

INPEC 31-07-2020 15:19
Al Contestar Cite Este No.: 2020IE0131152 Fol:4 Anex:0 FA:0
ORIGEN: 8150-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR
DESTINO: 8100-DIRECCION GENERAL / NORBERTO MUJICA JAIME
ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS
OBS

2020IE0131152



1030
06-28-20


8150-OFICI-

Bogotá, 31 de julio de 2020

Señor
Brigadier General
NORBERTO MUJICA JAIME
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC
Ciudad

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

Cordial saludo

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

- ✓ Con respecto al funcionamiento del comité CRAET, la oficina de Atención al Ciudadano viene adelantando acciones preventivas respecto de las quejas de mayor impacto que afectan la buena imagen del Instituto, para lo cual se realizó diagnóstico con base en la información suministrada por las Regionales y sus establecimientos adscritos, Escuela Penitenciaria y Sede Central, con el fin de identificar acciones de mitigación que contribuyan al fortalecimiento del Comité. También se dio alcance por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, socializando Campañas de prevención al “Uso Excesivo de la Fuerza”, como queja más recurrente a los funcionarios de CCV mediante folletos, en alianza con el Grupo de Derechos Humanos, cónsules de derechos Humanos de las Regionales y ERON y Escuela Penitenciaria.
- ✓ Se actualizó el formulario en lo referente al módulo PQRSD página WEB en coordinación con Grupo de Gestión Documental, esta actividad se puede evidenciar mediante Actas, oficios, Guías presentadas por el Grupo de Atención al Ciudadano; esto para que la ciudadanía en general radique las solicitudes con el fin de que se le dé trazabilidad y sean atendidas por la dependencia competente, para así hacer seguimiento y control por medio del

módulo en la página WEB del Instituto, y de esta manera mejorar el procedimiento de respuesta oportuna a todos los grupos de interés.

- ✓ Con base en la información aportada a esta oficina, frente a la realización de capacitaciones a los funcionarios del Instituto, en el cumplimiento de la utilización del Aplicativo Quejas WEB, se puede evidenciar soportes que dan cuenta de las actividades realizadas solicitadas a los Directores Regionales y de establecimientos, para lo cual se requiere de la participación directa que deben tener los funcionarios encargados de las oficinas de Atención al Ciudadano al permitirles hacer un adecuado seguimiento a los establecimientos adscritos a las regionales para cumplir a cabalidad con la utilización de las herramienta institucionales, así como la aplicación de los procedimientos y demás lineamientos con el propósito de dar trámite a los requerimientos interpuestos, desde su recepción hasta su respuesta oportuna por el área competente.

También se observan evidencias de informes realizados a las Direcciones Regionales y a las diferentes dependencias con el fin de hacerles seguimiento sobre el comportamiento a las quejas de mayor impacto de acuerdo con su competencia, y de esta manera mejorar el procedimiento de respuesta oportuna a la ciudadanía en general.

- ✓ El Grupo de Atención al Ciudadano de la Sede Central viene realizando una ardua tarea en lo referente a la verificación y cumplimiento de sus lineamientos y demás normatividad implementados para esta área a nivel Nacional; trabajo realizado por el grupo, como se puede observar en las actas y oficios aportados de Directores Regionales y visitas realizadas a algunos establecimientos.
- ✓ Referente al Proyecto de Inversión *“implementación de herramientas tecnológicas y elementos para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano del INPEC”, (Digiturno y calificador de servicio del servidor público y módulos para individualizar la atención)*, el Grupo de Atención al Ciudadano ha estado activo a su realización, como se evidencia en los diferentes oficios de seguimiento y avances a la contratación aportados. Procesos contractuales que están adelantando la Oficina de Sistemas de información y el Grupo de Bienes Muebles.
- ✓ Respecto del desarrollo de la Rendición de Cuentas 2019, el grupo de Atención al Ciudadano estuvo presto a atender a la ciudadanía los requerimientos allegados por los canales de atención del Instituto, adelantando actividades lúdicas dirigidas a los servidores penitenciarios, en COIBA con video tutorial de manera virtual, y en Jamundí en el periódico estudiantil “El Testigo” de manera virtual y física en el complejo, con carteleras, y aplicando encuesta en temas de interés para el proceso de Rendición de Cuentas - 2019 en las Regionales y establecimientos de reclusión, como se observa en los soportes enviados a esta oficina.

- ✓ El Grupo de Atención al Ciudadano en aras de prestar un buen servicio a la ciudadanía en general y a todos los grupos de interés, y dar cumplimiento con el Plan de Acción, viene realizando con la ayuda de las seis (6) Regionales y sus establecimientos adscritos, información actualizada de los funcionarios asignados en cada punto, elaborando un informe consolidado con el lleno de algunos requisitos básicos, con el fin de saber si se cuenta con el personal suficiente y competente para desarrollar las funciones a cabalidad, como se observa en evidencias aportadas a la OFICI.
- ✓ Se realizó con la colaboración con el DNP, capacitación por medio de videoconferencia, dirigida a los funcionarios de las oficinas de Atención al Ciudadano a nivel Nacional, y dependencias del INPEC sobre el Lenguaje Claro y Sencillo, con el fin de que los requerimientos, trámites y demás servicios se realicen y transmitan en forma clara y efectiva.

También se elaboró actualización de caracterización de usuarios mediante encuesta llevada a cabo en Regionales, establecimientos a nivel Nacional y Sede Central, con el fin de conocer las necesidades y expectativas de los usuarios que interactúan con el Instituto, para así gestionar y tomar decisiones de mejora al buen servicio del ciudadano, al igual con el personal discapacitado con atención preferencial, fortaleciendo los puntos de atención, con (Digiturno y calificador del servicio), estas actividades están soportadas y enviada a la OFICI.

- ✓ Siguiendo con el cumplimiento del Plan de Acción, referente a “Definir incentivos para la participación ciudadana e incluirlos dentro de la política de participación ciudadana (Capacitaciones, reconocimientos, premios a ciudadanos o grupos de interés)” se llevó a cabo capacitación en las Regionales con la participación de los responsables de cada proceso, dependiendo de la temática a tramitar, para dar a conocer el procedimiento en lenguaje claro y sencillo y así 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.
- ✓ El grupo de Atención al Ciudadano solicito mediante oficio al jefe de la oficina de Sistemas de Información habilitar el video Institucional carta trato digno en lengua wayuu en la página WEB del INPEC – link atención al ciudadano con el fin de socializarlo a las Regionales, y divulgarlo a la PPL y ciudadanía en general a nivel Nacional.
- ✓ El grupo de Atención al Ciudadano viene realizando en los establecimientos de reclusión encuestas para medir el impacto de las campañas, el nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios que ofrece el INPEC como: transparencia pasiva, canales de atención, protocolos de atención, cultura del servicio, entre otros, con el fin de conocer la percepción de la ciudadanía, e informar las acciones de mejora que se requieran y así dar cumplimiento a

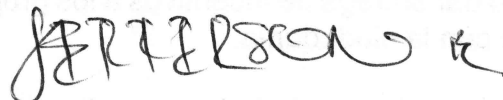
la meta del Plan de Acción, como lo vemos en los informes presentados por las regionales, donde se aprecian las sugerencias presentadas por la ciudadanía, encuestas que deben de ser consolidadas trimestralmente por la cada Regional.

- ✓ En relación con las Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano lideradas por el DNP, y dando cumplimiento a los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional, la programación que se tenía para este semestre fue suspendida por la emergencia sanitaria que se vive en el territorio Nacional debido a la pandemia COVID-19 hasta la superación de dicha emergencia, o hasta nueva orden, como se observa en los soportes enviados a esta oficina.

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 requerir a las diferentes áreas de la Sede Central, los Directores Regionales y directores de los ERON el cumplimiento de la normatividad vigente, las directrices y demás lineamientos emanados por parte del INPEC,

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

Atentamente



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

Copia: Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado por: Mayor (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Elaborado por: Jorge Enrique Barrera R.
Fecha de elaboración: 31 de julio de 2020.