

8110-OFPLA

INPEC 07-03-2022 12:00  
Al Constar Cir Esie No: 2022IE0045744 Folio Anexo FAO  
ORIGEN 8110-OFFICINA ASESORA DE PLANEACION OFPLA / JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS  
DESTINO 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / GEDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ  
ASUNTO RETROALIMENTACION AUTOEVALUACION 2DO SEMESTRE 2021(JULIO-DICIEMBRE)  
OBS RETROALIMENTACION AUTOEVALUACION 2DO SEMESTRE 2021(JULIO-DICIEMBRE)  
GATEC

2022IE0045744



Bogotá D.C.

Doctora  
**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**  
Dueña de Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
Ciudad

**Asunto:** Retroalimentación Autoevaluación 2do semestre 2021 (julio-diciembre)

Cordial Saludo

Por medio de la presente me permito remitir la retroalimentación de la autoevaluación correspondiente, al segundo periodo evaluado que comprende desde el 01 de julio a 31 de diciembre de 2021.

Por lo anterior se remiten los documentos correspondientes, se recomienda tener en cuenta las recomendaciones y conclusiones concertadas en la retroalimentación.

Atentamente,

  
**JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Anexo (02) Dos Folios a doble cara

Revisado por: Ds Eduardo Guzmán Guzmán –Coordinador GRUDEC

Elaborado por: Laura Carolina Florez -GRUDO

Fecha de elaboración: 07/03/2022

Archivo: C:\Users\OFPLA\Documents\ 2022\ Oficio OFPLA a GATEC Retroalimentación autoevaluación 2do semestre 2021(julio-diciembre)

*Recibi*  
*07/03/2022*  
*A-249*

RETROALIMENTACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN POR PROCESO

Proceso	Fecha de Realización
Derechos Humanos y Atención al Cliente	07 de marzo de 2022

Periodo evaluado	Desde: 01 de julio de 2021	Hasta: 31 de diciembre de 2021
------------------	----------------------------	--------------------------------

**1. Análisis de Resultados de Auditorías Recibidas**

Durante el periodo evaluado no fue objeto de auditoria el proceso en mención por ningún ente de control.

**2. Análisis y estado de las PQRS**

Se evidencia que el proceso no está realizando el cargue del reporte generado por el aplicativo GESDOC que incluya las PQRS del Grupo de Derechos Humanos en el entendido que se realiza la autoevaluación por procesos y no por dependencias.

Nota: se ha reiterado en varias retroalimentaciones que se realice la corrección del reporte en mención, no se hace revisión de cumplimiento a este criterio por falta de insumos oficiales (reporte GESDOC).

**3. Análisis encuestas de satisfacción**

El proceso reporta en la autoevaluación el análisis, conclusiones y recomendaciones de la encuesta de percepción ciudadana en la Sede Central y en las 6 Direcciones Regionales.

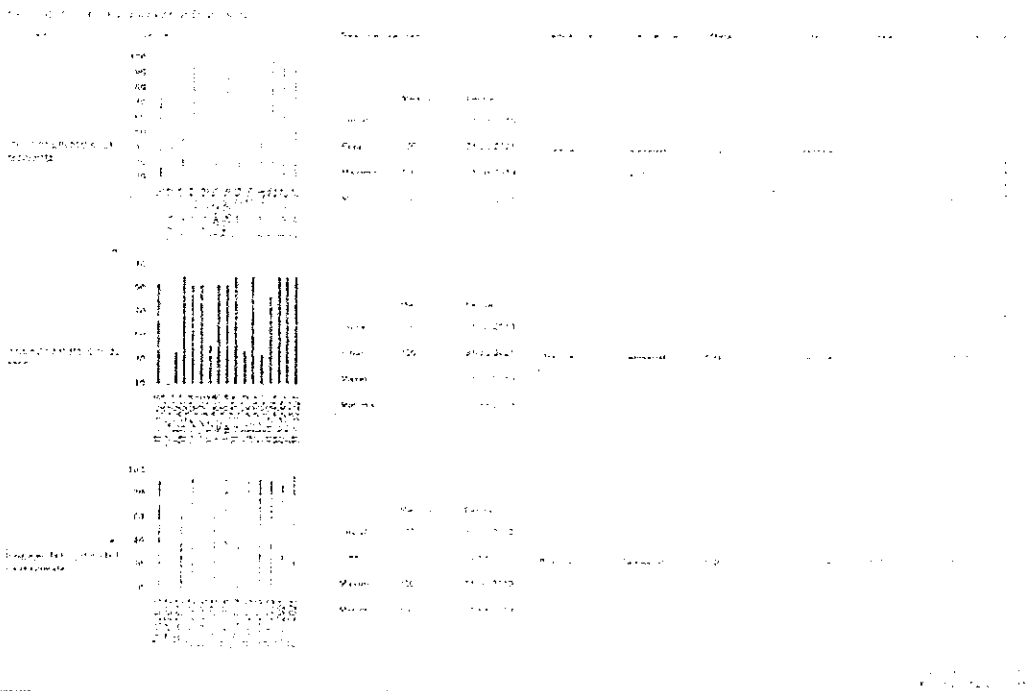
La encuesta se realizó a 8.216 personas a nivel nacional para conocer la percepción de los ciudadanos frente a la prestación de diferentes servicios. Un alto porcentaje califica positivamente la atención y solución a los requerimientos por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, generándose una buena imagen institucional. Sin embargo, el 1.40% de los usuarios encuestados manifiesta que le han solicitado dinero o dadas para proporcionarle el servicio, situación que se ha evidenciado en las regionales Occidental, Central y Oriente. Por otro lado los ciudadanos han mostrado inconformidad por la demora en la prestación de los servicios como beneficios administrativos.

**4. Desempeño del proceso (Indicadores de Gestión)**

Como resultado de las mesas de trabajo para la actualización de los indicadores del Proceso, con sus respectivas hojas metodológicas, se aprobaron un total de (3) indicadores, los cuales ya se encuentran alimentados en la ruta virtual y en ISOLución.

Que, para el corte del segundo semestre de la vigencia del 2018, del total de los (3) reportaron seguimiento:

- Índice de Eficacia en la respuesta
- Índice en la Oportunidad de respuesta
- Índice de satisfacción al servicio



Seguimiento alimentado en ISOLucion generando un cumplimiento del proceso del 100%

**5. Conformidad del Producto/Servicio**

El proceso no reporta conformidad del producto/servicio

El proceso de Derechos Humanos y Atención al Cliente, participa directamente en el control de servicio no conforme (Numera 8.7 Control de salidas no conformes NTC ISO 9001:2015) Por lo que se sugiere aplicar el procedimiento PE-PI-P11 No conformidad y acción correctiva versión oficial.



**6. Estado de las Acciones de Mejoramiento**

El proceso cuenta con el hallazgo No. 68 de la vigencia 2019 de la Contraloría, el cual contiene 2 actividades correctivas las cuales se encuentran cumplidas al 100%

**7. Acciones de seguimiento de compromisos de autoevaluaciones y revisiones previas**

El proceso no ha fijado compromisos y en este entendido no tiene acciones de seguimiento.

**8. Cambios que podrían afectar el SGI**

- El constante incumplimiento a los términos legales por parte de las dependencias a los peticionarios, al no contestar las solicitudes impetradas por los ciudadanos
- Fortalecer el programa de apoyo por parte de la dependencia asesora en temas de normatividad
- Capacitar sobre temas legales por parte de la Escuela Penitenciaria como también la atención al servicio y el código de ética

**9. Recomendaciones para la mejora**

Continuar con las acciones que demarcan el cumplimiento de los resultados correspondientes a los indicadores del proceso para la presente vigencia.

Se debe corregir el reporte de las diferentes PQRS ya que no se está generando en el formato de GESDOC establecido, se han generado una serie de observaciones acerca de la revisión y corrección pero a la fecha no se ha evidenciado avance. Se invita a que el proceso continúe con la realización de la actividad conforme a los lineamientos indicados con la participación del Grupo de Derechos Humanos como parte del proceso.

Dar cumplimiento a las recomendaciones establecidas en la aplicación de la encuesta de satisfacción para lograr una mejor imagen del instituto en la prestación de los servicios en los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional.

Se deben fortalecer los controles al interior del proceso para que se eliminen las prácticas de corrupción que se generan en la prestación del servicio como lo manifestaron durante la aplicación de la encuesta de "Solicitud de dinero o dádivas por el servicio prestado".

Continuar con las acciones que demarcan el cumplimiento de los resultados correspondientes a los indicadores del proceso para la vigencia 2022.

**10. Conclusiones de la autoevaluación del proceso**

Es importante revisar y realizar el autorcontrol de los documentos con lectura en pantalla ya que la autoevaluación corresponde al segundo semestre de 2021 y no a la totalidad de la vigencia.

Se debe generar el reporte de las PQRS desde GESDOC conforme a los lineamientos previos, e incluir el reporte del Grupo de Derechos Humanos ya que se está evaluando por proceso y no por dependencia, en observancia a la Resolución 378 de 2017, adoptó el GESDOC como único sistema de radicación de las comunicaciones oficiales en el INPEC.

El proceso no carga evidencias de **4. Desempeño del proceso (Indicadores de Gestión)** en el DRIVE dispuesto para tal fin, se recomienda hacer uso del espacio para validar la información que reporta en el formato de la autoevaluación

Con relación a **5. Conformidad del Producto/Servicio** el proceso es Misional, si las encuestas de percepción de la ciudadanía fueran todas favorables el instituto no tendría requerimientos con relación a la calidad de los servicios que presta a la PPL principalmente.

Teniendo en cuenta que el hallazgo No. 68 de la vigencia 2019 de la Contraloría, contiene 2 actividades correctivas las cuales se encuentran cumplidas al 100%, se debe validar con el Coordinador del Grupo de Planeación estratégica para que cierre definitivo del mismo ante la CGR.

Es deber de los dueños de proceso fijar compromisos con fechas de cumplimiento en observancia al artículo 5 de la Resolución 4142 de 2014.

Se hace necesario requerir al Coordinador del Grupo de Planeación Estratégica la actualización de los indicadores de gestión en la caracterización **PM-DA-C03 Caracterización de procesos derechos humanos y atención al cliente.**

**11. Compromisos**

El proceso no fija compromisos desde la vigencia 2020, situación que permite a la Oficina Asesora de Planeación manifestar que hace falta de compromiso institucional; se reitera que en la autoevaluación debe participar el Grupo de Derechos Humanos.