

8150-OFICI-No.

Bogotá, D.C, 15 de noviembre de 2022

INPEC 13-01-2023 08 43
Al Corredor Cde Este No. 2023IE0005892 For 19 Anex 0 FA 0
ORIGEN 8150 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / GOSCAR GILBERTO GOMEZ PRITO
DESTINO 8100 - DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME CODIGO DE INTEGRIDAD - COMPARATIVO VIGENCIA 2021 - 2022
OBS

2023IE0005892



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

Asunto: Informe Código de Integridad - Comparativo Vigencia 2021 - 2022.

El código de integridad del servicio público en el INPEC, fue adoptado mediante resolución 000660 de marzo 22 de 2018, 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 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.

Al mismo tiempo, la subdirección de talento humano propuso para la presenta vigencia en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (9) nueve actividades en el componente 6 **“INICIATIVAS ADICIONALES”**, subcomponentes 1 y 2 así:

Subcomponente 1. “Código De Integridad Promoción del cambio cultural alrededor de los valores de integridad al interior de la entidad”, actividades:

1. Realizar un diagnóstico inicial o anual de apropiación de los valores de integridad al interior del instituto, a partir de los resultados del FURAG; encuestas y grupos focales con los colaboradores de la entidad; encuestas y grupos focales con ciudadanía y otros grupos de valor relevantes.
2. Diseñar e implementar un plan de trabajo para fomentar la apropiación de los valores del Código de Integridad al interior Del instituto que involucre las cuatro acciones básicas para fomentar el cambio cultural (comprometer, ejemplificar, activar, fomentar).
3. Evaluar los Resultados de la implementación del Código de Integridad (actividad pendiente por desarrollar en el mes noviembre).

4. Diseñar e implementar una estrategia de identificación y sistematización de las lecciones aprendidas y buenas prácticas de promoción del cambio cultural al interior de la entidad para fortalecer su aplicación a futuro y mejorar el diseño de estrategias posteriores.

Subcomponente 2. “Código de Integridad Pedagogía y articulación con actores clave”, actividades:

1. Fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad.
2. Fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad.
3. Realizar estrategias de comunicación (por diferentes medios) y sensibilización relacionadas con los temas de integridad.
4. Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.
5. Adelantar escenarios de diálogo para profundizar en conceptos, perspectivas y herramientas de promoción de la integridad pública.

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

A continuación, se relacionan algunas de las actividades ejecutadas:

SUBCOMPONENTE 1

Responsable Subdirección de Talento Humano:

ACTIVIDAD 2:

- Formato de plan de trabajo para el seminario taller código de integridad.
- Acta No. C-002/2022 de fecha 18/02/2022 en cuya agenda se trabajó "actualización seminario taller código de integridad."
- Correo enviado masivamente en el cual se invita a la participación del curso código de integridad de fecha 31/03/2022.
- Correo enviado masivamente en el cual se invita a la participación del curso código de integridad de fecha 6/04/2022.

- Reunión mediante Google Meet del día 31/08/2022, tema a tratar "Hablemos sobre Integridad".
- Diapositiva referente al marco normativo socializadas con base al tema política de integridad y sus componentes.
- Test de percepción integridad 2022 (Google formularios); a fin de iniciar aplicación en el mes de septiembre. Link: <https://forms.gle/9GXNRxdqTQhXuZjK7>.

ACTIVIDAD 4:

- Plan Docente Seminario Taller Código de Integridad.
- Formato para el diseño y actualización de programas académicos.

SUBCOMPONENTE 2

ACTIVIDAD 1:

- Acta N. 03-2022 de fecha 29/04/2022 en la que se menciona a un total de 75 funcionarios que participaron en el programa de inducción en la plataforma.
- Acta 039 del 01 de mayo del 2022, tema programa de reinducción, se observa un total 37 funcionarios inscritos de los cuales 31 funcionarios lo aprobaron y 6 no aprobaron.
- Acta 072 del 13 de julio del 2022, tema programa de Inducción, se observan 72 funcionarios inscritos de los cuales 26 aprobaron y 45 no aprobaron.

RESPONSABLE DIRECCION ESCUELA DE FORMACION.

ACTIVIDAD 2:

- Correo electrónico enviado masivamente el día 2/02/2022 con oferta académica del primer semestre 2022.
- Directiva transitoria No. 02 del 11/01/2022 "Reentrenamiento personal del cuerpo de custodia y vigilancia 2022" y cronograma de actividades de ejecución de programas académicos.
- Programa de formación académica en Instrucción Básica para Auxiliares del Cuerpo de Custodia (Módulo Cultura penitenciaria Tema 1 valores institucionales y ética pública / Lecciones 1-2-3-4): capacitados 1.812 conscriptos de los contingentes 4/2021 y 1-2/2022.

- Técnico laboral por competencias en operaciones tácticas en el contexto penitenciario de alto nivel (Módulo Doctrina Institucional y Derechos humanos Tema 8 código de integridad del servicio público para el INPEC y la misión institucional / Lecciones 1-2-3): capacitados 11 servidores del CCV.
- Programa de reentrenamiento del personal de cuerpo de custodia y vigilancia (Módulo Sistema penitenciario, TEMA 2. Valores del servidor público; Código de integridad, Lección 1. ¿Qué es el código de integridad? y Lección 2. Valores del servidor público: Código de integridad): capacitados 344 servidores del CCV.
- Seminario taller de reinducción para el personal administrativo (Unidad 1. Componente actitudinal del servicio administrativo del INPEC, Lección 2 Código de Integridad y Valor Público): capacitados 57 servidores administrativos.
- Seminario Taller Filosofía y Cultura Penitenciaria (Tema 2: Fortalecimiento de la filosofía penitenciaria, Lección 1: La base filosófica de la formación penitenciaria: Enfoque de DDHH, valores institucionales, misión y visión institucional, cultura e identidad penitenciaria, habilidades socioemocionales): capacitados 37 servidores públicos.
- Técnico Laboral por Competencias en Procedimientos Penitenciarios con enfoque en DDHH (Módulo Doctrina y cultura Institucional, Tema 5 Fundamentos éticos en el servicio penitenciario/ Lecciones 1-2-3-4, Tema 6 La corrupción y sus repercusiones sociales/ lecciones 1-2-3-4-5): capacitados 641 aspirantes al cargo de dragoneante.
- Seminario Taller Código de Integridad: capacitados 55 servidores públicos.
- Técnico Laboral por Competencias en Teniente de Prisiones (Módulo Catedra Institucional para oficiales, Tema 2. Valores éticos y morales del oficial penitenciario / Lección 1): capacitados 86 servidores del CCV.

ACTIVIDAD 3:

- Dos (2) publicaciones en NOTINPEC No 687 de junio 28 al 01 de julio del 2022 y No 696 del 29 de agosto al 02 de septiembre.
- Correo masivo del 30 de agosto del 2022 donde se publicó "LA IMPORTANCIA DE LA INTEGRIDAD EN EL TRABAJO", infografía del test "EL CORRUPТОMETRO" y "SABIAS QUE", y resultado del test.

ACTIVIDAD 5:

- Reunión mediante Google Meet con las regionales el día 31/08/2022, tema a tratar "Hablemos de Integridad".

- Diapositiva referente al marco normativo socializadas con base al tema política de integridad y sus componentes.

Con el fin de realizar evaluación y seguimiento al cumplimiento de las actividades en mención la Oficina de Control Interno en el primer y segundo cuatrimestre del año verifico el cumplimiento así:

Cuadro No 1. Primer seguimiento plan anticorrupcion y de atencion al ciudadano 2022.

COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES			
SUBCOMPONENTES	No. DE ACTIVIDADES CUATRIMESTRALES	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
CODIGO DE INTEGRIDAD (Promoción del cambio cultural alrededor de los valores de integridad al interior de la entidad)	4	25 %	1 actividad cumplida, 2 actividades en ejecución, 1 para evaluar en los próximos seguimientos.
CODIGO DE INTEGRIDAD (Pedagogía y articulación con actores clave)	5	27, %	1 actividad cumplida, 3 en ejecución. 1 para evaluar en los próximos seguimientos.

Fuente: Informe oficina de control interno.

Cuadro No 2. Segundo seguimiento plan anticorrupcion y de atencion al ciudadano 2022.

COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES					
SUBCOMPONENTES	No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS	No. ACTIVIDADES CUMPLIDAS	ACTIVIDADES NO CUMPLIDAS	ACTIVIDADES EN EJECUCIÓN	% DE AVANCE
CODIGO DE INTEGRIDAD (Promoción del cambio cultural alrededor de los valores de integridad al interior de la entidad)	4	1	0	3	25%
CODIGO DE INTEGRIDAD (Pedagogía y articulación con actores clave)	5	2	0	3	40%

Fuente: Informe oficina de control interno.

Igualmente, se publicó en la página institucional los informes mediante radicados No. 2022IE0107304 del 27 del mayo 2022 y 2022IE0197538 del 20 de septiembre 2022, donde pueden observar las actividades ejecutadas por el responsable, observaciones y recomendaciones realizadas por la oficina. Además, este Informe fue socializado al dueño del proceso para su revisión y en el caso de presentar incumplimiento se tomen las medidas del caso.

Por otra parte, es importante indicar que para la elaboración del presente informe la oficina de Control Interno, solicito al grupo de Atención al Ciudadano del Instituto, él envió de la matriz Excel con las quejas del software GESDOC del 01 de enero de 2022 al 31 de octubre del mismo año y tomo los datos del informe de la vigencia pasada correspondiente al 01 de enero 2021 a 31 de octubre del mismo año.

Al revisar la matriz excel se encontraron las siguientes novedades:

- Quejas o temas registradas en el año 2021. no los relaciona el año 2022.
- Algunas dimensiones registradas en el año 2021, no las relaciona el año 2022.
- Matriz de quejas del año 2022 que reporta nuevas dimensiones y temas.
- Diferencias considerables entre el total de quejas de la vigencia 2021 y 2022.

Teniendo en cuenta lo anterior se procede a realizar un análisis comparativo de las quejas, vigencias 2021 y 2022 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, tipo de recepción más frecuente y regional con más quejas, las cuales se detallan a continuación:

Cuadro 3. Matriz quejas Comparativo 2021-2022

DIMENSIÓN	AÑO 2021					AÑO 2022					
	QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO Año 2021 = 1826 Año 2022 = 456	FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	62	3,40%	Correo electrónico 46 (74,19%)	Reg. Central 37	59,68%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
	FALTA DEL TRAMITE A CERTIFICACION INTERNOS	59	3,23%	Correo electrónico 42 (71,18%)	Reg. Central 17	28,81%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
	TRAMITES JURIDICOS PARA LA REDENCION DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO)	293	16,05%	Correo electrónico 224 (76,45%)	Reg. Central 161	54,95%	37	8,11%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 31 (83,78%)	Reg. Central 23	62,16%
	NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	593	32,48%	Correo electrónico 477 (80,43%)	Reg. Central 221	37,27%	142	31,14%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 99 (69,72)	Reg. Central 52	36,62%
	NO REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILANCIA	33	1,81%	Correo electrónico 21 (63,63%)	Reg. Central 9	27,27%	10	2,19%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 3 (30%) Personal 3 (30%) Escrito 3 (30%)	Reg. Noroeste 5	50,00%
	NO EFECTUAR TRAMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	49	2,68%	Correo electrónico 27 (55,10%)	Reg. Central 22	44,90%	13	2,85%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 7 (53,85)	Sede Central 3 Reg. Central 3	23,08% 23,08%
	TRAMITES ANTE LA DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION	161	8,82%	Correo electrónico 129 (80,12%)	Reg. Central 87	54,04%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
	INFORMACIÓN DE TRAMITE LIBERTAD PPL	13	0,71%	Correo electrónico 7 (53,84%)	Reg. Central 7	53,85%	3	0,66%	Correo electrónico - Atención al Ciudadano 3 (100%)	Reg. Central 1 Reg. Viejo Caldas 1 Reg. Norte 1	33,33 c/u

DIMENSIÓN	AÑO 2021					AÑO 2022					
	QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		130	7,12%	Correo electrónico 98 (75,38%)	Reg. Central 44	33,85%	34	7,46%	Correo electrónico - Atención al Ciudadano 29 (85,29%)	Reg. Central 18	52,94%
DEFINICIÓN JURÍDICA A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA - URI			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				140	30,70%	Correo electrónico - Atención al Ciudadano 129 (92,14%)	Reg. Central 50	36,43%
TRÁMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		432	23,66%	Correo electrónico 367 (84,95%)	Sede Central 187	43,29%	69	15,13%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 49 (71,01%)	Sede central 22	31,89%
INFORMACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF OTROS)		1	0,05%	Correo electrónico 1 (100%)	Reg. Norte 1	100,00%	6	1,32%	Correo electrónico - Atención al Ciudadano 3 (50%)	Reg. Central 2 Reg. Viejo Caldas 2	33,33% 33,33%
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA - URI			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				2	0,44%	Correo electrónico - Atención al Ciudadano 1 (50%) Página Web 1 (50%)	Reg. Central 2	100%
Total por no efectuar trámite jurídico		1826	100%				456	100%			

Fuente: Matriz quejas años 2021 y 2022. Oficina atención al ciudadano.

En el cuadro 3. Se observan las quejas más reiterativas de la dimensión **POR NO EFETUAR TRÁMITE JURÍDICO**, las siguientes:

- **Trámites jurídicos para la redención de pena (certificado trabajo o estudio)**, la cual presenta para el año 2022, (37) quejas que equivalen al (8,11%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior presenta una disminución, toda vez que el año 2021 registro (293) quejas, correspondientes al (16,05%) del total de la dimensión.

- **Tramites de traslados a los privados de la libertad**, la cual presenta para el año 2022, (69) quejas que equivalen al (15,13%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior presenta una disminución, toda vez que el año 2021 registro (432) quejas, correspondientes al (23,66%) del total de la dimensión.
- **No dar respuesta a las solicitudes por los canales**, la cual presenta para el año 2022, (142) quejas que equivalen al (31,14%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior presenta una disminución, toda vez que el año 2021 registro (593) quejas, correspondientes al (32,48%) del total de la dimensión. Del total de temas de la dimensión esta es la que presenta mayor numero de quejas en cada vigencia.
- **Definición jurídica a privados de la libertad en estación de policía – URI**, la cual presenta para el año 2022, (140) quejas que equivalen al (30,70%) del total de quejas de la dimensión, sin embargo, no es posible realizar un comparativo con el año 2021 debido a que este tema es nuevo en la dimensión.

Las quejas en mención fueron presentadas por la ciudadanía mediante correo electrónico atención al ciudadano, la Regional con mayor número de quejas fue la Central en relación con las seleccionadas para el análisis.

Cuadro 4. Matriz quejas comparativo 2021-2022

DIMENSIÓN	QUEJA	AÑO 2021					AÑO 2022				
		TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
POR TRÁMITE SEGURIDAD Año 2021 = 661 Año 2022 = 125	CERTIFICACION DE AUXILIARES	9	1,36%	Correo electrónico 7 (77,78%)	Sede Central 9	100,00%	2	0,016	Página Web 2 (100%)	Sede Central 2	100%
	MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	50	7,56%	Correo electrónico 24 (48%)	Reg. Viejo Caldas 16	32,00%			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
	ENCOMIENDAS (no entrega de encomiendas)	68	10,29%	Correo electrónico 36 (52,94%)	Reg. Central 42	61,76%			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
	EXPEDICION DE CARNET A MENORES	1	0,15%	Personal 1 (100%)	Reg. Central 1	100,00%			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
	DETERIORO A DISPOSITIVOS EN VIGILANCIA ELECTRONICA	16	2,42%	Correo Electrónico 14 (87,5%)	Reg. Central 13	81,25%	5	4%	Correo electrónico - Atención al Ciudadano 3 (60%)	Reg. Central 3	60%

DIMENSIÓN	AÑO 2021					AÑO 2022					
	QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MAS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MAS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRONICO		15	2,27%	Correo electrónico 15(100%)	Reg. Central 7	46,67%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON		71	10,74%	Correo electrónico 58 (81,69%)	Reg. Central 25	35,21%	15	12%	Correo electrónico - Atención al Ciudadano 10 (66,67%)	Reg. Oriente 3 Sede Central 3 Reg. Noroeste 3	20% 20% 20%
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS		1	0,15%	Portal 1 (100%)	Sede Central 1	100,00%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO PATIO O CELDA		52	7,87%	Correo electrónico 41 (78,84%)	Reg. central 30	57,69%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
QUEJAS POR HACINAMIENTO		42	6,35%	Correo electrónico 34 (80,95%)	Reg. Oriente 11	26,19%	9	7%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 9 (100%)	Reg. Central 3	33,33%
UBICACION DEL INTERNO EN ERONES (sala de recepción)		117	17,70%	Correo electrónico 96 (82,05%)	Reg. Central 37	31,62%	18	14%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 12 (66,67%)	Reg. Occidente 5	27,78%
IRREGULARIDADES VISITOR		21	3,18%	Personal 12 (57,14%)	Reg. Central 15	71,43%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
NO TRAMITE Y MEDIDAS DE PROTECCION A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		38	5,75%	Correo electrónico 28 (73,68%)	Reg. Occidente 10	26,32%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD		3	0,45%	Personal 1, Escrito 1 y Portal 1	Sede central 1, Reg. Viejo Calas 1 y Reg. Central 1	33,33% 33,33% 33,33%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		

DIMENSIÓN	AÑO 2021					AÑO 2022					
	QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
SOLICITUD DE PROTECCION AL PRIVADO DE LA LIBERTAD		157	23,75%	Correo electrónico (81,52%)	Reg. Central 40	25,48%	76	61%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 51 (67,10%)	Reg. Central 41	53,95%
Total, Por trámite seguridad		661	100%				125	100%			

Fuente: Matriz quejas años 2021 y 2022, Oficina atención al ciudadano.

En el cuadro 4. Se observan las quejas más reiterativas de la dimensión **POR TRÁMITE SEGURIDAD**, las siguientes:

- **Ubicación del interno en ERONES (sala de recepción)**, la cual presenta para el año 2022, (18) quejas que equivalen al (14%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior presenta una disminución, toda vez que el año 2021 registro (117) quejas, correspondientes al (17,70%) del total de la dimensión.
- **Solicitud de protección al privado de la libertad**, la cual presenta para el año 2022, (76) quejas que equivalen al (61%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior presenta una disminución, toda vez que el año 2021 registro (157) quejas, correspondientes al (23,75%) del total de la dimensión.

Las anteriores quejas fueron presentadas por la ciudadanía mediante correo electrónico atención al ciudadano, la regional con mayor número de quejas fue la Central en relación con las seleccionadas para el análisis.

Es importante mencionar que en el año 2021 se realizó análisis a (15) quince quejas de la dimensión, a diferencia del presente año que se analizó (6) seis. De igual forma se observó una diferencia significativa de las quejas al pasar de (661) en el año 2021 a (125) en el año 2022, desconociendo su causa.

Cuadro 5. Matriz quejas comparativo 2021 – 2022

DIMENSIÓN	QUEJA	AÑO 2021				AÑO 2022				
		TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS
TRATAMIENTO Y DESARROLLO AÑO 2021 = 906 AÑO 2022 = 1647	ALIMENTACION A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI		XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	6	0,36%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 5 (83,33%)	Reg. Oriente 2	33,33%
	ATENCION EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI		XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	19	1,15%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 19 (100%)	Reg. Central 7	36,84%
	FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMA DE REINSERCIÓN-POSPENADO		XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	2	0,12%	Escrito 1 (50%) Personal 1 (50%)	Reg. Viejo Caldas 1 OFIDI 1	50% 50%
	INCUMPLIMIENTO DE LA INSCRIPCIÓN VISITA VIRTUAL A PPL		XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	1	0,06%	Personal 1 (100%)	Reg. Central 1	100%
	INFORMACIÓN AUTORIZACIÓN ENTREVISTAS PPL		XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	2	0,12%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 1 (50%) Escrito 1 (50%)	Sede Central 1 Reg. Oriente 1	50% 50%
	INFORMACIÓN TRAMITE EN SALUD DE PPL EN DETENCIÓN O PRISIÓN DOMICILIARIA		XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	6	0,36%	Escrito 5 (83,33%)	Reg, Norte 5	83,33%
	INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD		XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	7	0,43%	Escrito 4 (57,14%)	Reg. Viejo Caldas 3	42,86%
	INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES		XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	18	1,09%	Escrito 14 (77,78%)	Reg. Norte 13	72,22%
	INFORMACIÓN VISITAS VIRTUALES A PPL		XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	1	0,06%	Línea Anticorrupción Celular 1 (100%)	Sede Central 1	100%

DIMENSIÓN	AÑO 2021					AÑO 2022					
	QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL		32	3,53%	Correo electrónico 17 (53,12%)	Reg. Central 10	31,25%	49	2,98%	Escrito 21 (42,86%)	Reg. Noroeste 16	32,65%
	FALTA ATENCIÓN MÉDICA	611	67,44%	Correo electrónico 452 (73,98%)	Reg. Central 244	39,93%	931	56,53%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 619 (66,48%)	Reg. Central 236	25,34%
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA				XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX		8	0,49%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 6 (75%)	Reg. Central 3	37,5%
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL		1	0,11%	Correo electrónico 1 (100%)	Reg. Oriente 1	100,00%	29	1,76%	Escrito 15 (51,72%)	Reg. Oriente 8	27,59%
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA		3	0,33%	Escrito 3 (100%)	Reg. Viejo Caldas 2	66,67%	74	4,49%	Escrito 33 (44,59%)	Reg. Oriente 22	29,73%
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL		3	0,33%	Escrito 2 (66,67%)	Reg. Occidente 2	66,67%			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).		1	0,11%	Correo electrónico 1 (100%)	Reg. Occidente 1	100,00%	20	1,21%	Escrito 15 (75%)	Reg. Noroeste 12	60,00%
MULTIAFILIACIONES A EPS A PPL		14	1,55%	Correo electrónico 5 y Portal 5 (35,71%) y (35,71%)	Sede Central 7	50,00%	22	1,34%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 18 (81,81%)	Sede Central 6	27%
PAGO BONIFICACIÓN PPL				XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX		1	0,06%	Chat 1 (100%)	Sede Central 1	100%

DIMENSIÓN	AÑO 2021					AÑO 2022					
	QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
SERVICIO ALIMENTACIÓN							7	0,43%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 6 (85,71%)	Reg. Central 3	43%
NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD DE ACUERDO DSOPOSICIONES SANITARIAS		25	2,76%	Correo electrónico (76%)	Reg. Viejo Caldas 12	48,00%			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO		17	1,88%	Escrito 8 (47,06%)	Reg. Central 7	41,18%	143	8,68%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 88 (61,54%)	Sede Central 45	31,47%
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO		1	0,11%	Escrito 1 (100%)	Reg. Viejo Caldas 1	100,00%	56	3,40%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 31 (55,35%)	Reg. Viejo Caldas 18	32,14%
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS		49	5,41%	Correo electrónico 31 (63,26%)	Reg. Central 12	24,49%	12	0,73%	Correo electrónico Atención al Ciudadano 5 (41,67%) Escrito 5 (41,67%)	Reg. Viejo Caldas 4	33%
SOLICITUD CAMBIO DE FASE		32	3,53%	Correo electrónico 16 (50%)	Reg. Central 12	37,50%	25	1,52%	Escrito 12 (48%)	Reg. Norte 11	44%
SOLICITUD HISTORIAS CLÍNICAS							4	0,24%	Escrito 4 (100%)	Reg. Norte 4	100%
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE							98	5,95%	Personal 79 (80,61%)	Reg. Oriente 77	78,57%
SOLICITUD SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y UTILES PERSONALE		30	3,31%	Escrito 14 (46,67%)	Reg. Noroeste 7	23,33%	6	0,36%	Escrito 3 (50%)	Reg. Oriente 2 Reg. Central 2	33,33% 33,33%

DIMENSION	AÑO 2021					AÑO 2022					
	QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCION MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCION MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (estudio, trabajo, enseñanza)		75	8,28%	Correo electrónico 31 (41,33%)	Reg. Noroeste 18 y Reg. Viejo Caldas 18	(24%) (24%)	61	3,70%	Escrito 49 (80,33%)	Reg. Norte 49	80%
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)		3	0,33%	Correo electrónico 2 (66,67%)	Reg. Oriente 2	66,67%	37	2,25%	Escrito 20 (54,05%)	Reg. Noroeste 10	27,03%
VISITAS DOMICILIARIAS PARA BENEFICIOS DE HASTA 72 HORAS		9	0,99%	Correo electrónico 5 (55,56%)	Reg. Central, Occidente, Noroeste y Viejo Caldas c/u con 2	22,22% c/u	2	0,12%	Personal 2 (100%)	Reg. Viejo Caldas 1 Reg. Central 1	50% 50%
Total, Tratamiento y Desarrollo		906	100%				1647	100%			

Fuente: Matriz quejas años 2021 y 2022, Oficina atención al ciudadano.

En el cuadro No.3. Se observan las quejas más reiterativas de la dimensión **TRATAMIENTO Y DESARROLLO**, las siguientes:

- **Falta atención médica**, la cual presenta para el año 2022, (931) quejas que equivalen al (56,53%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior presenta un incremento, toda vez que el año 2021 registro (611) quejas, correspondientes al (67,44%) del total de la dimensión. Siendo esta en la dimensión la queja mas reiterativa.
- **Irregularidades en la alimentación de los privados de la libertad en los ERON**, la cual presenta para el año 2022, (143) quejas que equivalen al (8,68%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior presenta un incremento, toda vez que el año 2021 registro (17) quejas, correspondientes al (1,88%) del total de la dimensión.
- **Falta de clasificación de fase**, la cual presenta para el año 2022, (98) quejas que equivalen al (5,95%) del total de quejas de la dimensión, sin embargo, no es posible realizar un comparativo con el año 2021 debido a que este tema es nuevo en la dimensión.

Por otra parte, estas quejas fueron presentadas por la ciudadanía de manera escrita, la Regional con mayor número de quejas fue la Central, se adicionaron (14) catorce nuevas quejas y se suprimieron (2) del año 2021.

Cuadro 6. Matriz quejas comparativo 2021 – 2022.

DIMENSIÓN	AÑO 2021	AÑO 2022	DIFERENCIA	DISMINUCIÓN %
DERECHOS HUMANOS	238	130	108	45,38%

Fuente: Matriz quejas años 2021 y 2022, Oficina atención al ciudadano.

En el análisis realizado a las dimensiones, se observa que en la de **DERECHOS HUMANOS**, se presentó una disminución en el número de quejas al pasar de (238) en el año 2021 a 130 al año 2022, desconociendo las causas de la disminución, si esto se debe a un mejor servicio prestado o si la comunidad en general desconoce los medios de comunicación con los que cuenta el Instituto para radicar sus quejas.

No obstante, y tomando como referencia el análisis realizado a las quejas de los años 2021 y 2022, se puede establecer una disminución importante en las quejas entre los años en mención, interpuestas por los usuarios en los diferentes medios que ofrece el instituto como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 7. Matriz quejas comparativo 2021 – 2022.

DIMENSIONES ANALIZADAS - ASUNTO QUEJAS			
DIMENSIÓN	AÑO 2021	AÑO 2022	VARIACIÓN
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURÍDICO	1.826	456	1.370 ↓
POR TRÁMITE SEGURIDAD	661	125	536 ↓
TRATAMIENTO Y DESARROLLO TALENTO HUMANO (AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)	906	1647	741 ↑
CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	154	22	132 ↓
DERECHOS HUMANOS	238	130	108 ↓
TOTALES	4.212	2.769	1.443 ↓

Fuente: Matriz quejas años 2021 y 2022, Oficina atención al ciudadano.

Para finalizar el cuadro No. (8) nos indica un comparativo del total de las dimensiones por quejas presentadas por los usuarios entre las vigencias 2021 y 2022 al pasar de (5.022) a (6.645) respectivamente, presentando un incremento de (1.623) quejas.

Cuadro 8. Matriz quejas comparativo 2021 – 2022.

TOTAL, DIMENSIONES - ASUNTO QUEJAS							
NO	DIMENSIONES	2021		2022		DIFERENCIA 2021 -2022	DIFERENCIA EN PORCENTAJE
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		
1	Actuaciones irregulares de funcionarios	117	2,33%	3	0,05%	-114	-97%
2	Asuntos Penitenciarios	0	0,00%	1	0,02%	1	-
3	CERVI	0	0,00%	35	0,53%	35	-
4	Control Interno Disciplinario	0	0,00%	219	3,30%	219	-
5	Custodia y Vigilancia	0	0,00%	881	13,26%	881	-

TOTAL, DIMENSIONES - ASUNTO QUEJAS							
NO	DIMENSIONES	2021		2022		DIFERENCIA 2021 -2022	DIFERENCIA EN PORCENTAJE
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		
6	Gestión Corporativa	0	0,00%	220	3,31%	220	-
7	Jurídica	0	0,00%	2100	31,60%	2100	-
8	Solicitud	0	0,00%	46	0,69%	46	-
9	Administrativas	2	0,04%	0	0,00%	-2	-100%
10	Talento Humano (Ambiente y desempeño laboral)	427	8,50%	389	5,85%	-38	-9%
11	Corrupción de servidores públicos	154	3,07%	22	0,33%	-132	-86%
12	Derechos humanos	238	4,74%	130	1,96%	-108	-45%
13	Imagen institucional	55	1,10%	0	0,00%	-55	-100%
14	Investigaciones disciplinarias a PPL	289	5,75%	119	1,79%	-170	-59%
15	Por no efectuar trámite jurídico	1826	36,36%	456	6,86%	-1370	-75%
16	tratamiento y Desarrollo	906	18,04%	1647	24,79%	741	82%
17	Por Servicio telefonía	11	0,22%	0	0,00%	-11	-100%
18	Por trámite seguridad	661	13,16%	125	1,88%	-536	-81%
19	Trámite administrativo	195	3,88%	33	0,50%	-162	-83%
20	Agresión física o verbal al ciudadano	12	0,24%	3	0,05%	-9	-75%
21	Convocatorias INPEC	1	0,02%	2	0,03%	1	100%
22	Información Institucional	89	1,77%	8	0,12%	-81	-91%
23	No dar cumplimiento a las audiencias virtuales.	4	0,08%	0	0,00%	-4	-100%
24	Orientación	24	0,48%	112	1,69%	88	367%
25	Sistemas	11	0,22%	94	1,41%	83	755%
TOTAL		5022	100%	6645	100%	1623	202%

Fuente: Matriz quejas años 2021 y 2022, Oficina atención al ciudadano.

De la anterior información se puede inferir lo siguiente:

- Las dimensiones con mayor número de quejas en el periodo a evaluar fueron Jurídica con 2.100, Tratamiento y desarrollo con 1.647 y Custodia y Vigilancia con 881.
- De enero a octubre de 2022 se observa al comparar con la vigencia 2021 que se suprimió las dimensiones: Administrativas, imagen institucional, por servicio telefonía y no dar cumplimiento a las audiencias virtuales. Así mismo se adiciono en este mismo periodo las siguientes dimensiones: Asuntos penitenciarios, CERVI, control interno disciplinario, custodia vigilancia, gestión corporativa, jurídica y solicitud.
- Del 100% de las dimensiones el 56% presento una disminución entre el año 2021 y 2022.

CONCLUSIONES

El tipo de recepción más utilizado por los usuarios del 01 de enero al 31 de octubre del presente años fue a través de Correo electrónico Atención al Ciudadano con 3.918 quejas.

En la dimensión tratamiento y desarrollo la queja que presento mayor recepción fue: Falta Atención Medica con (931).

La dimensión que presento mayor número de quejas tanto para el año 2021 como para el 2022 fue: tratamiento y Desarrollo con (906) y (1.647) respectivamente.

Del total de quejas que reporta la matriz 1.749 se encuentran es estado /Respondido finalizado).

Se observa falta de respuesta oportuna a las quejas presentadas por los diferentes canales de comunicación, establecidos por el INPEC.

Se evidencia una disminución significativa en la queja Por no efectuar trámite jurídico de la vigencia 2021 a la 2022, al pasar de (1826) a (456) respectivamente.

RECOMENDACIONES

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

- La Subdirección de Talento Humano continúe con las actividades propuestas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano de realizar socialización, seguimiento y acompañamiento al personal del Instituto a fin de que conozcan y apliquen el código de integridad en el desarrollo de sus funciones diarias, de la mano de los valores y principios del servidor público.
- Realizar a nivel nacional actividades frecuentes con el personal del instituto que les permita minimizar actos que estén en contravía de lo consignado en el código de integridad, haciendo mayor énfasis en los funcionarios que tienen la responsabilidad directa de la misionalidad del INPEC.
- Deben idearse nuevas estrategias para motivar la participación de los funcionarios a nivel nacional en las actividades del código de integridad programadas por la subdirección de talento humano, escuela penitenciaria nacional y la oficina de control interno disciplinario.
- Efectuar mayor divulgación a la comunidad en general de los medios de recepción de las solicitudes con los que cuenta la institución como son: El chat, Correo Electrónico Anticorrupción, Correo electrónico Atención al

Ciudadano, Escrito, Personal, Líneas anticorrupción 01800, Líneas anticorrupción celular, página web y teléfono atención al ciudadano, a fin de que radiquen sus solicitudes o denuncien de posibles hechos de corrupción de los servidores públicos.

- La Dirección General debe Empoderar a los funcionarios encargados de la socialización y divulgación del código de integridad.

Atentamente;



OSCAR ORLANDO GÓMEZ PINTO
Jefe Oficina de Control Interno (E)

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

Fecha de elaboración: 15 de noviembre 2022

Archivo: C:\Users\ABASTIDASE\Desktop\ESCRITORIO\GRUPO EVALUACION A LA GESTION DEL RIESGO\INFORMES 2022\2022 CODIGO DE INTEGRIDAD

