

INPEC 22-11-2021 14:17
Al Contestar Cite Este No.: 2021IE0237141 Fol:14 Anex:0 FA:0
ORIGEN 8150-OFFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON BRAZO ESCOBAR
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY
ASUNTO INFORME CÓDIGO DE INTEGRIDAD COMPARATIVO VIGENCIA 2020 - 2021.
OBS

2021IE0237141 

8150-OFICI-NO.

Bogotá, D.C, 22 de noviembre de 2021

Señor Mayor General
MARIANO BOTERO COY
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC
Ciudad

Asunto: Informe Código de Integridad Comparativo Vigencia 2020 - 2021.

El código de integridad del servicio público en el INPEC, fue adoptado mediante resolución 000660 de marzo 22 de 2019, 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 herramientas 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.

Dentro de las actividades que se han adelantado desde la subdirección de talento humano se encuentran (4) cuatro, propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2021 en el componente 6 **“INICIATIVAS ADICIONALES”**, subcomponente 1 **“Código de Integridad”**, a saber: 1. Realizar el diagnóstico del estado actual de la entidad en temas de integridad, 2. Fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad, 3. Ejecutar el Plan de Trabajo del Código de integridad y 4. Evaluar los Resultados de la implementación del Código de Integridad.

Las anteriores actividades se han venido cumpliendo de acuerdo a las fechas establecidas por Talento Humano; de acuerdo a ello y en cumplimiento a plan de acción del presente año.

Para la elaboración del presente informe la oficina de Control Interno solicito a la oficina de Atención al Ciudadano del Instituto, él envió de la matriz Excel con las PQRSD del software GESDOC del 01 de enero de 2021 al 31 de octubre del mismo año y toma los datos del informe de la vigencia pasada correspondiente al 01 de enero 2020 a 31 de octubre del mismo año.

Con esta información se procede a realizar un análisis comparativo de las PQRSD de los años 2020 y 2021 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.

A continuación, se muestran los comparativos de los años 2020 y 2021 de las PQRSD con corte a octubre de cada año; de las Dimensiones en las cuales las quejas son más reiterativas.

Cuadro 1. Matriz PQRSD Comparativo 2020-2021

DIMENSIÓN	QUEJA	AÑO 2020					AÑO 2021				
		TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
POR NO EFECTUAR TRÁMITE JURIDICO Año 2020 = 2539 Año 2021 = 1826	FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	762	30,01%	Escrita 372 (48,81%)	Reg. Viejo Caldas 314	41,21%	62	3,40%	Correo electrónico 46 (74,19%)	Reg. Central 37	59,68%
	FALTA DEL TRÁMITE A CERTIFICACIÓN INTERNOS	142	5,59%	Escrita 65 (45,77%)	SEDE CENTRAL 43	30,28%	59	3,23%	Correo electrónico 42 (71,18%)	Reg. Central 17	28,81%
	TRAMITES JURÍDICOS PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO)	250	9,85%	Escrita 160(64,00%)	Reg. Occidente 60	24,00%	293	16,05%	Correo electrónico 224 (76,45%)	Reg. Central 161	54,95%
	NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	675	26,59%	Página Web PQRS 215 (31,85%)	SEDE CENTRAL 266	39,41%	593	32,48%	Correo electrónico 477 (80,43%)	Reg. Central 221	37,27%
	NO REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILANCIA	57	2,24%	Escrita 31 (54,39%)	Reg. Occidente 21	36,84%	33	1,81%	Correo electrónico 21 (63,63%)	Reg. Central 9	27,27%
	REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	64	2,52%	Escrita 28 (43,75%)	Reg. Norte 15	23,44%	49	2,68%	Correo electrónico 27 (55,10%)	Reg. Central 22	44,90%
	TRÁMITES ANTE LA DETENCIÓN DOMICILIARIAS O PRISIÓN	117	4,61%	Escrita 64 (54,70%)	Reg. Occidente 37	31,62%	161	8,82%	Correo electrónico 129 (80,12%)	Reg. Central 87	54,04%
	FALTA TRAMITES DE LIBERTAD PPL	275	10,83%	Escrita 162 (58,91%)	Reg. Occidente 80	29,09%	13	0,71%	Correo electrónico 7 (53,84%)	Reg. Central 7	53,85%
	CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	33	1,30%	Personal 16 (48,48%)	Matriz no identifica	%	130	7,12%	Correo electrónico 98 (75,38%)	Reg. Central 44	33,85%

DIMENSIÓN	QUEJA	AÑO 2020					AÑO 2021				
		TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
	TRAMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	164	6,46%	Correo electrónico 84 (51,22%)	Reg. Occidente 42	202,44%	432	23,66%	Correo electrónico 367 (84,95%)	Sede Central 187	43,29%
	FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					1	0,05%	Correo electrónico 1 (100%)	Reg. Norte 1	100,00%
Subtotal por no efectuar trámite jurídico		2539	100%				1826	100%			

Fuente: Matriz PQRSD años 2020 y 2021, Oficina atención al ciudadano.

En el cuadro 1. Se observan las quejas más reiterativas de la dimensión **POR NO EFETUAR TRÁMITE JURÍDICO**, las siguientes:

- **Tramites Jurídicos Para la Redención de Pena (Certificado Trabajo o Estudio)**, la cual presenta para el año 2021, (293) quejas que equivalen al (16,05%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, incrementó en (43) quejas, correspondientes al (17,2%).
- **No dar Respuesta a las Solicitudes por los Canales**, la cual presenta para el año 2021, (593) quejas que equivalen al (32,48%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, se disminuyó en (82) quejas, correspondientes al (12,15%). Además, en la dimensión presenta el mayor número de quejas.
- **Tramites de Traslados a los Privados de la Libertad**, la cual presenta para el año 2021, (432) quejas que equivalen al (23,66%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, se incrementó en (268) quejas, correspondientes al (163,41%).

Se analizan las anteriores quejas debido a que son las más relevantes en los dos periodos observados en la dimensión los cuales varían de un periodo a otro. Estas quejas fueron presentadas por la ciudadanía por medio de Correo electrónico, así mismo es importante relacionar la regional que presentó mayor número de quejas; Regional Central con (792) quejas; en relación con las quejas seleccionadas para el análisis.

Cabe resaltar que las quejas:

- **Falta de Tramites a Beneficios Administrativos**, presentó disminución, al pasar de (762) en el año 2020 a (62) en la presente vigencia, lo que equivale al 91,86%.
- **Falta Tramites de Libertad PPL**, presentó disminución, al pasar de (275) en el año 2020 a (13) en la presente vigencia, lo que equivale al 95,27%

Cuadro 2. Matriz PQRSD Comparativo 2020-2021

DIMENSIÓN	QUEJA	AÑO 2020					AÑO 2021				
		TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
POR TRÁMITE SEGURIDAD Año 2020 = 1431 Año 2021 = 661	CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					9	1,36%	Correo electrónico 7 (77,78%)	Sede Central 9	100,00%
	ABUSO EN PROCEDIMIENTOS DE REQUISA O PERDIDA DE ELEMENTOS	49	3,42%	Escrita 27 (55,10%)	Reg. Central 12	24,49%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				
	MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					50	7,56%	Correo electrónico 24 (48%)	Reg. Viejo Caldas 16	32,00%
	ENCOMIENDAS (NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS)	142	9,92%	Escrita 54 (38,02%)	Reg. Occidente 31	21,83%	68	10,29%	Correo electrónico 36 (52,94%)	Reg. Central 42	61,76%
	EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	36	2,52%	Escrita 31(86,11%)	Reg. Central 18	50,00%	1	0,15%	Personal 1 (100%)	Reg. Central 1	100,00%
	FALTA DE VIGILANCIA DOMICILIARIA O ELECTRÓNICA	21	1,47%	Página Web PQRS 12 (57,14%)	Sede Central 15	71,43%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				
	DETERIORO A DISPOSITIVOS EN VIGILANCIA ELECTRÓNICA	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					16	2,42%	Correo Electrónico 14 (87,5%)	Reg. Central 13	81,25%
	MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	10	0,70%	Correo Electrónico 6 (60%)	Matriz no identifica	%	15	2,27%	Correo electrónico 15 (100%)	Reg. Central 7	46,67%

DIMENSIÓN	AÑO 2020						AÑO 2021				
	QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERO	184	12,86%	Escrita 73 (39,67%)	Reg. Noroeste 53	28,80%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERO	2	0,14%	Personal 1 y correo electrónico 1	Matriz no identifica	%	71	10,74%	Correo electrónico 58 (81,69%)	Reg. Central 25	35,21%	
INGRESO ESTABLECIMIENTOS SIN PROCEDIMIENTO	32	2,24%	Escrita 13 (40,62%)	Reg. Norte 9	28,13%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					1	0,15%	Portal 1 (100%)	Sede Central 1	100,00%	
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO PATIO O CELDA	674	47,10%	Personal 590 (87,54%)	Reg. Central 582	86,35%	52	7,87%	Correo electrónico 41 (78,84%)	Reg. Central 30	57,69%	
QUEJAS POR HACINAMIENTO	28	1,96%	Escrita 15 (53,57%)	Reg. Occidente 12	42,86%	42	6,35%	Correo electrónico 34 (80,95%)	Reg. Oriente 11	26,19%	
TRAMITE A LA PROTECCIÓN DE INTERNO	166	11,60%	Escrita 62 (37,34%)	Reg. Occidente 58	34,94%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					
UBICACIÓN DEL INTERNO EN ERO (SALA DE RECEPCIÓN)	75	5,24%	Correo Electrónico 31 (41,33%)	Reg. Occidente 39	52,00%	117	17,70%	Correo electrónico 96 (82,05%)	Reg. Central 37	31,62%	
IRREGULARIDADES VISITOR	4	0,28%	No registra más frecuente	Matriz no identifica	%	21	3,18%	Personal 12 (57,14%)	Reg. Central 15	71,43%	
NO TRAMITE Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5	0,35%	Correo electrónico 3 (60%)	Matriz no identifica	%	38	5,75%	Correo electrónico 28 (73,68%)	Reg. Occidente 10	26,32%	

DIMENSIÓN	QUEJA	AÑO 2020					AÑO 2021				
		TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
	IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				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%
	SOLICITUD DE PROTECCIÓN AL PRIVADO DE LA LIBERTAD	3	0,21%	Correo electrónico 3 (100%)	Matriz no identifica	%	157	23,75%	Correo electrónico 128 (81,52%)	Reg. Central 40	25,48%
Subtotal Por trámite seguridad		1431	100,00%				661	100,00%			

Fuente: Matriz PQRSD años 2020 y 2021, Oficina atención al ciudadano.

En el cuadro 2. Se observan las quejas más reiterativas de la dimensión **POR TRÁMITE SEGURIDAD**, las siguientes:

- **Irregularidades en la Información del Procedimiento de Visitas ERON**, la cual presenta para el año 2021, (71) quejas que equivalen al (10,74%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, se incrementó en (69) quejas, correspondientes al 3450%.
- **Ubicación del Interno en ERONES (Sala De Recepción)**, la cual presenta para el año 2021, (117) quejas que equivalen al (17,70%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, se incrementó en (42) quejas, correspondientes al (56%).
- **Solicitud de Protección al Privado de la Libertad**, la cual presenta para el año 2021, (157) quejas que equivalen al (23,75%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, se incrementó en (154) quejas, correspondientes al (5133,33%).

Se analizan las anteriores quejas debido a que son las más relevantes en los dos periodos observados de la dimensión. Es de anotar que las quejas disminuyeron en el año 2021 en (770) que corresponde al 53,81% en relación con la vigencia anterior, en esta dimensión, las partes interesadas presentan las quejas de manera personal, escrita, portal y correo electrónico siendo la última con mayor número de quejas (481); así mismo se resalta que la Regional Central presento el mayor número de quejas (221), en relación con las quejas seleccionadas para el análisis.

Cuadro 3. Matriz PQRSD comparativo 2020 – 2021

DIMENSIÓN	QUEJA	AÑO 2020					AÑO 2021				
		TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
TRATAMIENTO Y DESARROLLO AÑO 2020 = 1295 AÑO 2021 = 906	ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA	10	0,77%	Escrita 8 (80%)	Reg. Viejo Caldas 3	30,00%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				
	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	115	8,88%	Escrita 77 (66,96%)	Reg. Occidente 39	33,91%	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				
	ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					32	3,53%	Correo electrónico 17 (53,12%)	Reg. Central 10	31,25%
	FALTA ATENCIÓN MEDICA	529	40,85%	Escrita 213 (40,26%)	Reg. Occidente 166	31,38%	611	67,44%	Correo electrónico 452 (73,98%)	Reg. Central 244	39,93%
	FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					1	0,11%	Correo electrónico 1 (100%)	Reg. Oriente 1	100,00%
	INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					3	0,33%	Escrito 3 (100%)	Reg. Viejo Caldas 2	66,67%
	INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					3	0,33%	Escrito 2 (66,67%)	Reg. Occidente 2	66,67%
	INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					1	0,11%	Correo electrónico 1 (100%)	Reg. Occidente 1	100,00%
	MULTIAFILIACIONES A EPS	15	1,16%	Escrita 11 (73,33%)	Reg. Oriente 7	46,67%	14	1,55%	Correo electrónico 5 y Portal 5 (35,71%) y (35,71%)	Sede Central 7	50,00%

DIMENSIÓN	QUEJA	AÑO 2020					AÑO 2021				
		TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
	NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD DE ACUERDO DISPOSICIONES SANITARIAS			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			25	2,76%	Correo electrónico 19 (76%)	Reg. Viejo Caldas 12	48,00%
	SERVICIO ALIMENTACIÓN - ATENCIÓN NUTRICIONAL- CALIDAD	83	6,41%	Escrita 40 (48,19%)	Reg. Central 23	27,71%			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
	IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			17	1,88%	Escrito 8 (47,06%)	Reg. Central 7	41,18%
	IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			1	0,11%	Escrito 1 (100%)	Reg. Viejo Caldas 1	100,00%
	MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			49	5,41%	Correo electrónico 31 (63,26%)	Reg. Central 12	24,49%
	POR NO DAR TRÁMITE DE LA SOLICITUD EN LA JETTE	108	8,34%	Escrita 70 (64,81%)	Reg. Viejo Caldas 35	32,41%			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
	SOLICITUD CAMBIO DE FASE	239	18,46%	Escrita 190 (79,50%)	Reg. Occidente 130	54,39%	32	3,53%	Correo electrónico 16 (50%)	Reg. Central 12	37,50%
	SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y ÚTILES PERSONALES	172	13,28%	Escrita 146 (84,88%)	Reg. Occidente 85	49,42%	30	3,31%	Escrito 14 (46,67%)	Reg. Noroeste 7	23,33%
	TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			75	8,28%	Correo electrónico 31 (41,33%)	Reg. Noroeste 18 y Reg. Viejo Caldas 18	(24%) (24%)
	FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)			XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			3	0,33%	Correo electrónico 2 (66,67%)	Reg. Oriente 2	66,67%

DIMENSIÓN	AÑO 2020						AÑO 2021				
	QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA	TOTAL	% DEL TOTAL	TIPO DE RECEPCIÓN MÁS FRECUENTE	REGIONAL CON MÁS QUEJAS	% QUEJA
	VISITAS DOMICILIARIAS PARA BENEFICIOS DE HASTA 72 HORAS	24	1,85%	Correo Electrónico 7 (29,16%)	Sede Central 8	33,33%	9	0,99%	Correo electrónico 5 (55,56%)	Reg. Central, Occidente, Noroeste y Viejo Caldas c/u con 2	22,22% c/u
Subtotal por no efectuar trámite jurídico		1295	100%				906	100%			

Fuente: Matriz PQRSD años 2020 y 2021, 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 Medica**, la cual presenta para el año 2021, (611) quejas que equivalen al (67,44%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, incrementó en (82) quejas, correspondientes al (15,50%).
- **Mal Funcionamiento en Proyectos Productivos**, la cual presenta para el año 2021, (49) quejas que equivalen al (5,41%) del total de quejas de la dimensión. En el presente informe no es posible realizar el comparativo de una vigencia a otra debido a que la matriz generada por el programa QUEJASWEB vigencia 2020 no menciona la queja.
- **Trámite Para Descuento (Estudio, Trabajo, Enseñanza)**, la cual presenta para el año 2021, (75) quejas que equivalen al (8,28%) del total de quejas de la dimensión. En el presente informe no es posible realizar el comparativo de una vigencia a otra debido a que la matriz generada por el programa QUEJASWEB vigencia 2020 no se encontró la queja.
- **Solicitud Cambio de Fase**, la cual presenta para el año 2021, (32) quejas que equivalen al (3,53%) del total de quejas de la dimensión, que, comparado con el año anterior, disminuyó en (207) quejas, correspondientes al (86,61%).

La queja más relevante en esta dimensión es: **Falta de atención médica** con 611 quejas, esta se presentó en mayor número en la Regional Central con (244), los usuarios presentaron sus quejas por medio de correo electrónico en su gran mayoría, con un total de (452), que corresponden al (73,98%) de las (611) quejas.

Se analizan las anteriores quejas debido a que son las más relevantes en los dos periodos a comparar de la dimensión “**Tratamiento y Desarrollo**”. Además, se observa una disminución del 30,04% en el año 2021 Vs 2020, así mismo en esta dimensión, los grupos de interés presentan en su gran mayoría las quejas por medio de correo electrónico.

Cuadro 4. Matriz PQRSD comparativo 2020 – 2021.

DIMENSIÓN	AÑO 2020	AÑO 2021	DIFERENCIA	DISMINUCIÓN %
DERECHOS HUMANOS	284	238	46	16,20%

Fuente: Matriz PQRSD años 2020 y 2021, 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 284 en el año 2020 a 238 en la presente vigencia, mostrando armonía con la disminución que se presentó en las dos vigencias analizadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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:

- Test de percepción de integridad en formulario Google (SCAN). Enviado mediante correo electrónico a los servidores penitenciarios seleccionados como muestra, especificando el fundamento para realizar la medición de la apropiación del código de integridad e indicando las instrucciones para el diligenciamiento del cuestionario. Además, se adjuntó pantallazos de los diagramas de pastel extractados como resultado de las respuestas emitidas por la muestra.
- Se gestiono con el departamento administrativo de la Función Publica (Dirección de Participación, Transparencia y servicio al ciudadano), la realización de una video conferencia: Código de integridad en el servidor público, realizado el 17 de marzo por plataforma MEET con el objeto de “fomentar mecanismos de retroalimentación sensibilización y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad” tendiente a propiciar el actuar integro, transparente y eficiente del funcionario dando prioridad a los intereses públicos. Participaron 169 servidores públicos del nivel nacional.
- Se solicitó a la Escuela Penitenciaria Nacional, grupo de educación continuada, como parte del PIC, la inclusión de los contenidos del tema conflicto de intereses en la malla curricular del curso de integridad que

adelanta la escuela en los procesos de formación. Fue formalizada la inclusión de los contenidos mediante acta No. 002 de abril de 2021.

- Con el fin de afianzar los contenidos del Código de Integridad en gerentes públicos, servidores públicos y a las personas vinculadas mediante contrato de prestación de servicios del nivel nacional, mediante correo masivo publicado el 3 de mayo del cursante de solicitó la realización del curso virtual de 20 horas: Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción que dispone la Función Pública.
- Participación del INPEC con otras entidades del Sector Justicia en la Semana Íntegra programada por el Ministerio de Justicia y del derecho con el fin de propiciar espacios de sensibilización e interiorización en los funcionarios acerca de los contenidos del Código de Integridad. Desde la SUTAH se realizó una intervención en la que se dieron a conocer las acciones realizadas en torno a la implementación de la Política de Integridad.

No obstante, lo anterior y tomando como referencia el análisis realizado a las PQRSD de los años 2020 y 2021 y la situación sanitaria presentada en las vigencias a causa del COVID 19, 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 5. Matriz PQRSD comparativo 2020 – 2021.

DIMENSIONES ANALIZADAS - ASUNTO QUEJAS			
DIMENSIÓN	AÑO 2020	AÑO 2021	DISMINUCIÓN
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURÍDICO	2539	1826	713
POR TRÁMITE SEGURIDAD	1431	661	770
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	1295	906	389
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	473	420	53
CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	196	154	42
DERECHOS HUMANOS	284	238	46
TOTALES	6.218	4.205	2.013

Fuente: Matriz PQRSD años 2020 y 2021, Oficina atención al ciudadano.

Cuadro 6. Matriz PQRSD comparativo 2020 – 2021.

TOTAL, DIMENSIONES - ASUNTO QUEJAS							
NO	DIMENSIONES	2020		2021		DIFERENCIA 2020 -2021	DIFERENCIA EN PORCENTAJE
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		
1	Actuaciones irregulares de funcionarios	48	0,64%	117	2,33%	69	144%
2	Administrativas	0	0,00%	2	0,04%	2	-
3	Ambiente y desempeño laboral	473	6,35%	420	8,36%	-53	-11%
4	Corrupción de servidores públicos	196	2,63%	154	3,07%	-42	-21%
5	Derechos humanos	284	3,81%	238	4,74%	-46	-16%
6	Imagen institucional	65	0,87%	55	1,10%	-10	-15%

TOTAL, DIMENSIONES - ASUNTO QUEJAS							
NO	DIMENSIONES	2020		2021		DIFERENCIA 2020 -2021	DIFERENCIA EN PORCENTAJE
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		
7	Investigaciones disciplinarias a PPL	74	0,99%	289	5,75%	215	291%
8	NULL o Vacías	1	0,01%	0	0,00%	-1	-100%
9	Por no efectuar trámite a talento humano funcionarios	11	0,15%	0	0,00%	-11	-100%
10	Talento humano	0	0,00%	7	0,14%	7	-
11	Por no efectuar trámite jurídico	2539	34,10%	1826	36,36%	-713	-28%
12	Por no trámite reinserción social	658	8,84%	0	0,00%	-658	-100%
13	Por no trámite salud	637	8,56%	0	0,00%	-637	-100%
14	tratamiento y Desarrollo	300	4,03%	906	18,04%	606	202%
15	Por Servicio telefonía	87	1,17%	11	0,22%	-76	-87%
16	Por servicio visitel	25	0,34%	0	0,00%	-25	-100%
17	Por trámite seguridad	1431	19,22%	661	13,16%	-770	-54%
18	Por trámite administrativo	390	5,24%	195	3,88%	-195	-50%
19	Sugerencias	16	0,21%	0	0,00%	-16	-100%
20	Agracio física o verbal al ciudadano	29	0,39%	12	0,24%	-17	-59%
21	Convocatorias INPEC	4	0,05%	1	0,02%	-3	-75%
22	Información Institucional	151	2,03%	89	1,77%	-62	-41%
23	No dar cumplimiento a las audiencias virtuales	6	0,08%	4	0,08%	-2	-33%
24	Orientación	0	0,00%	24	0,48%	24	-
25	Sistemas	0	0,00%	11	0,22%	11	-
26	Permitir el ingreso de elementos prohibidos	16	0,21%	0	0,00%	-16	-100%
27	Suministro de elementos de aseo	4	0,05%	0	0,00%	-4	-100%
TOTAL		7445	100%	5022	100%	2423	33%

Fuente: Matriz PQRSD años 2020 y 2021, Oficina atención al ciudadano.

El cuadro No. (6) nos indica un comparativo del total de las dimensiones por quejas presentadas por los usuarios entre las vigencias 2020 y 2021 al pasar de **(7.445)** al **(5.022)** respectivamente, presentando así una disminución de **(2.423)** quejas.

Es importante mencionar que el tipo de recepción mas utilizado por las partes interesadas del 01 de enero al 31 de octubre del presente años fue a través de correo electrónico.

En la dimensión tratamiento y desarrollo la queja que presento mayor recepción fue: Falta Atención Medica con (611).

La dimensión que presenta el mayor número de quejas tanto para el año 2020 como para el 2021 fue: Por no efectuar trámite jurídico con (2.539) y (1.826) respectivamente.

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

Se evidencia un incremento significativo en la queja Tramites de Traslados a los Privados de la Libertada de la vigencia 2020 a la 2021, al pasar de (164) a (432)

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

- La Subdirección de Talento Humano debe continuar cumpliendo con las actividades propuestas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano componente 6 “Iniciativas Adicionales”, Subcomponente 1 “Código De Integridad”, realizando socializaciones, seguimiento y acompañamiento a todo el 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.
- Siendo el INPEC un escenario en el cual se pueden presentar con mayor frecuencia actos que estén en contravía de lo consignado en el código de integridad, las actividades para implementar los valores deben ser muy frecuentes y dirigidas a los funcionarios de todos los niveles del instituto.
- Hacer mayor énfasis en los funcionarios de las áreas de Atención y Tratamiento, Custodia y Vigilancia; pues son quienes tienen la responsabilidad directa de la misionalidad del INPEC.
- Deben idearse nuevas estrategias para motivar la participación de los funcionarios a todo nivel en las actividades para la implementación del código de integridad.
- La Dirección General debe Empoderar a los funcionarios encargados de la socialización, divulgación e implementación del código de integridad.

Atentamente;



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

Revisado por: Mayor (Ra) Jeferson Erazo Escobar – Jefe de la Oficina de Control Interno

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

Fecha de elaboración: 22 de noviembre 2021

Archivo: C:\Users\ABASTIDASE\Desktop\ESCRITORIO\GRUPO EVALUACION A LA GESTION DEL RIESGO\INFORMES 2021\2021 CODIGO DE INTEGRIDAD