

INPEC 20-11-2020 16:45
Al Contestar Cite Este No.: 2020IE0208383 Fol:11 Anex:0 FA:0
ORIGEN 8150--OFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR
DESTINO 8100--DIRECCION GENERAL / NORBERTO MUJICA JAIME
ASUNTO INFORME IMPACTO IMPLEMENTACION CODIGO DE INTEGRIDAD.
OBS

2020IE0208383



Bogotá, 20 de noviembre 2020

Brigadier General
NORBERTO MUJICA JAIME
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario –INPEC-
Calle 26 No 27 – 48
Ciudad

Asunto: INFORME IMPACTO IMPLEMENTACIÓN CÓDIGO DE INTEGRIDAD.

El código de integridad del servicio público en el INPEC, fue adoptado mediante resolución 000660 de marzo 22 de 2019, 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 herramientas para asegurar que el contacto de los servidores con el Código sea experiencial”.*

En cumplimiento de la resolución previamente citada, la Subdirección de Talento Humano ha adelantado diferentes acciones encaminadas a despertar y afianzar en la cotidianidad de los funcionarios, el apego a los valores que en este código se reúnen. Es de anotar que cinco valores son transversales a todas las entidades públicas del orden nacional (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia y dos que adoptó el Instituto como adicionales: iniciativa y Adaptación.

Dentro de las actividades que se han adelantado desde la Subdirección de Talento Humano se encuentran cuatro, propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2020 en el componente 6 **“INICIATIVAS ADICIONALES”**, subcomponente 1 **“Código de Integridad”**, a saber: 1. *Generar espacios de retroalimentación que permitan recolectar ideas que ayuden a mejorar la implementación del Código de Integridad,* 2. *Fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad,* 3. *Ejecutar el Plan de gestión del Código de integridad y* 4. *Evaluar los Resultados de la implementación del Código de Integridad.*

Las anteriores actividades se han venido cumpliendo de acuerdo a las fechas establecidas por Talento Humano, de acuerdo a ello y en cumplimiento a plan de acción del presente año.

Para la elaboración del presente informe la Oficina de Control Interno solicitó a al Grupo de Atención al Ciudadano del Instituto, el envío de las PQRSD del 01 de enero de 2020 al 31 de octubre del mismo año, recibiendo por parte del Grupo de Atención al Ciudadano dos archivos Excel, el primer archivo con PQRSD del 01 de enero de 2020 al 30 de junio del corriente y el segundo archivo con PQRSD del 01 de julio del 2020 al 31 de octubre del mismo año.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno solicitó informar a que se deben los dos archivos y cuál es el programa que generó las PQRSD, recibiendo como respuesta que a 30 de junio el programa fue QUEJASWEB y que a partir de 1 de julio el software que tiene el instituto para el registro de quejas es el GESDOC.

Con esta información se procede a realizar un análisis comparativo de las PQRSD de los años 2019 y 2020 con corte a octubre; en este análisis, se cotejan los comportamientos de las dimensiones que más se repiten y en ellas, las quejas más reiterativas.

A continuación, se muestran los comparativos de los años 2019 y 2020 de las PQRSD con corte a octubre de cada año; de las dimensiones en las cuales las quejas son más reiterativas.

Cuadro 1. Matriz PQRSD Comparativo 2019-2020

DIMENSIÓN	AÑO 2019						AÑO 2020					
	QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS a 30 de junio 2020	% QUEJA	
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO Año 2019 = 3023 Año 2020 = 2539	FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	1064	35,20%	Escrita 542 (50,94%)	Viejo Caldas 332	31,20%	762	30,01%	Escrita 372 (48,81%)	Reg. Viejo Caldas 314	41,21%	
	FALTA DEL TRAMITE A CERTIFICACION INTERNOS	243	8,04%	Escrita 86 (35,39%)	Dirección General 95	39,09%	142	5,59%	Escrita 65 (45,77%)	SEDE CENTRAL 43	30,28%	
	FALTA TRAMITE EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O ESTUDIO	320	10,59%	Escrita 194 (60,62%)	Noroeste 91	28,44%	250	9,85%	Escrita 160(64,00%)	Reg. Occidente 60	24,00%	
	NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES POR LOS CANALES	522	17,27%	Página WEB PQRS 182 (34,86%)	Dirección General 326	62,45%	675	26,59%	Página Web PQRS 215 (31,85%)	Sede Central 266	39,41%	
	NO REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILANCIA	139	4,60%	Escrita 46 (33,09%)	Occidente 40	28,78%	57	2,24%	Escrita 31 (54,39%)	Reg. Occidente 21	36,84%	
	REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	139	4,60%	Escrita 73 (52,52%)	Dirección General 57	41,01%	64	2,52%	Escrita 28 (43,75%)	Reg. Norte 15	23,44%	
	TRAMITES ANTE LA DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION	175	5,79%	Escrita 88 (50,28%)	Noroeste 60	34,29%	117	4,61%	Escrita 64 (54,70%)	Reg. Occidente 37	31,62%	
	TRAMITES DE LIBERTAD PPL	291	9,63%	Escrita 183 (62,89%)	Noroeste 167	57,39%	275	10,83%	Escrita 162 (58,91%)	Reg. Occidente 80	29,09%	
	CONSTANCIAS DE RECLUSION DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD						33	1,30%	Personal 16 (48,48%)	Matriz no identifica	%	

	TRÁMITE TRASLADO	130	4,30%	Escrita 63 (48,46%)	Dirección General 68	52,31%	164	6,46%	Correo electrónico 84 (51,22%)	Reg. Occidente 42	202,44%
Subtotal por no efectuar trámite jurídico		3023	100%				2539	100%			

Fuente: Matriz PQRSD años 2019 y 2020, Oficina de Sistemas de Información.

En el cuadro 1. Se observan las quejas más reiterativas de la dimensión **POR NO EFETUAR TRÁMITE JURÍDICO**, las cuales son:

1. **FALTA DE TRÁMITES A BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS**, la cual presenta para el año 2020, 762 quejas que equivalen al 30.01% del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, disminuyó en 302 quejas, correspondientes al 28,38%. Además, en la dimensión presenta el mayor número de quejas.
2. **NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES POR LOS CANALES**, la cual presenta para el año 2020, 675 quejas que equivalen al 26,59% del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, se incrementó en 153 quejas, correspondientes al 29,31%.
3. **TRÁMITE TRASLADO**, la cual presenta para el año 2020, 164 quejas que equivalen al 6,46% del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, se incrementó en 34 quejas, correspondientes al 26,15%.

Se analizan las anteriores quejas debido a que son las más relevantes de las presentadas durante los dos periodos observados de la dimensión **“POR NO EFECTUAR TRÁMITE JURÍDICO”**. En esta las quejas se mantuvieron relativamente estables en los dos periodos, la ciudadanía presenta las quejas de manera escrita, Pagina Web PQRS y Correo electrónico es importante relacionar las regionales que presentaron mayor número de quejas; Reg. Viejo Caldas 314 quejas, SEDE CENTRAL 266 quejas y Reg. Occidente 42 quejas; en relación con las quejas seleccionadas para el análisis.

Cabe resaltar que la queja: **FALTA DE TRÁMITES A BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS**, presentó disminución, al pasar de 1064 en el año 2019 a 762 en la presente vigencia, lo que equivale al 28,38%.

Cuadro 3. Matriz PQRSD comparativo 2019 – 2020

DIMENSIÓN	QUEJA	AÑO 2019					AÑO 2020				
		TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS a 30 de junio 2020	% QUEJA
POR NO TRÁMITE SALUD AÑO 2019 = 1283 AÑO 2020 = 637	ATENCION PSIQUIATRICA	35	2,73%	Escrita 16 (45,71%)	Noroeste 12	34,29%	10	1,57%	Escrita 8 (80%)	Reg. Viejo Caldas 3	30,00%
	FALTA ATENCION MEDICA	1045	81,45%	Escrita 453 (43,35%)	Occidente 272	26,03%	529	83,05%	Escrita 213 (40,26%)	Reg. Occidente 166	31,38%
	MULTIAFILIAACION	35	2,73%				15	2,35%	Escrita 11 (73,33%)	Reg. Oriente 7	46,67%
	SERVICIO ALIMENTACION-ATENCION NUTRICIONAL-CALIDAD	168	13,09%	Escrita 108 (64,29%)	Occidente 49	29,17%	83	13,03%	Escrita 40 (48,19%)	Reg. Central 23	27,71%
Subtotal por trámite salud		1283	100%				637	100%			

Fuente: Matriz PQRSD años 2019 y 2020, Oficina de Sistemas de Información.

1 FALTA ATENCION MEDICA, la cual presenta para el año 2020, 529 quejas que equivalen al 83,05% del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, disminuye en 516 quejas, correspondientes al 49,37%.

La queja más relevante en esta dimensión es: **Falta de atención médica** con 529 quejas, esta se presentó en mayor número en la Regional Occidente con (166), los usuarios se manifestaron de manera escrita en su mayoría, con un total de 213 queja, que corresponden al 40,26% de las 529.

Se analiza la anterior queja, debido a que es la más relevante de las presentadas durante los dos periodos observados de la dimensión **“POR NO TRÁMITE DE SALUD”**. Es de anotar que las quejas disminuyeron en 646 en el año 2020 que corresponde al 50,35% en relación con la vigencia anterior, en esta dimensión, las partes interesadas presentan las quejas de manera escrita; así mismo se resalta a la regional Occidente, la cual presenta el mayor número de quejas, en relación con las seleccionadas para el análisis.

Cuadro 4. Matriz PQRSD comparativo 2019 – 2020.

DIMENSIÓN	QUEJA	AÑO 2019					AÑO 2020				
		TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS a 30 de junio 2020	% QUEJA
POR NO TRÁMITE REINSERCIÓN SOCIAL Año 2019: 1119 Año 2020: 658	ATENCION PSICOSOCIAL	268	23,95%	Escrita 217 (80,97%)	Oriente 126	47,01%	115	17,48%	Escrita 77 (66,96%)	Reg. Occidente 39	33,91%
	POR NO DAR TRAMITE DE LA SOLICITUD EN LA JETTE	280	25,02%	Escrita 143 (51,07%)	Noroeste 144	51,43%	108	16,41%	Escrita 70 (64,81%)	Reg. Viejo Caldas 35	32,41%
	REQUERIMIENTO CAMBIO DE FASE	221	19,75%	Escrita 167 (75,56%)	Reg. Occidente 64	28,96%	239	36,32%	Escrita 190 (79,50%)	Reg. Occidente 130	54,39%
	SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y UTILES PERSONALE	289	25,83%	Escrita 194 (67,12%)	Reg. Noroeste 88	30,45%	172	26,14%	Escrita 146 (84,88%)	Reg. Occidente 85	49,42%
	VISITAS DOMICILIARIAS BENEFICIOS	61	5,45%	Escrita 22 (36,06%)	Sede Central 25	40,98%	24	3,65%	Correo Electrónico 7 (29,16%)	Sede Central 8	33,33%
Subtotal por no efectuar trámite jurídico		1119	100%				658	100%			

Fuente: Matriz PQRSD años 2019 y 2020, Oficina de Sistemas de Información.

1. **REQUERIMIENTO CAMBIO DE FASE**, la cual presenta para el año 2020, 239 quejas que equivalen al 36,32% del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, se incrementa en 18 quejas, correspondientes al 8,14%.
2. **SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y UTILES PERSONALE**, la cual presenta para el año 2020, 172 quejas que equivalen al 26.14% del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, se disminuye en 117 quejas, correspondientes al 40.48%.

Se analizan las anteriores quejas debido a que son las más relevantes de las presentadas durante los dos periodos observados de la dimensión **“POR NO TRÁMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL”**. Se observa una disminución del 41,19% en el año 2020 Vs 2019, en esta dimensión, los grupos de interés presentan en su gran mayoría las quejas de manera escrita en un (73,40% en el año 2020);

así mismo se resalta a la Regional Occidente con el mayor número de quejas (130), en relación con las quejas seleccionadas para el análisis.

DIMENSIÓN QUE TUVO UN CAMBIO SIGNIFICATIVO EN EL COMPARATIVO 2019 - 2020

Cuadro 5. Matriz PQRSD comparativo 2019 – 2020.

DIMENSIÓN	AÑO 2019	AÑO 2020	DIFERENCIA	DISMINUCIÓN %
DERECHOS HUMANOS	427	284	143	33,49%

Fuente: Matriz PQRSD años 2019 y 2020, Oficina de Sistemas de Información.

En el análisis realizado a las dimensiones, se observa que en la de **Derechos Humanos**, se presentó una disminución significativa en el número de quejas al pasar de 427 en el año 2019 a 284 en la presente vigencia, mostrando armonía con la disminución que se presentó en las dos vigencias analizadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El código de integridad viene siendo socializado y aplicado por la Subdirección de Talento Humano, a través de estrategias como: la página web institucional, NOTIPEC y correo electrónico.

A continuación, se relacionan algunas de las actividades ejecutadas:

NOTINPEC: 568 de fecha marzo 24 al 27 de 2020, 570 de fecha abril 06 al 08 de 2020 y 572 de fecha abril 20 al 24 de 2020 en las que relacionan apartes del código de integridad, además se encuentra en etapa de ejecución la virtualización del seminario taller Código de Integridad – valores del servidor público.

Socialización "código de integridad" enviado por correo electrónico masivo el día 18/06/2020, en el cual se invita a la comunidad a consultar dicho código.

Invitación por correo masivo el día 16/07/2020 a participar virtualmente en capacitación dictada por el DAFP sobre CODIGO DE INTEGRIDAD: VALORES DEL SERVIDOR PUBLICO.

Desde el Grupo de Bienestar Laboral de gestiono ante el DAFP una capacitación virtual en el tema de CONFLICTOS DE INTERESES recibiendo respuesta favorable para realizarse en el mes de septiembre 2020", "Con el fin de promover la transparencia en la gestión con mecanismos de prevención de actos de corrupción e interiorizar la cultura de la legalidad en los servidores penitenciarios.

La Escuela penitenciaria Nacional aportó el acta No. 031 de fecha 11 de mayo 2020 en la cual informa que se realizó el seminario taller en Valores del Servidor Público- Código de Integridad dirigido a funcionarios del INPEC del 27 de febrero al 26 de abril de 2020, el cual fue aprobado por 55 funcionarios.

Oficio N.2020IE0142465 de fecha 19/08/2020 en el que se realiza la invitación a participar en curso virtual de integridad y transparencia y lucha contra la corrupción”,

Y por último correo enviado masivamente en el mes de junio, en conmemoración al día del servidor público se recalca la importancia del código de integridad y se realiza invitación del stand up.

No obstante, lo anterior y tomando como referencia el análisis realizado a las PQRSD de los años 2019 y 2020 y la situación de emergencia sanitaria presentada en la vigencia a causa del COVID 19, se puede establecer que el impacto que se ha visto en las diferentes dimensiones no ha sido el esperado, ya que se presenta:

- Aumento en las quejas por trámite traslado.
- Se presenta inconformismo de la PPL por requerimiento cambio de fase.
- Falta de respuesta oportuna a las quejas presentadas por los diferentes canales de comunicación, establecidos por el INPEC.
- La gran mayoría de las quejas se presentan de forma escrita (3.165), por correo electrónico (1.806) y de manera personal (1.424) en esta vigencia.
- La dimensión que presenta el mayor número de quejas tanto para el año 2019 como para el 2020 es: Por no efectuar trámite jurídico con (3.023) y (2.539) respectivamente.
- En la dimensión por no tramite salud la queja que presento mayor numero fue Falta de atención médica.

Sin embargo, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria COVID 19 se pudo evidenciar que la cantidad de quejas reportadas en esta vigencia en comparación con la vigencia anterior disminuyeron. En el año 2019 las quejas fueron (10.275), y en el año 2020 las quejas fueron (7.445), presentando una disminución en (2.830).

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

- El código de integridad debe ser implementado en los ERON, Regionales y Escuela Penitenciaria y hacerle seguimiento desde la Dirección General (Subdirección de Talento Humano), buscando siempre la participación activa de los Directores.
- Siendo el INPEC un escenario en el cual se pueden presentar con mayor frecuencia actos que estén en contravía de lo consignado en el código de

integridad, las actividades para implementar los valores deben ser muy frecuentes y dirigidas a los funcionarios de todos los niveles del instituto.

- Hacer mayor énfasis en los funcionarios de las áreas de Atención y Tratamiento, Custodia y Vigilancia; pues son quienes tienen la responsabilidad directa de la misionalidad del INPEC.
- Deben idearse nuevas estrategias para motivar la participación de los funcionarios a todo nivel en las actividades para la implementación del código de integridad.
- La Dirección General debe Empoderar a los funcionarios encargados de la socialización, divulgación e implementación del código de integridad.
- Teniendo en cuenta el cambio del programa para el registro de PQRSD efectuado a mediados del presente año pasando de QUEJASWEB a el software GESDOC, es importante que el Grupo de Atención al Ciudadano coordine con el encargado de la Oficina de Sistemas del Instituto la parametrización del nuevo software, donde se especifique de manera clara las dimensiones, quejas, Direcciones Regionales y Establecimientos. Puesto que al elaborar el informe se encontró deficiencias en la matriz suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, impidiendo tener toda la información necesaria para la elaboración del presente informe. Prueba de ello es la información de la regional con mayor número de quejas por dimensión la cual se pudo identificar hasta el mes de junio con la matriz QUEJASWEB, para el mes de julio a octubre no fue posible identificar la misma información en la matriz del software GESDOC.

Atentamente,



Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Jefe Oficina de Control Interno

Revisado por: Mayor (Ra) Jeferson Erazo Escobar – Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaborado por: Katerine Bastidas Estrada – Coordinadora Grupo Evaluación a la Gestión del Riesgo OFICI

Fecha de elaboración: 20 de noviembre 2020

Archivo: C:\Users\KATERINE BASTIDAS\Documents\ESCRITORIO\GRUPO EVALUACION A LA GESTION DEL RIESGO\INFORMES 2020\2020 CODIGO DE INTEGRIDAD\Tidas\documents\escritorio\grupo evaluacion a la gestion del riesgo\informes 2020\2020 mapa de riesgos\segundo seguimientoocx