

2021E0055903



8150-OFIC

Bogotá, 18 de marzo de 2021

Señor  
Mayor General  
**MARIANO BOTERO COY**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC  
Ciudad

**Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) II Semestre 2020.**

Cordial saludo

De manera atenta me permito remitirle, informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P.Q.R.S.D) correspondiente al segundo semestre de 2020; donde se presentan los aspectos más relevantes evidenciados por parte de la Oficina de Control Interno con base a las acciones adelantadas en cumplimiento del Plan de Acción y el PAAC, de acuerdo a la información suministrada por parte del Grupo de Atención al Ciudadano - Dirección General, esto con el fin de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y del mejoramiento continuo en la Institución, para lo cual me permito presentar lo siguiente:

- ✚ Con respecto al funcionamiento del comité CRAET, la oficina de Atención al Ciudadano viene adelantando acciones preventivas y correctivas respecto de las quejas de mayor impacto que afectan la buena imagen del INPEC, socializando Campañas de prevención al “*Uso Excesivo de la Fuerza*”, como queja más recurrente a los funcionarios de CCV mediante folletos y el Manual Técnico Táctico para el desarrollo del modelo Uso de la Fuerza, Principios sobre el uso de la fuerza y los Criterios para el uso de la fuerza en alianza con el Grupo de Derechos Humanos de las Regionales, y sus ERON adscritos, con el fin de identificar acciones de mitigación que contribuyan al fortalecimiento del Comité.

Se recibieron informes de las Regionales sobre el total de quejas y sus ERON adscritos, así mismo resaltando las quejas más recurrentes y las acciones preventivas y correctivas que se efectuaron en el comité CRAET, también se generó capsula y socialización de folletos tales como “*Faltas Disciplinarias*”, “*ECO LABORALES – 10 Claves para ser más feliz en el trabajo*”, entre otros.

- En este semestre se evidencia como el GATEC viene avanzando en la actualización del formulario en lo referente al módulo PQRSD página WEB en coordinación con el Grupo de Gestión Documental, con el fin de mejorar los diferentes procesos y así los resultados en la Gestión del Inpec frente a las solicitudes radicadas por la ciudadanía y los diferentes grupos de valor, para lo cual se socializaron los lineamientos del Módulo PQRSD GESDOC a las dependencias de la Sede Central, Direcciones Regionales, ERON y Escuela Penitenciaria Nacional.

Con base en la información recaudada por las subunidades a nivel nacional se realizan las estadísticas en sus bases de datos de acuerdo con las Quejas presentadas ante el Inpec, realizando seguimiento y trazabilidad en el Módulo PQRSD – GESDOC, y las recepcionadas por los canales de atención: personal, telefónica, correo electrónico, página web y correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano, esto para que la ciudadanía en general radique las solicitudes con el fin de que sean atendidas por la dependencia competente para así hacer control, y de esta manera mejorar el procedimiento de respuesta oportuna a todos los grupos de interés.

Esta actividad se puede evidenciar mediante Actas, oficios, Guías presentadas por el Grupo de Atención al Ciudadano.

- Para el periodo en mención, el Grupo de Atención al Ciudadano viene efectuando seguimiento y control a las solicitudes del Módulo PQRSD – GESDOC, en donde se observan procesos y requerimientos en trámite y sin finalizar; para lo cual se les recuerda mediante oficios a los Directores Regionales, Directores de Establecimientos adscritos a cada regional, Escuela Penitenciaria y dependencias de la Sede Central el paso a paso de los procedimientos y demás lineamientos con el propósito de dar trámite a los requerimientos interpuestos desde su recepción hasta su respuesta oportuna por el área competente, con el fin de fortalecer la buena relación de la ciudadanía en general y demás grupos de interés con la Institución.

Se elaboraron informes a las Direcciones Regionales y a las diferentes dependencias con el fin de hacerles seguimiento sobre el comportamiento a las quejas de mayor impacto de acuerdo con su competencia, y solicitándoles adelantar acciones de mejora; con el fin de continuar llevando a cabo la modernización, humanización y fortalecimiento del sistema penitenciario frente al servicio brindado en beneficio de los PPL y de esta manera mejorar el procedimiento de respuesta oportuna a la ciudadanía en general.

- El Grupo de Atención al Ciudadano de la Sede Central viene insistiendo en la verificación y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Procedimiento PM-DA-P04 de 2015 y demás normatividad, implementados para esta área a nivel Nacional; trabajo realizado por el grupo, en donde se

adelantaron visitas de verificación y cumplimiento a los ERON de COMEB (Picota), y RM Bogotá, EPMSC Medellín, COPED Pedregal, y a los establecimientos de la Regional Oriente de forma virtual. Esta actividad se puede evidenciar mediante Actas y oficios presentadas por el Grupo de Atención al Ciudadano.

- Referente al Proyecto de Inversión *“implementación de herramientas tecnológicas y elementos para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano del INPEC”, (Digiturno y calificador de servicio del servidor público y módulos para individualizar la atención)*, y con el fin de mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio en las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional; para la presente vigencia se adelantaron procesos contractuales para implementar Digiturnos y Calificador de Servicios, esto se realizó en tres puntos: Sede Central, Picota, y Modelo Bogotá; y módulos para individualizar la atención al ciudadano, instalación que se cumplió en los establecimientos de Villavicencio, la Dorada, Tuluá y Cartagena, al respecto el Grupo de Atención al Ciudadano ha estado activo a su realización, como se evidencia en los diferentes oficios de seguimiento y avances a la contratación aportados.

Con esta modernización se pretende que el servicio al ciudadano siga logrando avances en eficiencia y transparencia siempre orientando sus acciones al destinatario principal, la ciudadanía en general, con principios de calidad, que le permite al ciudadano tener respuesta oportuna y atención con excelencia, ajustándose a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y demás grupos de interés y a la humanización del servicio, en los diferentes puntos de atención a nivel Nacional.

- Respecto del desarrollo de la Rendición de Cuentas 2019, realizada el 21 de octubre de 2020, el grupo de Atención al Ciudadano estuvo presto a atender a la ciudadanía los requerimientos allegados por los canales de atención del Instituto, se adelantó actividad lúdica en el complejo de Jamundí con boletín *“Infórmate con Atención al Ciudadano COJAM”*, para dar a conocer los resultados de la gestión Administrativa y Operativa del Inpec, igual se convocó a los funcionarios a nivel Nacional a realizar el diligenciamiento de encuesta y dejar sus aportes y sugerencias.
- El Grupo de Atención al Ciudadano en aras de prestar un buen servicio a la ciudadanía en general y a todos los grupos de interés, y dar cumplimiento con el Plan de Acción, viene realizando con la ayuda de las seis (6) Regionales y sus establecimientos adscritos, información actualizada de los funcionarios asignados en cada punto, elaborando un informe consolidado con el lleno de algunos requisitos básicos, con el fin de saber si se cuenta con el personal suficiente y competente para desarrollar las funciones a cabalidad, para llevar a cabo la recepción de la información que se registra en el sistema GESDOC – Modulo PQRSD y atenciones personalizadas de lo

PPL y sus familias, apoderados, entidades gubernamentales, funcionarios y ciudadanos en general como se observa en evidencias aportadas a la OFICI.

- ✚ Siguiendo con el cumplimiento del Plan de Acción, referente a “Definir incentivos para la participación ciudadana e incluirlos dentro de la política de participación ciudadana (Capacitaciones, reconocimientos, premios a ciudadanos o grupos de interés)” el GATEC llevó a cabo capacitación en las Regionales y ERON adscritos a estas, con cobertura de 10.836 participantes con la participación de los responsables de cada proceso, dependiendo de la temática a tramitar, para dar a conocer el procedimiento en lenguaje claro y sencillo a través de ayudas didácticas en temas como: Trámite Seguridad, Trámite Jurídico, Trámite de Reinserción Social, Trámite de Salud y Trámites Administrativos y de esta manera lograr minimizar las quejas más recurrentes, y así mismo dar entrega de incentivos a los grupos de interés que participaron del dialogo con la ciudadanía, entre otros los PPL, familiares, defensores, entidades gubernamentales y no Gubernamentales y ciudadanos en general, esta actividad se puede evidenciar en los oficios presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano, aportados a la OFICI.
- ✚ El grupo de Atención al Ciudadano viene haciendo en las oficinas de Atención al ciudadano de los establecimientos de reclusión encuestas con el fin de medir el impacto de las campañas el nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios que ofrece el INPEC como: transparencia pasiva, canales de atención, protocolos de atención, buen trato, cultura del servicio, respuesta oportuna, entre otros, con el fin de conocer la percepción de la ciudadanía, e informar las acciones de mejora que se requieran y así dar cumplimiento a la meta del Plan de Acción, como lo vemos en los informes presentados por las regionales, donde se aprecian las sugerencias presentadas por la ciudadanía, en las encuestas consolidadas trimestralmente por la cada Regional.
- ✚ En relación con las Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano lideradas por el DNP, y dando cumplimiento a la directiva 010 del 2020 se realizó durante los días 6, 7 y 8 de octubre de 2020 la feria de servicio de atención al ciudadano de manera virtual, con 167 atenciones registradas, atendiendo las medidas de aislamiento selectivo en el País en los ERON de Montería y Tierralta, departamento de Córdoba establecimientos adscritos a la Regional Norte, publicando en redes sociales y medios de comunicación un video institucional con información del Inpec, y los servicios relevantes ofertados por la institución como: Convocatoria curso de cuerpo de custodia y vigilancia, servicio militar obligatorio en el Inpec, programa preventivo para la ciudadanía en general “Delinquir no paga”, presentación de los productos marca LIBERA COLOMBIA, visitas virtuales a los PPL con sus familiares, servicio de atención de PQRSD en línea con la página WEB del Inpec entre otros, como se evidencia en los soportes enviados a esta oficina.

- ✚ El Grupo de Atención al Ciudadano de la Sede Central viene realizando encuestas de forma aleatoria a los ciudadanos que solicitaron tramites y servicios a través de los diferentes canales de atención con que cuenta el Instituto con un total de 7.028 encuestados para el segundo semestre del 2020, y así dar a conocer la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de los servicios prestados por el Inpec en las Direcciones Regionales, en algunos ERON adscritos a cada una de ellas y en la Sede Central.

La calificación que manifestaron en su mayoría los ciudadanos encuestados fue muy buena respecto de la estructura física de las oficinas, respecto de su comodidad, señalización y el número de ventanillas o módulos de atención, para lo cual el GATEC para seguir mejorando al respecto cuenta con un Proyecto de Inversión para la implementación de infraestructura física y herramientas tecnológicas, en aras de seguir brindando con calidad y eficiencia un buen servicio a la ciudadanía en general.

- ✚ El GATEC para el segundo semestre del 2020, para medir la percepción ciudadana respecto a la calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios en los puntos de atención a nivel nacional, realizó encuestas a los ciudadanos que solicitaron algún trámite o servicio en las oficinas de atención al ciudadano de las Direcciones Regionales, ERON seleccionados, adscritos a cada regional, y las realizadas en la Sede Central, para un total de 8.294 de ciudadanos encuestados; es de tener en cuenta que el formulario de encuesta tubo algunos cambios resaltando ciertas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente al Instituto.

Los resultados que arrojan las encuestas realizadas a los entrevistados son buenos; es de gran satisfacción para Instituto y el GATEC ver como la ciudadanía en general por medio de estas entrevistas se llevan una muy buena imagen al momento de ser atendidos por los funcionarios de las oficinas de atención al ciudadano, a pesar de la falta y constante rotación del personal, lo que nos indica que la tarea ardua y constante en capacitaciones, retroalimentación y socialización en la aplicación de los lineamientos de atención al ciudadano son muy positivas, como se puede evidenciar en los informes consolidados de las encuestas de medición de calidad del servicio presentados a la Dirección General.

- ✚ En evento protocolario con la participación del Ministro de Justicia y del Derecho, el Director General del Inpec, y la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, se llevó a cabo el lanzamiento oficial de la línea anticorrupción “Por un INPEC Transparente, Denuncie”, esta iniciativa busca concientizar a todos los autores y entornos del sistema penitenciario colombiano para que denuncien oportunamente los actos de corrupción.

El número de la línea es **01800-910105 o 317-3000522**

Se puede evidenciar en el NOTINPEC Edición 606 (diciembre 14 al 18 del 2020)

En este sentido la oficina de Control Interno en atención a su rol de seguimiento y evaluación da buen crédito a la buena gestión que viene realizando el GATEC a pesar de la emergencia sanitaria y el confinamiento de la ciudadanía que se está presentando en todo el Territorio Nacional a consecuencia del COVID - 19, y acogiéndonos a esta situación se recomienda insistir en el autocontrol, en el sentido de continuar haciendo la tarea de acuerdo con las indicaciones normativas y que son socializadas por parte del Grupo de Atención al Ciudadano; y de paso, si es necesario requerir a los jefes de las diferentes áreas de la Sede Central, los Directores Regionales y directores de los ERON sobre el cumplimiento de la normatividad vigente, las directrices y demás lineamientos emanados por parte del INPEC.

Es por esto por lo que la OFICI hace nuevamente la invitación como lo viene haciendo en los diferentes informes de forma reiterativa, invitando a corregir las debilidades implementando estrategias que permitan dar cumplimiento a la normatividad existente, a fin de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y del mejoramiento continuo en la Institución, y de esta forma contribuir a incrementar los niveles de confianza de los diferentes usuarios tanto internos como externos del Instituto.

Atentamente



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

**Copia:** Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado por: Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR  
Elaborado por: Jorge Enrique Barrera R.  
Fecha de elaboración: 18 de marzo de 2021.