

8150-OFICI

Bogotá, 30 de agosto de 2021

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

**Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSO) I Semestre 2021.**

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 primer semestre de 2021, 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:

- Para dar cumplimiento respecto del desarrollo del comité CRAET, la oficina de Atención al Ciudadano siguiendo con la tarea de adelantar acciones preventivas y correctivas respecto de las quejas de mayor impacto que afectan la buena imagen del INPEC, socializó Guía informativa dirigida a las diferentes áreas del nivel central, directores regionales, y establecimientos carcelarios adscritos, para darle el trámite y finalización oportuna en el módulo-Gesdoc de las quejas y denuncias que se analizan en dicho comité en la sede central, también se realizó capacitación en la regional Noroeste a los funcionarios del grupo de Atención al Ciudadano en materia de Políticas Institucionales con el fin de mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía en general

En análisis realizado por el comité CRAET al módulo PQRSO - GESDOC, se observa que la Dimensión más recurrente es la corrupción del servidor público, donde se evidencia que los tipos de quejas más repetidas son: el “Ingreso de elementos prohibidos” y “Solicitar o recibir dinero, dadas, cohecho”, por eso la Oficina de Atención al Ciudadano solicitó a la Oficina de Control Interno Disciplinario diseñar una campaña sobre “Prevención a la

Corrupción de los Servidores Públicos” con el fin de evitar el aumento de investigaciones disciplinarias y penales en contra de los funcionarios del Instituto.

Se recibieron informes de las Regionales y sus ERON adscritos sobre el total de quejas, resaltando las más recurrentes, a estas se les dio un trato especial de análisis en el comité CRAET, formulando acciones preventivas a las de mayor impacto que afectan la buena imagen del Instituto. Esta actividad se puede evidenciar mediante oficios presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano.

- El Grupo de Atención al Ciudadano viene adelantando seguimiento y control a través del Módulo PQRSD – GESDOC de las quejas recepcionadas por las regionales, establecimientos adscritos a nivel nacional y sede central, las cuales han sido clasificadas por dimensión y tipo de queja, para determinar las mas solicitadas por parte de la ciudadanía y así notificar a las dependencias competentes con el fin de mejorar el procedimiento de respuesta en términos de ley a la ciudadanía en general.

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 ubicados en los diferentes puntos de atención al ciudadano de la sede central, regionales, y establecimientos adscritos a nivel nacional, esto para que los ciudadanos radique las solicitudes con el fin 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.

En el periodo en mención, el GATEC está solicitando a las Direcciones regionales que adelanten campañas de mejora en la utilización del aplicativo en el registro oportuno de las solicitudes que se reciben por los diferentes canales de atención en los establecimientos adscritos, y así tomar acciones acertadas, en aras de disminuir el número de quejas que redunden en una mejor imagen para la entidad cómo se observa en las actas y oficios aportados por el GATEC.

- El Grupo de Atención al Ciudadano con base en análisis estadístico que viene realizando al Módulo PQRSD-GESDOC, observó que las quejas allí detalladas son muy reiterativas, en consecuencia solicitó a las dependencias de la sede central y regionales a fin de disminuir el número de quejas, elaborar un plan de mejora que incluya la respuesta oportuna, cumplimiento en los tiempos de respuesta a los ciudadanos y la debida atención a los requerimientos de la Población Privada de la Libertad (PPL), en aras de

fortalecer la buena relación de la ciudadanía en general y demás grupos de interés con la Institución.

El GATEC elaboró informe de seguimiento a las diferentes dependencias para que sean atendidas las quejas de mayor impacto de acuerdo con su competencia, solicitándoles acciones de mejora para de esta manera continuar llevando a cabo la modernización, humanización y fortalecimiento del sistema penitenciario frente al servicio brindado en beneficio de los PPL, como también ir mejorando el procedimiento de respuesta oportuna a la ciudadanía en general, como se observa en los oficios presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano a la OFICI.

- 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, como también en la normatividad vigente implementada para esta área a nivel nacional.

Dando cumplimiento al plan de acción, se llevó a cabo videoconferencia con la asistencia de los funcionarios responsables de las oficinas de atención al ciudadano de las regionales, Escuela de Formación, y de la sede central, en donde la coordinadora del grupo presento la importancia del cumplimiento de los lineamientos en atención preferencial, prioritaria y accesibilidad en los establecimientos de reclusión dando prioridad a los adultos mayores, mujeres embarazadas, niñas y niños adolescentes, población en estado de vulnerabilidad, grupos étnicos, minoritarios, personas con discapacidad, y personas de tallas baja.

Para este fin se sigue divulgando y socializando en los ERON adscritos a las regionales el Folleto de Atención Preferencial de acuerdo con los lineamientos de la NTC 6047 de 2013, como se evidencia en las actas y oficios presentadas 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)*, 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, EL GATEC viene haciendo seguimiento a la realización de los procesos contractuales para implementar herramientas tecnológicas e infraestructura física para con esto brindarle al ciudadano un buen servicio en materia de calidad, oportunidad y transparencia, ajustado a las necesidades y expectativas y la humanización del servicio de la ciudadanía en general, como se evidencia en los diferentes oficios de seguimiento y avances a la contratación aportados a la Oficina de Control Interno.

Con esta modernización se pretende que el servicio al ciudadano siga 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 oportunas y atención con excelencia ajustándose a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y demás grupos de interés a nivel Nacional.

Lo que busca el GATEC con estas Soluciones es mostrar los tipos de servicios que ofrece el Instituto a través de un módulo interactivo, donde los usuarios puedan solicitar un turno de atención, con esto se pretende tener una visión general de la trazabilidad del proceso en cada oficina de atención con datos reales.

El grupo de atención al Ciudadano dando cumplimiento al plan de acción y en aras de prestar un buen servicio a la ciudadanía en general y a todos los grupos de interés viene haciendo seguimiento al proceso contractual del proyecto de inversión en los temas como: estudios previos, jurídicos, financieros, etc., y en toda la documentación requerida para adelantar el respectivo proceso de contratación en cabeza de la oficina de Sistemas de Información y del Grupo de Bienes Muebles, cómo se evidencia en los diferentes oficios de seguimiento y avances a la contratación aportados a esta oficina.

Con este Proyecto de Inversión, el grupo de Atención al Ciudadano liderado desde la coordinación ha logrado adoptar las medidas relacionadas con los criterios de calidad, eficiencia y transparencia en la prestación del servicio solicitando a los Directores Regionales y directores de ERON dar cumplimiento a la normatividad vigente establecida en la NTC 6047 de 2013, al Procedimiento Atención al Ciudadano PM-DA-P04, y demás lineamientos establecidos.

- Respecto del desarrollo de la Rendición de Cuentas 2020 realizada el 06 de agosto de 2021 la Dirección General del Instituto ha convocado a los Directores Regionales y de establecimientos de reclusión a nivel nacional a participar en los “Encuentros Participativos” previo a la audiencia pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2020, estos se realizaron en la Dirección Regional Central, encuentro de “transparencia y Paz”; Dirección Regional Viejo Caldas, encuentro “Integridad”; Dirección Regional Norte, encuentro “justo y Humano”, lo cual permitirá establecer parámetros para el mejoramiento continuo de los programas, procesos, y procedimientos con los que cuenta el Instituto.

La Dirección Regional Central lideró el encuentro de “Transparencia y Paz” donde abordaron los siguientes componentes: i. Plan de Acción y Plan Anticorrupción, ii. Acciones Disciplinarias, iii. Derechos Humanos y Paz, y iv. Dirección Escuela de Formación. De esta manera el INPEC continúa

trabajando bajo los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia y participación.

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 “Rendición de Cuentas” en el establecimiento carcelario EPMSC Florencia, donde se compartió Plegable Rendición de Cuentas con los funcionarios del establecimiento, como se evidencia en los oficios presentados por el GATEC a la OCI.

- Siguiendo con el cumplimiento del Plan de Acción, en lo pertinente a “Definir incentivos para la participación ciudadana e incluir dentro de la política de participación ciudadana (Capacitaciones, reconocimientos, premios a ciudadanos o grupos de interés)”, el Grupo de Atención al Ciudadano solicitó a los Directores Regionales y Directores de establecimientos realizar con los grupos de interés, (PPL), personas privadas de la libertad, familiares, defensores, veedurías ciudadanas, entidades Gubernamentales, no Gubernamentales y ciudadanía en general un espacio para socializar los procedimientos y servicios que se prestan en el instituto con lenguaje claro y sencillo a través de ayudas didácticas y piezas comunicativas en temas como: Trámite Seguridad, Trámite Jurídico, (estos dos temas fueron tratados en este semestre), Trámite de Tratamiento y Desarrollo, Trámite de Salud y Trámites Administrativos (consignación) 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, esta actividad se evidencia en los documentos presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano a la OCI.
- En relación con las Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano, y con el objetivo de acercar la Administración Publica con los ciudadanos, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelantará las ferias “Acércate” 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, cómo se evidencia en los oficios aportados por el GATEC a la OCI.

De acuerdo con la Directiva Transitoria 0007 de abril 21 de 2021 “Participacion en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2021” 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, evidenciado en documento aportado a la OCI.

Para el efecto fueron priorizadas cuatro (4) ferias a realizar en municipios PDET los cuales fueron seleccionados analizando indicadores de calidad de vida, acceso a la oferta pública, indicadores sobre el desempeño de las políticas de gestión y desempeño institucional, el desarrollo y coordinación de estas ferias está a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano.

Las ferias Acércate “En Equipo por lo Público” se realizarán a cabo de acuerdo a la siguiente programación:

Regional Norte, San Jacinto-Bolívar en el mes agosto 2021 y Dibulla-La Guajira en el mes de noviembre 2021; Regional Oriente, Sardinata-Norte de Santander en el mes de septiembre 2021; Regional Occidente, Santander de Quilichao en el mes de octubre de 2021.

Para la realización de esta actividad el INPEC dará a conocer previamente la oferta de tramites y servicios que presta la institución a la ciudadanía.

- El Grupo de Atención al Ciudadano de la Sede Central realizó 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 en las oficinas de atención al ciudadano de las Direcciones Regionales, establecimientos seleccionados adscritos, y las encuestas adelantadas en la sede central con un total de 7.181 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.

Se realizaron 137 encuestas en los puntos de Sede Central y establecimientos de Picota y Modelo de Bogotá para medir la percepción ciudadana en la solución de asignación de turnos con resultados que podían ser consultados en tiempo real por el administrador de la aplicación, observando como la ciudadana entrevistada se lleva una buena imagen del instituto al momento de ser atendido por los responsables del Grupo de Atención al Ciudadano, y calificando positivamente la atención y la solución obtenida a sus requerimientos por parte de estos funcionarios.

- El Grupo de Atención al Ciudadano para el primer semestre del 2021, 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 8.006 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, 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 son muy positivos, como se puede evidenciar en los informes consolidados de las encuestas de medición de calidad del servicio presentados a la Dirección General.

- Para este semestre se ha incrementado la divulgación de la línea anticorrupción a nivel nacional, Regionales, establecimientos adscritos, Escuela Penitenciaria y dependencias de la Sede Central, además con el fin de contar con una mayor difusión dirigida a las personas privadas de la libertad (PPL), familiares, apoderados, entre otros se estableció una estrategia con el área de comunicaciones para una mayor difusión, dando a conocer que la línea anticorrupción atiende quejas y denuncias de gran impacto para la institución.

La mayor parte de las quejas y denuncias recepcionadas en la línea anticorrupción a través de sus canales, están relacionadas con hechos de corrupción a servidores públicos y por no efectuar trámite jurídico, como se observa en el oficio-primer informe aportado por el GATEC a la OCI. El número de la línea es **01800-910105 o 317-3000522**

- En este periodo de acuerdo a instrucciones del GATEC se realizó la traducción y publicación en la Página WEB Institucional en el link infórmese de la Carta de Trato Digno al Ciudadano en el idioma inglés y español.
- El Grupo de Atención al Ciudadano en coordinación con el DNP realizó capacitación por medio de video-conferencia del tema, Estrategia de Lenguaje Claro y sencillo para la respuesta a los ciudadanos, dando a conocer los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro, con el fin de reducir el uso de intermediarios y aumentar la eficiencia en la gestión de la solicitud de los ciudadanos así como la transparencia, el acceso a la información, facilitar la participación ciudadana y fomentar la inclusión de grupos con discapacidad, cómo se evidencia en los documentos aportados a esta oficina por el GATEC.
- La coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano solicitó a la Dirección General un reconocimiento especial para estimular a los funcionarios de las oficinas de Atención al Ciudadano de sede central, Regionales y ERON adscritos por el desempeño y su eficiente labor desde el inicio de la emergencia sanitaria por el COVID-19, quienes han demostrado responsabilidad, esfuerzo y dedicación en el trabajo, aportando de esta manera al cumplimiento de uno de los principales objetivos del Instituto como es el de trabajar por la Humanización del sistema penitenciario en garantía de los derechos de las personas privadas de la libertad y de la ciudadanía en general. Como se evidencia en los oficios aportados por el GATEC.
- Con el fin de dar cumplimiento al Plan de Anticorrupción de 2021 en la actividad *“Verificar el cumplimiento de los lineamientos implementados en las*

*oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional*", el GATEC circularizó oficio a las Regionales en donde se solicita a quien corresponda realizar inspección virtual a alguno de los establecimientos con el fin de verificar el funcionamiento y operación de las oficinas de atención al ciudadano, teniendo en cuenta el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad de la emergencia sanitaria, producto de la pandemia generada por el COVID-19.

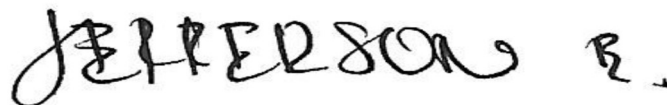
Es importante que las oficinas de atención al ciudadano cuenten con buenas instalaciones físicas y tecnológicas en donde se le ofrezca al ciudadano comodidad, privacidad y confianza con el fin de modernizar, fortalecer y humanizar la institución.

Como también se viene reiterando en tomar las acciones correctivas en el sentido de que las oficinas de atención al ciudadano sean exclusivas y estrictas para la prestación de este servicio y que cuenten con todos los elementos que le han sido asignados para el cumplimiento de sus objetivos.

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 OCI 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: 24 de agosto de 2021.