso de convocatoria, hasta encontrarse en firme las listas de elegibles de las OPEC ofertadas, se realizó el nombramiento de los elegibles con posiciones meritorias y se reportó las novedades que se presentaron por derogatorias o renunciaciones ante el BNLE de la CNSC, lo cual ha venido generando autorización de uso de lista por Movilidad LE asimismo la CNSC viene realizando estudio técnico y autorización de uso de lista de Mismo Empleo, conforme a lo establecido en el acuerdo 165 de 2019, "Por el cual se reglamenta la conformación, organización y manejo del Banco Nacional de Listas de Elegibles para el Sistema General de Carrera y Sistemas Específicos y Especiales de Origen Legal en lo que les aplique". Asimismo, la entidad viene realizando el proceso de nombramiento de los elegibles que vienen siendo autorizados y los nuevos reportes de novedades que se siguen presentando.



Todo esto conforme a la normatividad vigente y la debida planeación durante la etapa previa a la convocatoria en el año 2019, es de anotar que la provisión de los empleos se ha realizado de manera paulatina, inicialmente con el nombramiento y posesión de los funcionarios inscritos en proceso de ascenso, y mes a mes se realizaron los nombramientos del proceso abierto, sin que se haya logrado la provisión del total de vacantes ofertadas 1.381, a la fecha se ha provisto alrededor de 730 posesiones, asimismo con las vacantes posteriores generadas con posterioridad (659), las mismas se han reportado ante la CNSC sin embargo solo se han autorizado 150 vacantes definitivas.

Frente a las autorizaciones de nombramiento que se han realizado por parte de la CNSC, la Entidad está obligada a realizar la gestión de nombramiento en el término de diez (10) días, es una situación inevitable puesto que los elegibles adquieren un derecho preferente a ser nombrados, sin garantizar que culminen su periodo de prueba.

Si bien es cierto el ingreso de nuevos funcionarios ha generado impacto, los procesos se han venido desarrollando con normalidad, El INPEC, como medida preventiva, realiza el plan de capacitación que contempla temas en las diferentes áreas transversales y misionales con el fin de que se realice el proceso de inducción a través de la Escuela Penitenciaria Nacional.

42. No aplica

**Respuesta Grupo Derechos Humanos:** Agradecemos al funcionario su participación

43. Se informa que no se cuenta con la obra labor en SISIPPEC para registrar los programas psicosociales, desde la central y Regional se está trabajando en ello.

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** El grupo de Tratamiento Penitenciario ya hizo esta solicitud a la Oficina de Sistemas de la Información.

44. Muy buen manejo y excelente implementación.

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** Agradecemos al funcionario su participación.

45. Las evidencias requeridas en el riesgo 39 y 40 con los controles 1 y 5 no se efectúan en el ERON, al igual que no se maneja el SIJUR.

**Riesgo 39** "Posibilidad de afectación económica y reputacional por la pérdida de oportunidad en la defensa del INPEC en procesos judiciales y administrativos; debido a la extemporaneidad en la defensa judicial fuera de los términos procesales, dificultad en la búsqueda de información probatoria e insuficiencia de recursos tecnológicos y físicos por parte de los responsables de los procesos."

**Riesgo 40** "Posibilidad de afectación económica y reputacional por el incumplimiento en los términos legales establecidos para dar respuesta a tutelas

debido a la dificultad en el acceso a la información, inoportuna actuación de los colaboradores del INPEC e insuficiencia de recursos tecnológicos y físicos.”

**Respuesta Oficina Asesora Jurídica:** Frente a esta sugerencia la pérdida de oportunidad en la defensa se refiere a las demandas que colocan tanto los PPLs, familiares o personal retirado del INPEC por diferentes causas en las cuales consideran se violaron sus derechos fundamentales, frente al tema el control 1. Establecido tiene que ver con la administración del eKOGUI que está única y exclusivamente bajo la responsabilidad de la OFAJU en cabeza de quien ejerce como coordinador del GRUDE y este seguimiento si bien es cierto que a nivel nacional donde se cuenta con abogados que tienen el rol de apoderados conforme al decreto 1069 de 2015 están en la obligación de realizar la actualización del eKOGUI con el registro oportuno y adecuado de las diferentes etapas procesales, esta tarea de control sobre las descargas e informes esta únicamente como ya se dijo en cabeza de la OFAJU, sin embargo el registro está en cabeza de los abogados con el rol de apoderados. Tanto en las DIREG como en los ERON donde se cuenta con apoderado.

En relación con el SIJUR (Sistema Jurídico de información de las acciones constitucionales de tutela) El INPEC aprobó y divulgo y está publicada en ISOLucion la GUIA APLICATIVO SIJUR - PA-GL-G08, cuyo objetivo es: Establecer los pasos para el registro, organización, almacenamiento y seguimiento del trámite en el sistema de información jurídico SIJUR; como herramienta única de sistematización y automatización de las acciones constitucionales de tutela y acciones de cumplimiento para aplicación y acatamiento a nivel nacional, en tal sentido el SIJUR es una herramienta que se maneja en el GRUTU, en las DIREG y en los ERON, como mecanismo de control para prevenir desacatos y, demandas entre otros que pueden afectar la imagen del Instituto.

46. N/A

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación:** Agradecemos al funcionario su participación

47. **Riesgo 71** Control 1: Actas de socialización de acceso a las actividades ocupacionales, con periodicidad semestral.

**Riesgo 71** "Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros a cambio de acceder a los programas de tratamiento y/o actividades de trabajo, estudio y enseñanza"

**Riesgo 74** control 1: Resolución de asignación recursos con periodicidad semestral, y planillas de pago bonificación con periodicidad mensual. Control 3: Informe trimestral de gestión de habilidades productivas

**Riesgo 74** "Posibilidad de recibir u solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros a cambio de efectuar pagos inadecuados de bonificación con recursos nación a la PPL"

**Riesgo100** Actas mensual del comité de seguimiento.

*Riesgo 10 "Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros a cambio de entrega de recursos (dinero, materia prima, insumos, maquinaria, equipo, herramientas, semovientes, cultivos y productos elaborados o en proceso) que se utilizan u obtienen en el desarrollo de las actividades productivas para el beneficio personal o de terceros"*

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** No se evidencia ninguna observación al respecto

48. Por ahora ninguna

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** Agradecemos al funcionario su participación

49. Para los Riesgos 09 control 2 y 3 si bien Incluye como responsable de control a los ERON, la descripción del control no genera una acción o evidencia específica para el ERON, por lo cual cada ERON entrega como evidencia un soporte diferente lo que es de difícil verificación. Al igual que el Riesgo 10 control 2.

***Riesgos 09** "Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento a las actividades propuestas en las oficinas de servicio al ciudadano en los ERON, debido a la falta de gestión del servidor penitenciario responsable de la atención al ciudadano."*

***Riesgo 10** "Posibilidad de afectación reputacional por demora en la respuesta de las PQRSD por parte de las dependencias competentes, debido a la falta de atención al cumplimiento de los requerimientos de la ciudadanía en términos de ley y de forma oportuna".*

**Respuesta Grupo Atención al Ciudadano:** Para el riesgo 09. Control 2. Corresponde al Grupo de atención al ciudadano de la Dirección General elaborar un informe con los asistentes a las reuniones de manera virtual: En la socialización de los lineamientos del plan de actividades de la vigencia y de los seguimientos para verificar el cumplimiento de las actividades del plan de acción de manera trimestral. Las Direcciones regionales consolidarán y darán respuesta de la inasistencia de sus ERON; así mismo corresponde a las Direcciones Regionales retroalimentar el contenido de la reunión o capacitación virtual a sus ERON e informar lo actuado.

Control 3. Corresponde a cada regional presentar, verificar, consolidar y reportar trimestralmente mediante informe a la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano de la sede Central (GATEC), el avance y cargue de evidencias de las actividades establecidas tanto para las Regionales, sus ERON y Escuela en la carpeta drive.

Para riesgo 10 Control 2: De acuerdo al oficio de seguimiento y control de las PQRSD reportado por la Dirección General-Grupo de Atención Al Ciudadano; Las Direcciones Regionales deben verificar e informar a los ERON las novedades presentadas y de la misma forma recibir respuesta a la terminación (respuesta al ciudadano y estado finalizado) de los radicados conforme el procedimiento establecidos. Con la

información de los ERON, las direcciones Regionales consolidan y envían respuesta al Grupo GATEC (Con las subsanaciones efectuadas por cada ERON y regional).

50. En el Riesgo 12 control 3 refiere cargar evidencias de actividades realizadas a un Drive que no se tiene acceso y las áreas de planeación no pueden verificar el cumplimiento y los ERON no logran saber que evidencia demostrar

**Riesgo 12** *"Posibilidad de afectación reputacional por el incumplimiento a las actividades propuestas en el tema de monitoreo de los Derechos Humanos y el enfoque diferencial en las Direcciones Regionales y ERON debido a la falta de seguimiento y control de las actividades"*

**Respuesta Grupo Derechos Humanos:** En desarrollo del monitoreo al mapa de riesgos desde la Oficina Asesora de Planeación se da acceso al nivel estratégico y táctico al drive creado para aportar las evidencias, de presentarse el problema que refiere se solicita ponerse en contacto con el correo riesgos.planeacion@inpec.gov.co

51. Para muchos de los controles establecen una serie de actividades concretas para las regionales y los grupos de la dirección general, sin embargo, no hay acciones específicas para los ERON y tampoco definen la evidencia exacta para los ERON, lo que genera que no haya un parámetro de verificación y genera un trabajo engorroso para las áreas de planeación, al recibir muchos documentos diferentes desde cada ERON, ejemplo, para:

**RIESGO 61** *"Posibilidad de afectación reputacional por el incumplimiento en la clasificación en fase de tratamiento penitenciario de la PPL Condenada, debido al rezago en el seguimiento en fase de tratamiento penitenciario de acuerdo con los tiempos establecidos por la normatividad". Control 1*

**RIESGO 63** *"Posibilidad de afectación en la eficacia por la baja participación de la PPL condenada en los programas psicosociales con fines de tratamiento penitenciario, debido al déficit de profesionales y la falta de articulación con el CET"*

**RIESGO 64** *"Posibilidad de afectación reputacional por el incumplimiento en la planeación y ejecución de las actividades de cultura, recreación y deporte por parte de los responsables de las áreas educativas de los ERON, debido a la falta de un instrumento de verificación que indique que los ERON realizan las actividades de acuerdo a los criterios y lineamientos entregados"*

**RIESGO 78** *"Posibilidad de pérdida económica y reputacional por hallazgos y/o sanciones de entes de control e insatisfacción de los grupos de valor debido al incumplimiento o debilidades de las obligaciones a cargos de los supervisores de los contratos atendiendo la normatividad de contratación."*

**RIESGO 100** *"Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros a cambio de entrega de recursos (dinero, materia prima, insumos, maquinaria, equipo, herramientas, semovientes, cultivos y productos elaborados o en proceso) que se utilizan u obtienen en el desarrollo de*

las actividades productivas para el beneficio personal o de terceros." control 2 sería de gran ayuda se impartan instrucciones que definan que evidencia debe presentar el ERON.

**Respuesta Dirección de Atención y Tratamiento:** Riesgo 61 Control 1: Las Direcciones Regionales - Área de tratamiento y desarrollo realizan seguimiento mensual a los ERON de su jurisdicción, revisando los reportes de Internos sin fase e Internos sin seguimiento en el tiempo establecido (mayor a 90 días para fase de Observación, Diagnóstico y Clasificación, y 180 días para las fase de Alta, Mediana, Mínima y Confianza), de detectarse afectación en la clasificación y seguimiento en fase de tratamiento, solicita planes de trabajo con cronograma a los ERON,

Las Direcciones Regionales - área de tratamiento y desarrollo, trimestralmente envían informe a la Subdirección de Atención Psicosocial - Grupo de Tratamiento Penitenciario donde se evalúa el cumplimiento de los planes de trabajo y se realiza retroalimentación a los mismos.

Periodicidad del control: Mensual y Trimestral

Evidencias: Reportes de Sisipec Web, correos electrónicos y planes de trabajo con radicados.

Riesgo 63 control 1: La Dirección Regional-Área de tratamiento y desarrollo verifican el reporte de registro en Sisipec Web-Modulo Programas Psicosociales, de manera mensual de los PPL de cada uno de los programas a los ERON de su jurisdicción vinculados, con aprobación de módulos y terminación de los programas psicosociales con fines de tratamiento penitenciario. De presentarse baja participación se realizará retroalimentación a los ERON y se solicita plan de trabajo a los que reporten en cero (0) o baja cobertura.

Las Direcciones Regionales-área de tratamiento y desarrollo trimestralmente envían informe a la Subdirección de Atención Psicosocial - Grupo de Tratamiento Penitenciario del seguimiento realizado donde se evalúa el cumplimiento de los planes de trabajo y se realiza retroalimentación a los mismos.

Periodicidad del control: Mensual y trimestral

Evidencias: Reporte Drive o Sisipec Web, correos electrónicos y planes de trabajo con radicados.

Riesgo 64 control 1: La Subdirección de educación - Grupo de Cultura, recreación y deporte: Revisa la planeación proyectada por cada ERON de los programas de cultura, deporte y recreación, verifica que las actividades establecidas en la planeación se han acordes a los informes trimestrales de cobertura reportado por las regionales.

-Elabora informe sobre la verificación realizada de las actividades reportadas por cada ERON.

-Realiza reunión virtual por semestre, con las seis regionales para retroalimentación.

Periodicidad del control: Trimestral, semestral.

Evidencias: Informe trimestral de cobertura, correos, actas de reunión e informe de verificación.

Riesgo 100 control 2. La Subdirección de Desarrollo de Habilidades Productivas - funcionarios del Grupo de Actividades Productivas GRAPO, deben realizar mensualmente toma física de inventarios de las actividades productivas de ERON y cotejar con registros de aplicativos. Esta labor debe ser practicada por el responsable de la actividad productiva, el encargado de almacén y un funcionario del área de Gestión Corporativa o delegado por el Comité de Seguimiento y Control de las Actividades Productivas, con obtención de registro de calidad, el cual debe ser certificado con la firma de los participantes y cargado como soporte en drive de informes de gestión.

Periodicidad del control: Una vez al mes y cuando se presente una novedad que lo requiera.

Evidencias: Registro impreso de existencias costeadas en aplicativos con toma física de los inventarios consolidado por regionales.

52. Definir la evidencia que presentar para el ERON en el Riesgo 11 control 1 y 2

**Riesgo 11** *"Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros a cambio de agilizar y/o omitir los trámites y/o servicios de la entidad".*

**Respuesta Grupo Atención al Ciudadano:** Control 1: El funcionario del Grupo de Atención al ciudadano, realiza seguimiento trimestral para las PQRSD reportadas a través de los diferentes canales con los que cuenta el instituto por hechos de corrupción, que fueron radicadas a través del aplicativo de GESDOC módulo PQRSD, esto mediante el reporte de tablero de control de las PQRSD en todos los estados, con el fin de verificar el cumplimiento del cargue de la respuesta brindada dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. En caso de no existir el registro de evidencia de la respuesta a través de radicado EE y/o IE del aplicativo GESDOC, se procede a REQUERIR mediante oficio a la dependencia, Dirección Regional y/o ERON adscrito y Escuela Penitenciaria, para que cargue la respuesta que se haya brindado al ciudadano.

Periodicidad del control: Trimestral

**Evidencias:** Informe, Oficios, Correos electrónicos, Tablero de control.

Control 2: El funcionario de atención al ciudadano de la Regional, consolida la información de las PQRSD de mayor impacto de los ERON adscritos a su regional, radicados en GESDOC módulo PQRSD y reporta de manera Trimestral a través de un informe a la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano de la Sede Central las quejas de mayor impacto presentadas y analizadas en los Comités CRAET de conformidad a lo establecido en la Resolución No 003352 de 2019.

Periodicidad del control: Trimestral

**Evidencias:** Informe Trimestrales.

53. Riesgo 58 control: refiere entregar todas las hojas de vida de funcionarios sin embargo algunos ERON refieren que la dirección general ha manifestado no estar recibiendo hojas de vida de funcionarios activos y que apenas empezarán a recibir hojas de vida de los que ya salieron del instituto. RIESGO 58 "Posibilidad de afectación reputacional y económica por pérdida, deterioro, duplicidad o información incompleta en las historias laborales, debido a la falta de control en las historias laborales en las DIREG, ERON y EPN"

**Respuesta Subdirección de Talento Humano:** Desde el Grupo de Administración de Historias Laborales, se ha impartido una única instrucción mediante oficio con GESDOC No. 2024IE0041786, en el cual se solicita a los establecimientos el envío de las historias laborales de los exfuncionarios (siguiendo un cronograma), y se dan los lineamientos para el envío de la documentación con referencia a los funcionarios activos. Sea esta la oportunidad para dejar en conocimiento que el Grupo Administración de Historias Laborales siempre esta presto a recibir todo tipo de documentación referente a la Historia Laboral.

54. Tenemos problemas en la continuidad del personal que cumple funciones en áreas como reseña, jurídica, visitas, etc. y que tienen usuarios en SISIPPEC Web, constantemente los rotan, constantemente se tiene que solicitar roles y se demoran en solucionar. propongo que para minimizar el riesgo que se tiene dar el rol a la persona encargada de Sistemas para que pueda deshabilitar y/o cambiar roles a los usuarios, de acuerdo a donde los ubiquen, esto adjuntando debidamente los formatos firmados de confidencialidad.

**Respuesta Oficina Sistemas de Información:** La sugerencia recibida en la encuesta respecto a los retrasos en la gestión o modificación de roles y usuarios de Sisippec a través de help desk, tiene origen en la falta de personal que aqueja a la oficina de sistemas de información específicamente al grupo de administración de la información, donde con motivo de la convocatoria 1357, una buena cantidad de funcionarios fue retirada del instituto y no fueron reemplazados oportunamente, lo que ocasionó que a finales del año 2024 e inicio del 2025, no se contó con una persona asignada al trámite de help desk, y dicha función tuvo que ser atendida por otro funcionario que tiene otras obligaciones. Actualmente, y desde mediados del mes de febrero de 2025, un nuevo funcionario fue designado para dar trámite a los help desk de creación de usuarios los cuales se atienden en máximo un día hábil después de su creación, sin embargo, dicho tiempo puede verse afectado por alguna situación administrativa del funcionario en mención.

# **Informe Consulta Ciudadana Plan de Acción y Mapa de Riesgos Institucional 2025**

Proceso Asociado: Planeación Estratégica  
Marzo de 2025