

**INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO – INPEC
 INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
 PERIODO EVALUADO (11-11-2015 A 11-03-2016)**

FECHA DE ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN EN LA PAGINA WEB

11-03-20016

MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Avances

➤ **COMPONENTE TALENTO HUMANO**

- **Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos:**

Código de Ética y de Buen Gobierno:

El día 27 de Noviembre de 2015 el Comité de Ética y Buen Gobierno entregó Informe de Gestión de la vigencia 2015 presentado entre otras cosas la socialización de los documentos aprobados en el mes de Septiembre, los avances en los compromisos éticos de cada una de las dependencias y el plan de trabajo para la vigencia 2016.

Se avanzó en relación con la actualización de los Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos de la entidad, realizándose en forma participativa y de conformidad con la metodología establecida, generando compromisos puntuales para promotores y gestores.

- **Desarrollo del Talento Humano**

Plan Institucional de Formación y Capacitación

Se consolidó, programó y ejecutó el diagnóstico de necesidades de la entidad para formular el plan institucional de capacitación.

Se suscribió contrato con la Universidad Nacional para la celebración de diplomados en contratación y control interno, así mismo, se suscribió convenio de colaboración con la Universidad Militar para obtener descuentos en especialización en docencia universitaria.

Programa de inducción

Por medio de la Escuela Penitenciaria Nacional del INPEC, se ofrecido capacitaciones virtuales y presenciales en temas como:

- Reinducción ley 1709 de 2014 (*117 funcionarios se inscribieron y 49 aprobaron*)
- Diplomado en Ética del servidor Público (*288 funcionarios se inscribieron y 146 aprobaron*)
- Mecanismos de protección de los Derechos Fundamentales (*33 funcionarios se inscribieron y 12 aprobaron*)
- Reentrenamientos en todo lo referente a temas de Seguridad Penitenciaria (*participación de 1712 funcionarios*)

- **Programa de Bienestar y Plan de Incentivos**

Producto de acuerdos colectivos se establecieron horarios laborales flexibles para los servidores con hijos menores de edad y madres cabeza de familia, se conceden permisos laborales para el día de cumpleaños, se dan permisos remunerados por la celebración del día del INPEC, Festividades navideñas, se desarrollan actividades deportivas artísticas y culturales, semana santa, día Internacional de la Mujer, matrimonio, compensación por actividades del mes de septiembre, entre otros.

- **Mecanismos de Evaluación de Desempeño**

Mediante Circular 0048 del 29 de Diciembre de 2015 se dieron los lineamientos a nivel Nacional sobre el cierre de evaluación del desempeño laboral periodo 2015, inicio del periodo 2016.

Se asignó usuarios y accesos al aplicativo “*Base de Datos*” el cual es administrado por el grupo prospectiva que coordina con el grupo de Hojas de vida, la consulta de las evaluaciones de desempeño de los funcionarios de la Entidad.

➤ **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

- **Planes, Programas y Proyectos**

Plan de Direccionamiento Estratégico del INPEC 2015 – 2018

Los Planes, programas y proyectos para la vigencia 2016 se formularon atendiendo los requerimientos legales y enfocados al cumplimiento de los objetivos institucionales en busca de la satisfacción de las partes interesadas.

En reunión del Comité de Coordinación Institucional, según Actas No. 5 y 6 de Enero de 2016, se presentó y aprobó la formulación del Plan de Acción del INPEC para el año 2016. Mediante Boletín Interno No. 002 del 03 de Febrero de 2016 se hizo divulgación a nivel nacional y a las Direcciones Regionales a través de correo electrónico, del Plan de Acción 2016 a quienes se les presentó los lineamientos para la formulación y seguimiento al plan de acción 2016, documento que se encuentra publicado en la página web institución.

Mediante Acta No. 05 del 25 de Enero de 2016 ante el Comité de Coordinación Institucional, se presentó resultados al Plan de Acción correspondiente al cuarto trimestre del año 2015, que contempla los avances alcanzados por las diferentes dependencias institucionales durante la vigencia 2015, con los siguientes resultados: Un 87,6% en el indicador de Eficacia, un 91.3% en el indicador de Gestión y 90.9% para el indicador de eficiencia.

- **Políticas de Desarrollo Administrativo**

En Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, según Acta No. 02 del 29 de Enero de 2016, se presentó el seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la vigencia 2015 y de las actividades para el 2016.

Tanto el seguimiento del año 2015, como la formulación para el año 2016 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión fueron puestos en conocimiento de la Dirección General del INPEC, por medio de correo electrónico del 01 de Febrero de 2016.

- **Proyectos de Inversión**

Fue elaborado y publicado en la página web el Plan Anual de Adquisiciones del INPEC, correspondiente a la vigencia fiscal 2016.

Mediante Resolución No.000001 del 02 de Enero de 2016, se efectuó la desagregación de las apropiaciones en el Presupuesto de Funcionamiento del INPEC para la vigencia fiscal 2016.

- **Políticas de Operación**

Para controlar la efectividad y cumplimiento de los objetivos y metas trazadas el INPEC inicia en el 2016 la implementación del aplicativo ISOLUCIÓN, mediante el cual se gestionará el Sistema de Gestión Integrado a través de los módulos que lo componen entre los cuales están la gestión de la documentación, administración de riesgos, planes de mejoramiento, auditorías.

Orientado al fortalecimiento de los procesos institucionales se aprobaron, adoptaron y publicaron documentos como:

- Resolución No. 004989 de Noviembre de 2015, Política de Calidad.
- Resolución No. 13 de Enero de 2016, Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel.
- Resolución No.5848 de Diciembre de 2015, Política de Seguridad de la Información.

- **Modelo de operación por procesos**

Se actualizaron 29 documentos asociados a las caracterizaciones de los procesos de la entidad de los cuales 17 correspondieron a procedimientos y los demás a manuales y guías. La divulgación se realizó a través de la Ruta Virtual de la Calidad de la institución.

➤ **COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

- **Políticas de administración de riesgos**

En Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno del 28 de Enero de 2016, según Acta No. 001 de 2016, fue aprobada la actualización de la Política de Administración del Riesgo del INPEC.

- **Riesgos de Gestión**

Se brindó 12 charlas de capacitación y asesoría a diferentes procesos de la entidad, con respecto a la Metodología de Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el fin de que los Mapa de Riesgos fueran actualizado de acuerdo con los requisitos establecidos en la Guía para Administración del Riesgo, a través de la realización de las etapas de Identificación, Análisis y Valoración del riesgo.

En este sentido se presentaron (3) videos tutoriales dirigidos a las Direcciones Regionales y Establecimiento de Reclusión, los cuales contienen la explicación de la implementación de la Metodología de Administración del Riesgo.

Dificultades

➤ COMPONENTE TALENTO HUMANO

- **Manual de funciones**

Aunque se cuenta con un manual de funciones y competencias laborales, la planta de personal es insuficiente, los procedimientos están desactualizados y producto de la implementación de la convocatoria 250 de 2011, donde ingresan 2.100 funcionarios nuevos, muchos de los cargos ofertados han sido ocupados por funcionarios sin cumplir con el perfil para desempeñar las funciones acorde con el objetivo del proceso.

- **Código de ética y buen gobierno**

No se ha publicado el informe de gestión vigencia 2015 de “Comité de Ética y Buen Gobierno” de la en el portal web Institucional, es importante dar a conocer la gestión del Comité ya que esto aparte de informar permite ejercer un control a los compromisos adquiridos por las dependencias.

Se han identificado debilidades en el conocimiento por parte de los funcionarios del nivel nacional del Nuevo Código de Ética y Buen Gobierno.

- **Programa de Bienestar y Plan de Incentivos**

Si bien es cierto se cuenta con las Resolución 015766 de Diciembre 2010, “*por la cual se adopta la política de talento humano y la política Específica de Bienestar Social del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario*” y Resolución 000421 de 2014 se adoptó el Sistema de Estímulos donde se da los lineamientos generales para la elaboración del programa de bienestar, la Entidad no contó con dicho programa debidamente formalizado para la vigencia 2015, ni ha elaborado el correspondiente a 2016.

Los recursos asignados para el programa de bienestar e incentivos son insuficientes frente al número de funcionarios que conforman la planta de personal (16.000, aproximadamente), igualmente aunque no existió un programa de bienestar definido, se llevaron a cabo actividades dirigidas a los funcionarios, sin embargo no se aplicó una herramienta que permita evaluar el impacto de dichas actividades.

No se realiza socialización y difusión al interior de la Entidad del tipo de incentivos y reconocimientos establecidos, adicionalmente no es divulgada la asignación de los beneficiarios de éstos incentivos y reconocimientos.

- **Plan Institucional de Formación y Capacitación**

No se realizó sensibilización del plan institucional de capacitación al interior de la entidad ni formulación de proyectos de aprendizaje para la vigencia 2015.

La capacitación del Talento Humano es insuficiente, más aún cuando se está en la implementación de un proceso de selección de más de 2.000 funcionarios.

- **Programa de inducción y reintucción**

A pesar que se ha venido vinculando permanentemente un número elevado de nuevos funcionarios producto de la convocatoria 250/2012, desde el mes de octubre de 2015 no se ha realizado evento de inducción, no obstante la Oficina de Control Interno ha insistido en la necesidad de elaborar el programa de inducción con unos estándares que garanticen una formación básica y de calidad para los nuevos funcionarios de la Entidad, igualmente esta sugerencia se ha hecho extensivo también a la capacitación en los sitios de trabajo para los funcionarios nuevos.

La calidad de los capacitadores que ofrecen la inducción institucional no corresponde a los estándares requeridos para un funcionario que recién se incorpora y requiere conocimientos básicos y mínimos sobre la Institución y el marco general de lo público.

La reintucción no se encuentra formalizada, sin embargo, la entidad ofrece charlas que se dictan orientados al cumplimiento de éste componente, ahora bien, el resultado del impacto de estas charlas no es el adecuado, dado que el porcentaje de funcionarios que aprueban el mismo es muy bajo.

- **Mecanismos de Evaluación de Desempeño**

La institución no cuenta con la celebración de los acuerdos de gestión para la totalidad de los gerentes públicos, adicionalmente hay ausencia de seguimiento a los compromisos con quienes se han celebrado dichos acuerdos.

Se observan debilidades en el diligenciamiento de los respectivos formatos de evaluación por parte de los funcionarios del INPEC, en razón a que no se ha capacitado a todos los servidores y jefes con respecto a los lineamientos establecidos para llevar a cabo la evaluación de los funcionarios de carrera administrativa y en periodo de prueba

El proceso de sistematización de las evaluaciones de desempeño no se cumplió al 100% para las vigencias 2013 y 2014, se cuenta con un avance del 96%

- **Clima Laboral**

No se ha dado cumplimiento durante los últimos dos años con respecto a la elaboración y medición del clima laboral, esto en incumplimiento del Decreto 1227 de 2005. Igualmente a la fecha de corte del presente informe, no se ha definido mecanismo para el cumplimiento de éste requisito.

➤ **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

No se cuenta con un cronograma de los diferentes comités de trabajo que contribuya a planear en forma efectiva las actividades y los controles de la gestión institucional.

Se debilitó la gestión en cuanto a la implementación de los componentes y elementos del MECI 2014, al no agotarse, acorde con la fecha establecida, todas las fases de implementación contenidas en su manual técnico.

No existe claridad de la competencia de cada una de las instancias de participación dentro del MECI, aunque las mismas han sido adoptadas en mayor o menor grado, no vienen funcionando y cumpliendo con su objetivo, como es el caso del equipo MECI – CALIDAD.

Inoperabilidad del Equipo Calidad – MECI, así mismo no se cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que permita la realización de Auditorías de Calidad.

- **Plan de Acción Institucional**

La entidad no realiza seguimiento periódico al Sistema Integrado de Gestión por parte de la Dirección, de igual forma no adopta acciones de mejora frente a los diferentes informes presentados por parte de la Oficina de Control Interno.

- **Políticas de Desarrollo Administrativo**

Se continúa desatendiendo lo contemplado en la Resolución No. 1980 de 2014 en razón a que no se ha tenido en cuenta remitir a la Dirección General informe de los avances del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del INPEC.

- **Modelo de operación por procesos**

Los procedimientos publicados en la ruta virtual de la calidad, en su gran mayoría se encuentran desactualizados.

- **Indicadores de Gestión**

No se ha realizado seguimiento y medición a los indicadores de los procesos de la entidad, ni por parte de los líderes de los procesos, ni por la Oficina Asesora de Planeación, a la cual le compete recopilar los datos del desempeño de los procesos, consolidar el desempeño institucional y presentar dichos datos a la Alta Dirección.

- **Políticas de Operación**

Continúa coexistiendo contradicciones entre algunos lineamientos dados en los procedimientos y otros diferentes expresados en directivas que dificultan el cumplimiento de orientación organizacional. Esto denota falta de unidad de criterio y desorganización en la estructuración y orientación de la gestión organizacional.

➤ COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- **Riesgos de Gestión**

La revisión y ajustes a los riesgos de la entidad, llevaron a elaborar una propuesta de Mapa de Riesgos de Gestión para 14 de los 16 procesos de la entidad, faltando por actualizar los Riesgos de Gestión a los Procesos de Seguridad Penitenciaria y Carcelaria y Control Interno.

Así mismo, las Matrices de Riesgos de los procesos no han sido formalizadas, carecen de revisión y aprobación, el formato no cuenta con estándares, procedimiento y control de cambios exigido en el Sistemas de Gestión de la Calidad.

De acuerdo con el Parágrafo del Artículo 5° de la Resolución No. 2207 del 25 de Junio 2015, cada dueño de proceso debe realizar semestralmente informe de avance, sobre el cumplimiento de las acciones propuestas para mitigar sus riesgos, sin embargo al 31 de Diciembre de 2015 ningún proceso ha realizado informes con estén fin, lo que se traduce en que no hay una administración del riesgo ni en el proceso ni a nivel institución.

El mapa de riesgos no ha producido los efectos esperados, a pesar de varios eventos para su socialización, desde este punto de vista se ha retrocedido en la visualización de este elemento de control.

No se identificaron todos los factores que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales, luego los eventos que conforman el mapa de riesgos no permiten a la entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales.

La entidad no cuenta con un Mapa de Riesgos Institucional.

Se continúa sin realizar seguimientos a las acciones de control implementadas, con el propósito no sólo de evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de las mismas, sino de revisar y verificar entre otros aspectos la pertinencia de los riesgos identificados, sus causas y consecuencias. De tal forma que este instrumento de gestión contribuya a prevenir la materialización del riesgo en la institución, dado que la falta de seguimiento a los riesgos de la entidad ha llevado a que los procesos desconozcan la manera como han avanzado en la gestión del riesgo.

- **Riesgos de Corrupción**

Al Proceso de Directrices Jurídicas del Régimen Penitenciario y Carcelario no se le ha levado Riesgos de Corrupción, es decir, a este proceso no se han adelantado actividades tendientes a gestionar y tratar sus riesgos.

Como parte de la Autoevaluación al Control, los procesos no realizaron seguimiento frente a la evolución del riesgo de corrupción.

No se dio cumplimiento al 100% de las actividades programadas en Componente: Mapa de Riesgos de Corrupción y Estrategias para su manejo incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015.

A pesar de las observaciones y recomendaciones dadas por parte de la Oficina de Control Interno la entidad continúa sin definir, ni identificar el mapa de riesgo institucional de tal forma que permita monitorear, hacer seguimiento y tomar decisiones desde la Alta Dirección.

MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
Avances

- **Autoevaluación del control y gestión**

Frente al “Fomento de la Cultura del Control y Autocontrol”, se realizaron conversatorios en diferentes procesos y regionales, así como videoconferencia dirigidas a las Regionales y Establecimientos Carcelarios.

- **Avances del proceso contable:**

Se presentó los Estado Contables y Financieros del a vigencia 2015 los cuales fueron remitidos a la Contaduría General de la Nación, Contraloría General de República y Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes. Estos informes se encuentran publicados en la página WEB institucional.

Con fecha 29 de diciembre 2015 fue aprobado e Manual de Políticas y Prácticas Contables

- **Auditoría Interna**

De acuerdo con el Programa de Auditoria vigencia 2015, éste se adelantaron las siguientes auditorias acorde con los recursos asignados, a los procesos de: Gestión Financiero, Logística y Abastecimiento (Contractual), Talento Humano, Planificación institucional, Regionales y establecimientos de acuerdo con el siguiente cuadro:

Auditoría
Proceso de Gestión Contractual (Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión Segundo Semestre 2015). Octubre de 2015
Proceso de Gestión Contractual- Contrato No. 044/2015
Proceso de Gestión Corporativa – Subdirección de Talento Humano – Hojas de Vida
Proceso de Gestión Corporativa- Gestión Financiera –Logística y Abastecimiento – Talento Humano
Proceso de Gestión Corporativa – Caja Menor
Dirección Regional Viejo Caldas
EPMSC ARMENIA
EPMSC MANIZALES
Dirección Regional Noroeste
EPMSC MEDELLÍN
EP LA PAZ ITAGUI
COJAM – COMPLEJOJAMUNDÍ

- **Planes de mejoramiento**

Como resultado de las auditorias adelantadas es de precisar que los Procesos de Gestión Contractual los Establecimientos EPMS Manizales, Armenia, Regional Noroeste, Regional Viejo Caldas han presentado sus planes de mejoramiento, los cuales están en ejecución.

Por otro lado y de acuerdo con información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, a continuación se presenta el estado de avance correspondiente al Plan de Mejoramiento de la auditoría practicada por la Contraloría General de la República

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, cuenta con un total de 464 hallazgos correspondientes a las vigencias del 2006 al 2014,

Se establece un avance por proceso con corte a 31 de diciembre de 2015 así:

Proceso	Numero de Hallazgos	Cumplidos 100%	Pendientes	Cumplimiento %
Planificación Institucional	16	7	9	75,3%
Derechos Humanos y Atención al Cliente	8	6	2	78,0%
Seguridad Penitenciaria y Carcelaria	13	6	7	61,6%
Atención Social	10	5	5	65,4%
Tratamiento Penitenciario	17	4	13	45,3%
Directrices Jurídicas del Régimen P y C	1	0	1	0,0%
Gestión Talento Humano	9	3	6	49,9%
Gestión del Conocimiento Institucional	2	1	1	77,9%
Gestión Tecnología e Información	20	8	12	42,6%
Gestión Legal	37	9	28	74,2%
Logística y Abastecimiento	168	111	57	75,4%
Gestión Financiera	150	57	93	43,6%
Gestión Documental	11	1	10	12,0%
Control Interno	2	0	2	7,9%
Total general	464	218	246	50,65%
			53%	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Dificultades

- **Autoevaluación del Control y Gestión**

La entidad no cuenta con una Oficina de Control Interno robustecida que le permita actuar con recurso humano, técnico y logístico para cumplir sus roles, lo cual conllevaría a construir programas de auditoría realizables, basada en las necesidades más apremiantes y midiendo cobertura con base a recursos, situación que no se presentó en la OCI. (año 2015)

No se realizan o son incipientes la elaboración de planes de mejoramiento a los procesos auditados en ejercicio de auditoría interna, igualmente a pesar de solicitarse a la administración direccionamiento para su elaboración, esta no ha sido atendida.

- **Auditoría Interna**

Se reitera que las auditorías llevadas a cabo durante el presente cuatrimestre, se ha evidenciado de manera general, que los procesos no implementan acciones preventivas, correctivas o de mejora que den cuenta del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales propuestas, sin embargo como se ha mencionado en informes pasados, la OCI ha sensibilizado a los directivos sobre la importancia de la autoevaluación institucional en los Comités Directivos y Comités de Coordinación de Control Interno.

En cuanto a auditorías de Calidad, estas no se han llevado a cabo debido a la inexistencia del Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto.

El informe de auditoría de la CGR desde la vigencia 2006 al 2014 se presenta 464 hallazgos con sus respectivas acciones de mejora de los cuales la Oficina Asesora de Planeación presenta 218 hallazgos con cumplimiento del 100%, así las cosas, quedan vigentes 246 hallazgos de los cuales 255 que están en proceso de cumplimiento.

Se tomó una muestra de los hallazgos del 2006 al 2010 con el fin de verificar el cumplimiento de las acciones y actividades propuestas, con el siguiente resultado:

Vigencia Hallazgos	Total	Proceso	No. del Hallazgo	Fecha de terminación de la actividad	Avance %
2006	1	Gestión Financiera	17	30/09/2013	100%
2007	1	Gestión Financiera	56	30/11/2013	0%
2008	3	Logística y Abastecimiento	16	30/11/2012	100%
		Logística y Abastecimiento.	33	30/11/2013	0%
		Seguridad Penit. Y Carcelaria	6	30/11/2013	0%
2009	5	Logística y Abastecimiento	1	30/11/2012	0%
		Logística y Abastecimiento	32	30/11/2013	0%
		Logística y Abastecimiento	42	30/11/2012	50%
		Logística y Abastecimiento	43	30/11/2012	0%
		Logística y Abastecimiento	65	30/11/2013	0%
2010	8	Logística y Abastecimiento	28	30/11/2012	0%
		Logística y Abastecimiento.	29	30/11/2012	0%
		Logística y Abastecimiento.	41	30/11/2013	0%
		Logística y Abastecimiento	63	30/11/2012	0%
		Logística y Abastecimiento	65	30/11/2012	0%
		Logística y Abastecimiento	76	30/11/2013	0%
		Logística y Abastecimiento	101	30/11/2013	100%
		Gestión Financiera	27	30/11/2013	100%

Frente a la revisión anterior se concluye que el 72% de la muestra no han cumplido con las actividades propuestas, más aún cuando se trata de hallazgos que vienen desde el año 2006 al 2010.

- **Planes de Mejoramiento**

El Plan de Mejoramiento vigencia 2014 remitido a la Contraloría General de la República presenta 63 hallazgos, de los cuales que en su mayoría evidencia la no aplicación de técnicas mínimas de análisis establecidas en el Instructivo Institucional para tal fin.

En cuanto a la adopción e implementación de planes de Mejoramiento en el Instituto, existe la cultura de desacato a las observaciones y recomendaciones planteadas en los informes de Auditoría y seguimiento adelantados por esta Oficina de Control Interno.

Igualmente, según resultados de las auditorías de la CGR se puede concluir que el INPEC, no ha realizado de manera juiciosa los planes de mejoramiento en aras de atacar las causas de los hallazgos y por ello persisten hallazgos desde la vigencia 2006, los cuales conllevan al no feneamiento de la cuenta.

EJE TRANSVERSAL DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Avances

- **Información y Comunicación interna y externa**

Durante el cuatrimestre se recibieron y atendieron a nivel nacional 13.066 PQR'S por el aplicativo Quejas WEB del INPEC, de las cuales 2.379 son PQR'S y 10.687 son atención personalizada o telefónica.

Por parte de la Sede Central se adelantó seguimiento y monitoreo a las Regionales y Establecimientos Carcelarios, mediante comunicación escrita para el cumplimiento de los términos de las PQRS

Mediante Directiva Transitoria 008 de 4 marzo de 2015 se estableció la participación en las ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano vigencia 2015, con la Coordinación del Departamento Nacional de Planeación. Frente al tema el día 28 de noviembre de 2015 se llevó a cabo la feria de servicio en Arjona (Bolívar), atendiendo 60 ciudadanos.

En Comité Interdisciplinario de Gestión de Servicio para la Atención y Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias –CRAET, se evaluaron las quejas de mayor incidencia y se propusieron las respectivas soluciones con acciones preventivas y correctivas. Dicho comité sesionó en 16 oportunidades durante éste cuatrimestre.

Se desarrolló el software para la sostenibilidad de la Gestión Documental y el , el cual está siendo socializado a través de capacitaciones en la sede central, regional central y en los establecimientos Picota, RM Mujeres y Escuela Penitenciaria.

Fue aprobado el procedimiento Control de Documentos del Sistema de Gestión Integrado del INPEC, con los formatos Listado Maestro Registros y Cronograma de Transferencia Documental, el cual se encuentra publicado en la Ruta Virtual del INPEC.

Se mejoró la infraestructura de las oficinas de atención al ciudadano en 125 puntos de las Regionales y Establecimientos de Reclusión, dotándolas de mobiliario y equipos de comunicación con el fin de fortalecer institucionalmente el servicio al ciudadano.

El 17 de febrero de 2016 a través de video conferencia, se socializó y capacitó, el fortalecimiento al Procedimiento de Atención al Ciudadano, el Protocolo de Atención al Ciudadano y manejo del aplicativo Quejas WEB, dirigida a los establecimientos de reclusión adscritos a las seis Regionales.

- **Sistemas de Información y Comunicación**

Se hizo entrega de la revista y folletos “Atención al ciudadano” en mes de febrero 2016, en la Sede Central, Direcciones Regionales y Establecimientos- Escuela Penitenciaria.

Se mejoró los sistemas de información durante el cuatrimestre reflejado en la Integración con el aplicativo SISIPEC del módulo proyectos productivos a la Dirección de Atención y Tratamiento, actualización del sistema biométrico, actualización del servidor del centro de cómputo para la migración de base de datos.

Durante el cuatrimestre se divulgaron por correo electrónico:

- 17 Noticias del INPEC – (*notinpec*) con notas positivas de las Regionales y Establecimientos de Reclusión.
- 25 Boletines Informativos sobre gestión y doctrina Institucional.

Por Prensa, televisión y redes sociales

- 7 notas positivas del INPEC en prensa
- Rueda de Prensa dada el Director General del INPEC el día 18 de febrero de 2016.
- Programa televisivo “*Reportajes de Libertad*”, transmitido hasta el 31 de diciembre de 2015 los domingos a las 5:30 p.m. por RTVC Señal Colombia
- Los seguidores en Facebook aumentaron durante el cuatrimestre en 5.204 para un total acumulado de 31.472.
- Los seguidores en Twitter aumentaron durante el cuatrimestre 590 para un total acumulado de 23.305.
- Los seguidores en Canal YouTube aumentaron durante el cuatrimestre en 105 para un total acumulado de 933.
- Se implementó la sala de videos en la Sede Central, que permitió producir y editar en éste cuatrimestre 14 videos institucionales
-

Dificultades

- **Información y Comunicación interna y externa**

A pesar de los esfuerzos económicos y administrativos realizados por el INPEC, no se han adoptado las tablas de retención documental perjudicando, entre otros temas, la implementación del SGC.

Presenta debilidades en la trazabilidad de las PQRS recibidas en forma personalizada y telefónica en la Institución por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, ya que en el aplicativo QUEJAS WEB del INPEC no se evidencia la finalización de las mismas, dificultando el seguimiento del cumplimiento de los términos legales y la calidad en la respuesta.

Persiste la situación de finalización de las PQRS en el aplicativo Quejas WEB, sin dar respuesta de fondo al peticionario, por desconocimiento de los operadores en el manejo del aplicativo.

La Política de Comunicaciones Institucional aprobada en la vigencia 2012, no cuenta con los elementos establecidos en el MECI 2014, tales como: matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de comunicación y convocatoria.

Diligenciado por:	MARIO JIMÉNEZ GAYÓN Jefe Oficina Control Interno INPEC	Fecha:	11-03-2016
-------------------	---	--------	------------

