

8150-OFICI

INPEC 05-10-2022 08:02
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0210318 Fol: 9 Anex: 0 FA: 0
ORIGEN 8150 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / ALEXIS KATHERINE BASTIDAS ESTRADA
DESTINO 8100 - DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022 SEDE CENTRAL
OBS

2022IE0210318



Bogotá, D.C 16 de septiembre de 2022

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

Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) I Semestre 2022

Cordial saludo

De manera atenta me permito remitirle, informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer semestre de 2022, 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 las siguientes consideraciones:

- Con respecto al funcionamiento del comité CRAET, la oficina de Atención al Ciudadano continúa adelantando acciones preventivas y correctivas respecto de las quejas de mayor impacto que afectan la buena imagen del INPEC, a fin de mejorar los tramites y finalización oportuna de la respuesta y su gestión en el Módulo Gesdoc de las quejas y denuncias que se recepcionan en las dependencias de la Sede Central, y las regionales con sus establecimientos adscritos,

El GATEC dando cumplimiento al Plan de Acción, con base en los informes consolidados por las regionales a nivel nacional en el primer semestre 2022, analizo un total de 1.843 quejas, denuncias e informes, resaltando las más recurrentes: Investigaciones Disciplinarias a PPL, Corrupción de Servidores públicos, por no efectuar trámites jurídicos, tratamiento y desarrollo, y por tramites

de seguridad, para darles un trato especial de análisis en el comité CRAET formulando acciones correctivas y preventivas a las de mayor impacto que afectan la buena imagen del Instituto.

Así mismo, el Grupo de Atención al Ciudadano continúa realizando campañas de capacitación, socialización y otras herramientas tendientes a minimizar el impacto de las quejas con el fin de identificar acciones de mitigación que contribuyan al fortalecimiento del Comité.

Con el fin de adelantar acciones preventivas con base en las quejas de mayor impacto el GATEC promovió campaña de prevención a la corrupción, “Tres pasos para prevenir la corrupción” con publicaciones en Notinpec y envíos masivos a nivel nacional.

Con esto, el GATEC recomienda continuar con el acompañamiento y seguimiento personalizado por parte de las Direcciones Regionales a las oficinas de Atención al Ciudadano de los ERON adscritos para reforzar los conocimientos sobre las actividades a realizar y así darle cumplimiento a las metas propuesta, y socialización de los lineamientos y directrices que se determinen desde la Dirección General, como se observa en las evidencias aportadas en el DRIVE carpeta OFICI I semestre 2022.

- La oficina de Atención al Ciudadano con base en la información presentada por las subunidades a nivel nacional realiza análisis estadístico de acuerdo a las Quejas presentadas ante el INPEC, haciendo seguimiento y trazabilidad en el Módulo Gesdoc PQRSD – tablero de control, con base en esta información se solcito a las direcciones regionales, se adelanten de manera inmediata las acciones de mejora, dando uso del aplicativo con registro oportuno a las solicitudes que se reciban por los diferentes canales de atención, en especial los ERON que registran un número muy bajo de quejas, o no registran con relación a la Población Privada de la Libertad que tienen.

De otra parte, se realizaron campañas de radicación y recepción de las PQRSD y Quejas, solicitudes allegadas por la ciudadanía, la PPL y familiares, entidades gubernamentales entre otros, con el fin de optimizar los tramites y servicios con que cuenta la Institución.

El GATEC recomienda a los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, establecimientos y dependencias afectadas por quejas realizar un plan de mejora y tomar las acciones pertinentes con el fin de minimizar las quejas que redunde en una mejor imagen institucional.

Asimismo el GATEC presentó un consolidado de la información registrada en el aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD por Dimensión y Tipología, realizada por los responsables de las oficinas de atención al ciudadano durante el primer semestre de 2022, con un total de 12.177 PQRSD, de donde se elaboraron los informes de Seguimiento a las diferentes dependencias con el fin de que sean atendidas las quejas de mayor impacto de acuerdo a su competencia, y solicitando adelantar las acciones de mejora, reiterando el cumplimiento en los tiempos de respuesta y el debido proceso en cada solicitud a través de sistema GESDOC. Evidencias presentadas en DRIVE carpeta Control Interno por el Grupo de Atención al Ciudadano.

- En lo pertinente 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)*, lo que se pretende es mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio en las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional.

EL GATEC en cumplimiento de las actividades del Plan de Acción solicito a las Direcciones Regionales realizar seguimiento y control de los elementos entregados a las oficinas de Atención al Ciudadano en los establecimientos a nivel Nacional.

Con esta modernización lo que se quiere es brindarle al ciudadano un buen servicio en materia de calidad, oportunidad y transparencia, logrando avances en eficiencia a través de alertas y semáforos de tiempo siempre orientando sus acciones al destinatario principal y la ciudadanía en general, con principios de calidad que le permitan al ciudadano tener respuestas oportuna y atención con excelencia ajustándose a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y demás grupos de interés a nivel Nacional. Las evidencias se encuentran en el DRIVE carpeta OFICI I semestre 2022.

- El Grupo de Atención al Ciudadano en cumplimiento de sus actividades viene haciendo seguimiento a los canales de atención “Oficina Virtual Atención al Ciudadano” y “Sistema de agendamiento de Turnos INPEC”. Estos dos canales de atención permiten:
 - ✓ Página WEB – Oficina Virtual Atención al Ciudadano. Aquí lo que se busca es Interactuar virtualmente con el ciudadano con las respuestas a las preguntas más frecuentes, como también facilitar a la ciudadanía en general el no desplazamiento a las diferentes oficinas de Atención al Ciudadano del INPEC.

- ✓ Con el fin de agilizar la atención, se implementó el Canal de Asignación de Turnos en donde el ciudadano tiene la oportunidad de agendar su turno virtualmente por la página WEB del Instituto, agendamiento que se puede realizar en las sedes habilitadas para este procedimiento, a saber: Sede Central, COMEB Bogotá la Picota, CPMSBOG La Modelo, EC Pedregal, y EPMSM Medellín.
- Siguiendo con el cumplimiento a las metas del del Plan de Acción, el Grupo de Atención al Ciudadano solicito a los Directores Regionales y directores de establecimientos realizar reuniones y generar espacios para socializar los procedimientos y servicios que se prestan en el instituto con los grupos de interés, Personas Privadas de la Libertad, familiares, defensores, veedurías ciudadanas, entidades Gubernamentales, no Gubernamentales y ciudadanía en general.

Para este semestre se dio a conocer los procedimientos y servicios en lenguaje claro y sencillo a través de ayudas didácticas y piezas comunicativas con el fin de minimizar las quejas más recurrentes, en temas como: Trámite Seguridad, Trámite Jurídico, Trámite de Tratamiento y Desarrollo, atención médica, y así mismo dar cumplimiento a la entrega de incentivos a los grupos de valor por su participación en los diálogos con la ciudadanía en general.

Con él fin de articular acciones y garantizar el acceso de los diferentes grupos de valor y de interés para el desarrollo de la audiencia pública de Rendición de Cuentas, la Dirección General del Instituto socializo con las Direcciones Regionales y ERON el instructivo para difundir la invitación a los ciudadanos, familiares de PPL, veedurías ciudadanas, fundaciones, órganos de control la participación y veeduría a los procesos misionales, que permita una mejora continua y retroalimentación en la construcción de los nuevos objetivos que accedan al logro de las metas fijadas.

- El Grupo de Atención al Ciudadano en cumplimiento del plan de acción y con el fin de dar a conocer los lineamientos sobre las Veedurías Ciudadanas programo el “El taller diálogos de saberes sobre control social y veedurías ciudadanas” El cual se llevara a cabo el 19 de julio de 2022, dictado por la Dirección de Participación y Transparencia y Servicio al Ciudadano-Departamento Administrativo de la Función Pública, con la asistencia de los funcionarios de las oficinas de atención al ciudadano de las regionales y sus ERON, Grupos de interés, personas en condición de discapacidad, comunidades étnicas, PPL, cónsules de DDHH, funcionarios y ciudadanía en general. Las evidencias se encuentran en el DRIVE carpeta OFICI I semestre 2022.
- El GATEC, cumpliendo con el plan de acción, realizo mediante video conferencia a nivel Nacional socialización sobre los lineamientos normativos en “Atención

preferencial y/o prioritaria como modelo de inclusión para la población vulnerable con el propósito que la entidad atienda con especial atención las sugerencias presentadas por la comunidad ya que estas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad, accesibilidad al servicio, mejora en el acceso a la información, a la comunicación y a los espacios físicos dispuestos para la atención a personas con discapacidad. (Acta No. 13 del 26 de junio de 2022).

- Dando cumplimiento a la Directiva Transitoria 0007 de 2022 “Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2022” el Grupo de Atención al Ciudadano imparte instrucciones y supervisa el cumplimiento de la presente Directiva, verificando y efectuando seguimiento, a la participación del Instituto en las ferias lideradas por el DAFP a través del Programa Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al ciudadano de manera virtual y presencial, como también la presentación del informe de actividades ejecutadas a la Dirección General, manifestando la imagen positiva del Instituto.

En relación con las Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano, y con el objetivo de acercar la Administración Pública con los ciudadanos, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelantara las ferias *Acércate “En equipo por el Público”* en las que se reúnen diferentes entidades del Estado de todos los niveles de gobierno para facilitar el acceso de la comunidad a la oferta institucional, entregar información, efectuar espacios de rendición de cuentas, promover el control social y la participación ciudadana de la gestión, entre otras actividades.

Se realizaron Las siguientes ferias *Acércate “En Equipo por lo Público”* de acuerdo a la siguiente programación, con el desarrollo y coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano: Regional Norte - La Jagua de Ibirico - Cesar los días 1 y 2 de abril de 2022 con 58 participantes, y Montelíbano - Córdoba, esta no se llevó a cabo por problemas de seguridad; Regional Viejo Caldas - Riosucio - Caldas los días 1 y 2 de julio de 2022, con 164 participantes.

Lo que se pretende con estas ferias en estas zonas priorizadas es beneficiar a los residentes de los municipios como a los habitantes de las áreas de influencia de los mismos, de esta manera el instituto efectuara diálogo en doble vía con las comunidades y brindara información sobre los tramites y servicios, optimizando estos espacios alternativos. Las evidencias se encuentran en el DRIVE carpeta OFICI I semestre 2022.

- El Grupo de Atención al Ciudadano realizo encuestas de forma aleatoria simple sobre la Percepción ciudadana respecto de la calidad y accesibilidad de los tramites y servicios a través de los diferentes canales de atención con que cuenta el Instituto en las oficinas de atención al ciudadano de las Direcciones Regionales, establecimientos adscritos, y las adelantadas en la sede central con un total de

7.187 encuestados a nivel nacional, para así dar a conocer la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de los servicios prestados por el Inpec.

Es importante el análisis y seguimiento a los resultados de las encuestas realizadas respecto de cómo la ciudadanía entrevistada se lleva una imagen positiva del instituto al momento de ser atendido por los funcionarios del GATEC, dando a conocer por medio de capacitaciones temas tan importantes como la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano que vienen socializado con tan buenos resultados.

La Bases de datos que arrojan estas encuestas una vez tabulada la información se realizó resaltando ciertas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad.

Así mismo el GATEC implementó encuesta de percepción para la solución de asignación de turnos con calificadores, a fin de mejorar los estándares de atención y de esta manera ofrecer un servicio acorde a las necesidades de los usuarios que acuden a los puntos de atención, encuesta realizada en Sede Central, COBOG La Picota, CPMSBOG La Modelo, EPMSO Medellín, COPED Pedregal, resultados que pueden ser consultados por el administrador de la aplicación en tiempo real, se realizaron 893 encuestas para el I semestre de 2022. Las evidencias se encuentran en el DRIVE carpeta OFICI I semestre 2022.

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, lo que nos indica que la tarea ardua y constante en capacitaciones, retroalimentación y socialización en la aplicación de los Protocolos de atención al ciudadano han surtido efecto.

De igual modo el Grupo de atención al ciudadano realizo encuestas de percepción ciudadana recepcionadas por medio del correo electrónico, con base en los resultados obtenidos mediante muestreo a las calificaciones, se destaca y evalúa la buena prestación del servicio generando satisfacción en los usuarios. Las evidencias se encuentran en el DRIVE carpeta OFICI I semestre 2022.

- Otra de las actividades efectuadas por el GATEC son las encuestas realizadas de forma aleatoria simple sobre la percepción ciudadana respecto a la calidad del servicio que prestan los funcionarios en los puntos de atención a los ciudadanos que solicitan algún trámite o servicio a través de los diferentes canales en las Direcciones Regionales y sus establecimientos adscritos con un total de 7.644

encuestados para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

Con los resultados obtenidos se deduce que la atención que se presta en los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional concuerda con las buenas prácticas para prestar un buen servicio.

El Grupo de Atención al Ciudadano con el fin de medir el uso de los tramites y servicios que utilizan los ciudadanos realizo una encuesta como estrategia de racionalización con la participación ciudadana, grupos de interés PPL, familiares, defensores, veedurías ciudadanas, entidades gubernamentales y no gubernamentales y ciudadanía en general, para así generar espacios de participación de la ciudadanía e identificar las acciones de mejora.

- En lo que refiere al tema de Transparencia y Acceso a la Información, el Grupo de Atención al Ciudadano realizo varias actividades, en otras:
 - ✓ Transparencia Pasiva, Ley 1712 del 2014, respuesta en términos de ley, control y seguimiento a través del aplicativo PQRSD, publicación de la información en la página WEB.
 - ✓ Se realizo medición de impacto y satisfacción del servicio de atención a la ciudadanía en general y servidores públicos con características medibles como, amabilidad, conocimiento de la carta del trato digno, tratamiento de datos personales, a fin de medir factores como lenguaje claro y sencillo, escucha activa entre otros.
 - ✓ Así mismo el GATEC realizo charlas en lenguaje claro y sencillo y servicios de atención a personas en situación de discapacidad con enlaces con el INSOR y el INCI, con el fin de mejorar la capacidad y dinámica de atención para este tipo de población.
 - ✓ Igualmente se realizó la publicación en la página del Instituto de la Carta de Trato Digno al ciudadano en INGLÉS y la accesibilidad a la información para las comunidades indígenas NASA, KIWI, MISAG WAYU.
- El GATEC complementó como logros de gestión y nuevas acciones lo siguiente:
 - ✓ Lideró la implementación de las políticas de la Ley 2052 de 2020, artículo 17, como complemento a las oficinas de atención al ciudadano en: 1. Servicio al ciudadano, 2. Participación ciudadana y rendición de cuentas, 3. Racionalización de tramites, 4. Transparencia y acceso a la información.

- ✓ Se implemento en la página WEB del Instituto el menú “Participa”. Este facilita la interacción de los ciudadanos y grupos de interés en los ciclos de la gestión pública, y se pone a disposición espacios y mecanismo que permitan la participación ciudadana en las decisiones y acciones públicas durante las fases de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento a la gestión institucional.
- Acciones de prevención a la corrupción con la Red de articulación interinstitucional RITA, para prevenir y eliminar las prácticas corruptas, ¡Tolerancia cero con los corruptos!

El Grupo de Atención al Ciudadano solicito a las Direcciones regionales y establecimientos de reclusión a nivel nacional continuar con la socialización de la información sobre la “*Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA*” a través de la página WEB, correo masivo, y con afiches informativos de la línea anticorrupción con el fin de dar cumplimiento a las directrices y lineamientos en el tema, con la participación de los funcionarios penitenciarios, grupos de interés, PPL, familiares, defensores, veedurías ciudadanas, entidades gubernamentales y no gubernamentales y ciudadanía en general.

Para este semestre se resalta la labor que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano al insistir en incrementar la divulgación de la existencia de la línea anticorrupción a nivel nacional, por medio de las Regionales y sus establecimientos adscritos, Escuela Penitenciaria y dependencias de la Sede Central, dando una mayor difusión dirigida a los funcionarios, personas privadas de la libertad (PPL), familiares, apoderados, y a la ciudadanía en general.

El Grupo de Atención al Ciudadano, para dar cumplimiento al Plan Anticorrupción viene planteando se realicen espacios de interacción directa con los funcionarios en un lenguaje claro y sencillo sobre temas importantes como el de corrupción, haciéndoles saber las faltas en las cuales nos podemos ver inmersos como funcionarios en términos de definiciones y su marco legal y disciplinario que lo sustenta.

El GATEC dentro de su gestión viene implementando actividades de impacto que permitan una interacción directa de la información suministrada con los funcionarios con espacios para preguntas y opiniones que se enfoquen en temas de importancia como lo es el de corrupción, en términos de definición, marco legal, etc. realizando talleres, capacitaciones, videoconferencias, carteleras, entre otros.

El Grupo de Atención al Ciudadano Sede Central viene solicitando reiterativamente a las direcciones regionales y ERON adscritos en la verificación y cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Dirección General, el Procedimiento PM-DA-P04 de 2015 y la normatividad vigente implementada para esta área a nivel Nacional.

Es importante que las oficinas de Atención al Ciudadano cuenten con buenas instalaciones físicas y tecnológicas en donde se le ofrezca al ciudadano comodidad, privacidad y confianza con el fin de modernizar, fortalecer y humanizar la institución.

Así las cosas, 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.

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 Grupo de Atención al Ciudadano, recomienda insistir en el autocontrol, en el sentido de continuar haciendo la tarea de acuerdo con las indicaciones normativas que son socializadas por parte del GATEC, 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 y aplicación de la normatividad vigente, las directrices y demás lineamientos emanados por parte del INPEC.

Las evidencias se encuentran en DRIVE con sus soportes en el correo electrónico cinterno@inpec.gov.co

Atentamente,

KATERINE BASTIDAS
ALEXIS KATERINE BASTIDAS ESTRADA
Profesional Responsable Oficina de Control Interno (E)

Copia: Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado por: Jenny Paola Ramos – Profesional Universitario OFICI
Elaborado por: Jorge Enrique Barrera Rincón - Profesional Universitario OFICI
Fecha de elaboración: 16 de septiembre 2022