

8150-OFICI-

Bogotá D.C, 25 de abril de 2023

INPEC 08-05-2023 15:55  
Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0096131 Fol:7 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 8150 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO  
DESTINO 8110 - OFICINA ASESORA DE PLANEACION OFPLA / JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS  
ASUNTO INFORME DE SEGUIMIENTO AL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES –  
OBS

2023IE0096131



Teniente Coronel  
**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**  
Director  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC

Doctor  
**JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC

**Asunto:** Informe de seguimiento al estado actual del sistema único de información de trámites – SUIT primer cuatrimestre 2023.

Cordial saludo,

A continuación, damos a conocer el Informe de seguimiento al estado actual del sistema único de información de trámites – SUIT abril de 2023, con el objetivo de contribuir al mejoramiento continuo de la Institución.

**Informe de seguimiento al estado actual del sistema único de información de trámites – SUIT abril de 2023**

**Cuadro 1:** Estructura del Informe

<b>Nombre del Informe:</b>	Seguimiento al estado actual del sistema único de información de trámites – SUIT abril de 2023.
<b>Objetivo</b>	Realizar seguimiento al estado de los trámites inscritos por el INPEC en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública. Así como el seguimiento a la ejecución de la Estrategia de Racionalización prevista en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022 y cumplimiento a la Directiva 07 de 2018.
<b>Alcance</b>	Seguimiento al módulo de racionalización de trámites en el SUIT, con corte al 30 de abril de 2023.
<b>Normatividad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ley 2052 de 25 de agosto de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.</li><li>• Decreto Único Reglamentario 1083 de 26 de mayo de 2015, Artículo. 2.2.24.1.</li><li>• Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.</li><li>• Decreto 620 de 2020 "Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales". Resolución No. 1099 de 2017 por la cual “Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites”.</li><li>• Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3.</li><li>• Guía metodológica para la racionalización de trámites - diciembre de 2017 V01.</li></ul>
--	--

## METODOLOGÍA

Actualmente en el Instituto hay tres tramites racionalizados los cuales se encuentran publicados en la página SUIT:

- Autorización para ingreso de visitantes y abogados a los Establecimientos de reclusión del orden nacional
  - Autorización para realizar entrevistas a internos(as) por parte de periodistas y medios de comunicación.
  - Asignación de visitas a internos
1. Para esta vigencia el trámite a evaluar por parte de la Oficina de Control Interno es la “Asignación de visitas a internos”, realizando las respectivas observaciones en el aplicativo SUIT, correspondiente a las etapas 1 y 3.
  2. Se realizó una verificación en la página GOV.CO respecto al trámite “asignación a visitas a internos” con el fin de identificar su funcionalidad y revisar que se encontrara la información pertinente.
  3. Por último y tomando como base las recomendaciones emitidas en la guía metodológica para la racionalización de trámites, se procedió a verificar las PQRSD correspondientes al segundo semestre 2022 con mayor incidencia,

con el fin que éstas sean tenidas en cuenta en las próximas mesas de trabajo como posibles tramites a racionalizar.

## RESULTADOS

### 1. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO REALIZADO EN SUIT

Respecto a la responsabilidad por parte de esta oficina, se realizó en el aplicativo SUIT la evaluación a los criterios establecidos para el trámite mencionado “asignación de visitas a internos”, correspondiente al ítem 1 y 3, los demás criterios serán evaluados en los próximos seguimientos.

**Imagen No 01** Seguimiento realizado en el aplicativo SUIT.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones		
	Respondió	Pregunta	Observación
Sí	Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se observa plan de trabajo para la racionalización del trámite No 14548 "Asignación de visitas a internos". Entregado por el funcionario de planeación encargado del trámite.
	No	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	
	Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Si se actualizó ,se evidencia en la pagina web de SUIT.
	No	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	
	No	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	
	No	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	

**Fuente:** Tomado del aplicativo SUIT

### 2. VERIFICACION SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE TRAMITES-SUIT

Para el trámite a evaluar en este trimestre “Asignación de visita a internos” se procedió a verificar en la página GOV.CO portal único del Estado colombiano cada uno de los atributos consignados en dicha página, observando lo siguiente:

	ATRIBUTOS	CUMPLE	
		SI	NO
[1]	Para el solicitante es fácil (Se accede a través de búsqueda por palabra en cualquier motor de búsqueda) el acceso al link.		x
[2]	Al ingresar a la página gov.co, se obtiene la información detallada para asignar la cita		x

[1] Al realizar la búsqueda en Google “asignación de visitas Inpec” el buscador no remite a la página donde se encuentra ubicado el trámite, en lugar de esto direcciona al módulo de asignación de citas sin pasar primero por una guía de orientación.

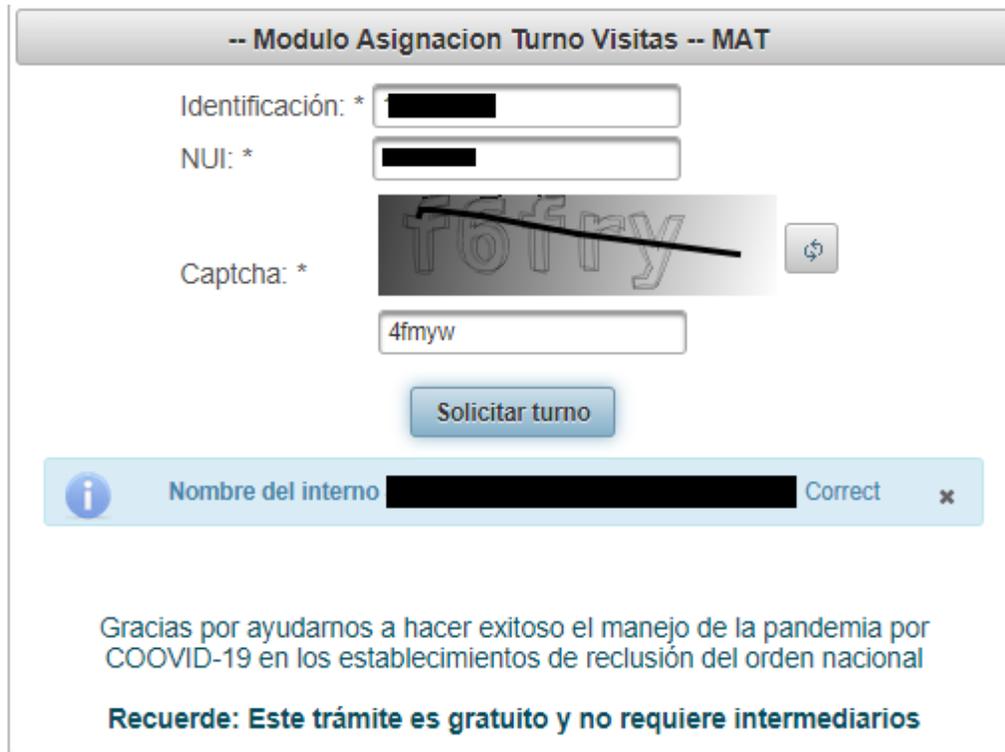
[2] Al ingresar a la página correspondiente se informan algunos requisitos para pedir la cita, sin embargo, en esta no se visualiza la totalidad de los mismos, como lo son:

- Cantidad de personas autorizadas por PPL
- Días de asignación de visitas
- Días de ingresos para mujeres, hombres y niños.
- Indicaciones para obtener el Número Única de cada PPL

### VERIFICACION MODULO ASIGNACION TURNO VISITAS -- MAT

Se realizó una prueba en el link de asignación de citas ingresando los datos solicitados, como se evidencia en la siguiente imagen:

**Imagen No. 03** Asignación de visitas a internos



**Fuente:** Modulo asignación de citas turnos visitas-MAT

Y se evaluaron dos atributos en este aplicativo, encontrando lo siguiente:

	ATRIBUTOS	CUMPLE	
		SI	NO
[1]	Los datos solicitados son de conocimiento para el visitante		x
[2]	El sistema genera alertas cuando no se puede asignar cita		x

[1] Uno de los datos solicitados para la asignación de la cita es el número único, sin embargo, no hay orientación de cómo se obtiene esta información.

[2] Al realizar la prueba de ingresar los datos solicitados por el sistema para la asignación de la cita, se evidenció que el sistema arroja como error el nombre del interno, sin embargo, no asigna cita y tampoco explica los motivos por los cuales no es posible esta asignación.

Por último, no se cuenta con un control para evaluar la efectividad del trámite (citas realizadas vs solicitadas, por lo que no fue posible establecer medidas de eficacia para evaluar el proceso.

### 3. POSIBLES TRAMITES A RACIONALIZAR

Revisado el módulo de PQRSD generado por el aplicativo gesdoc se evidenciaron las solicitudes con mayor demanda interpuestas por los ciudadanos en el segundo semestre 2022 identificando que 6 de ellos representan el 83% con mayor demanda.

**Cuadro No 01** Listado de trámites frecuentes tomado de reporte seguimiento a las PQRSD II semestre 2022.

TRÁMITES	CANTIDAD	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
Asesoría de trámites de documentos (notarias, registraduría, ICBF, juzgados, otros)	614	15%
Información trámites para libertad del PPL	470	11%
Solicitud información trámite ingreso visitantes y menores de edad	461	11%
Solicitud constancias de reclusión de los privados de la libertad	334	8%
Información correspondencia y encomiendas PPL	298	7%
Requisitos para visitas virtual	272	7%
Consignación cuenta matriz a los privados de la libertad	268	7%
Solicitud información visitas conyugales	240	6%
Solicitud expedición de carnet a menores	11	0%
<b>TOTALES</b>	<b>2968</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la Oficina de Control Interno a partir del informe de seguimiento a las PQRSD correspondiente al II semestre 2022.

De lo anterior se evidencia que la solicitud con mayor cantidad de requerimientos corresponde a la asesoría de trámites de documentos en notarias, registraduría, ICBF, Juzgados, lo que quiere decir que la ciudadanía desconoce cual es el trámite que se debe seguir para solicitar por ejemplo un documento autenticado por una persona privada de la libertad, un padre privado de la libertad como puede hacer para registrar a sus hijos, o ciertos permisos que se requieren solicitar ante los juzgados y

La segunda solicitud más recurrente corresponde a información trámites para libertad del PPL, esto teniendo en cuenta que existe un alto porcentaje de privados de libertad con medida domiciliaria que desconocen cuál es el trámite a realizar para solicitar su libertad ya sea condicional o por pena cumplida.

Y así sucesivamente se encuentran los siguientes trámites, los cuales esta oficina presenta como recomendación para que sean tenidos en cuenta en las mesas de trabajo realizadas por los diferentes dueños de procesos, esto con el fin de minimizar y descongestionar las diferentes líneas de atención al ciudadano, ya que

al racionalizar los diferentes trámites que maneja el Instituto e ingresar a la respectiva página se pueda obtener una información clara y oportuna.

### ACCIONES DE MEJORA

- Realizar la debida corrección en la página GOV.CO e incluir el manual del usuario, donde se detallen quienes pueden pedir cita, que días se asignan, cuáles son los requisitos y toda la información detalladamente.
- Fortalecer el módulo asignación turno de visitas, indicando las razones por las cuales no es posible asignar la cita.
- Implementar adecuada trazabilidad sobre las citas efectivas y solicitadas para generar indicadores de efectividad del proceso.

### RECOMENDACIONES

- Realizar las acciones necesarias para atender las oportunidades de mejora identificadas en cada uno de los trámites para que de esta manera se vea beneficiada la ciudadanía.
- Realizar las respectivas socializaciones de los tramites a racionalizar, mediante charlas, capacitaciones o videoconferencias, dejando las respectivas evidencias.
- Evaluar la posibilidad de racionalizar las solicitudes de mayor impacto relacionados en el cuadro No 01 para ajustar los trámites y procedimientos a racionalizar a que haya lugar.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente;



**OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Aprobado por: Oscar Orlando Gómez Pinto – Jefe oficina de control interno (e).  
Revisado por: Jenny Paola Ramos- Coordinadora Grupo Evaluación y Seguimiento  
Elaborado por: Jinny Andrea García/ Profesional Universitario/Grupo Evaluación a la Gestión del Riesgo  
Fecha de elaboración: 25 de abril 2023  
Archivo:C:\Users\AGARCIAO\Desktop\Documentos\Informes\SUIT\Suit I Seguimiento 2023..docx