

Grupo de Atención al Ciudadano

Acta de Entrega

Acta Informe de Gestión

Bogotá, D. C. Enero 15 de 2019

ACTA N° 01**DE ENTREGA DE GRUPO DEL ATENCION AL CIUDADANO
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO**

Fecha:	15 de enero de 2019
Hora:	10:00 AM
Lugar:	BOGOTA D.C., Dirección General INPEC

Se reunieron los señores:

Mayor General JORGE LUIS RAMÍREZ ARAGÓN Director General -INPEC

LEYDA MILENA MEDINA LOZANO Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Brigadier General WILLIAN ERNESTO RUIZ GARZÓN Director General –INPEC Entrante

Con el fin de hacer entrega el segundo al tercero de los nombrados del Grupo de Atención al Ciudadano de conformidad con lo ordenado por la Dirección General del Instituto Nacional penitenciario y Carcelario, así:

1. TALENTO HUMANO**1.1 Distribución del Personal**

Código y grado	Nombres y apellidos	Cargo	Formación	Tipo de vinculación	Tiempo en la dependencia
2044 -13	Leyda Milena Medina Lozano	Profesional Especializado	Trabajador Social – Psicología organizacional	Provisional	(4)Cuatro Años
2044-11	Luis Alejandro González Torres	Profesional universitario	Administrador de Empresas	Carrera	(1) Mes y 6 días
3124-9	Yarlinis Isabel Algarín Carrillo	Técnico Administrativo	Tecnóloga	Carrera	(6) Seis meses
2044- 11	Geidy Cristina Cárdenas	Profesional universitario	Trabajador Social	Provisional	(4) Cuatro Años
4114-11	Sandra Patricia Muñoz Suarez	Dragoneante	Asistencial	Carrera	(2) Dos años
4114 -11	Ingrid Nayiver Gómez	Dragoneante	Asistencial	Carrera	(15) días
4044-11	Mariluz arias Perdomo	Auxiliar administrativo	Técnico	Provisional	(2) Dos años
4044-11	Luisa María León Umaña	Auxiliar Administrativo	Asistencial	Provisional	12 meses

1.2 Novedades de Personal

Descripción	Nombre y apellido
Comisión	
Vacaciones	Yarlinis Isabel Algarín Carrillo, Marilú Arias Perdomo
Licencia	
Incapacidades	
Otros (Vacancia temporal)	Juna de Jesús casallas

1.3 Verificación Evaluación Personal de Carrera (Ley 909 de 2004)

(Primera evaluación parcial semestral con corte a 31 de julio de 2018 o parcial eventual)

Nombres y Apellidos	Evaluación		Observaciones
	Completa	Faltante	
Luis Alejandro González Torres	x		31 de octubre de 2018
Sandra Patricia Muñoz Suarez	x		31 de octubre de 2018
Ingrid Nayiver Gómez	x		31 de octubre de 2018
Yarlinis Isabel Algarín	x		31 de octubre de 2018

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**2.1. Inventario de la Dependencia****2.2 Vehículos Asignados****2.3 Equipos**

Inventario general consolidado del Grupo de Manejo de Bienes Muebles. Anexo 1. Adjunto en medio magnético.

2.4 Cuentas de Correo

Nombre y Apellidos	Correo Electrónico	Contraseña
Leyla Milena Medina Lozano	milena.medina@inpec.gov.co ; atencionalciudadano@inpec.gov.co cerotolerancialacorrupcion @inpec.gov.co	*****
Luis Alejandro González Torres	Luis.gonzalez@inpec.gov.co	*****
Geidy Cristina Cárdenas	geidy.cardenas@inpec.gov.co	*****
Mariluz Arias	mariluz.arias@inpec.gov.co	*****
Yarlina Algarín	yarlini.algarin@inpec.gov.co	*****
Sandra Patricia Muñoz	sandra.muñoz@inpec.gov.co	*****
Ingrid Nayiver Gomez	Ingrid.gomez@inpec.gov.co	*****
Luisa María Leon Umaña	Luisamaria.leon@inpec.gov.co	*****

2.5 Relación Información en Medio Magnético

Escritorio: Actas, informes, oficios, aplicativos (quejas web , disipe, Gesdoc)
Mis Documentos: Formatos, Políticas y Lineamientos, Plan de acción, informes
Imágenes: Registros fotográficos de actividades, cuadros Excel y presentaciones).

3. FUNCIONES DE LA DEPENDENCIA

Las establecidas en el Decreto 4151 de 2011

3.1 Funciones por Grupos

Las establecidas en el artículo 2 de la Resolución 598 de 2018.

Son funciones del grupo de atención al ciudadano las siguientes:

1. Formular lineamientos e implementar las directrices emitidas por el Gobierno Nacional relacionadas con el servicio al ciudadano.
2. Emitir protocolos y lineamientos de administración de los canales de atención para recibir, registrar y tramitar las quejas, reclamos, sugerencias e informar oportunamente a los privados de la libertad y ciudadanía la gestión adelantada.

3. Recibir, registrar tramitar las quejas, reclamo, sugerencias y denuncias e informar oportunamente a los privados de la libertad y ciudadanía la gestión adelantada.
4. Realizar seguimiento de la gestión oportuna de la respuesta entrega a privados de la libertad y ciudadanía por parte de las dependencias competentes con relación a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Instituto.
5. Consolidar la información estadística de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que permitan el mejoramiento continuo de los servicios del Instituto.
6. Realizar diagnósticos, estudios y presentar propuestas a las dependencias del Instituto de solución respecto al problemática detectada, producto del análisis las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los privados de la libertad y la ciudadanía.
7. Verificar el funcionamiento y operación de áreas de atención ciudadano en las dependencias del instituto.
8. Elaborar el portafolio de servicios institucionales en coordinación con las dependencias de la sede central del instituto y difundir a la población privada de la libertad y partes interesadas.
9. Coordinar la aplicación de instrumentos que permitan evaluar la calidad y satisfacción en los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad. Los instrumentos serán elaborados por las dependencias competentes.
10. Diseñar e implementar las herramientas que permitan consolidar y analizar la información relacionada con el nivel de satisfacción del servicio de las áreas de atención al ciudadano en el instituto.
11. Desarrollar actividades de sensibilización de los servidores penitenciarios y contratistas del Instituto con relación al servicio y atención al ciudadano.
12. Verificar y controlar la calidad de la información que registre el grupo en las bases de datos.
13. Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
14. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión integrado Institucional.
15. Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

4. PROYECTOS EN PROCESO

Responsabilidades, presupuesto, plan de trabajo

Se está disponiendo para la presente anualidad una inversión con la siguiente proyección, ubicación de elementos tecnológicos (auto servicio atril touch, visualizador de turnos e informador de trámites y servicios para los ciudadanos), Instalador de un calificador de servicio que permitirá la medición de la atención prestada por el servidor público, Instalación de dos a tres módulos/divisiones para generar una atención más calificada para 12 establecimientos.

5. PROGRAMAS Y ESTUDIOS EN PROCESO O PENDIENTES

N/A

6. PLAN DE ACCIÓN

Consolidado entregado por el Grupo de Planeación Estratégica de la Oficina Asesora de Planeación.

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

Relación de la totalidad de hallazgos bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación

8. COMITES, JUNTAS O EQUIPOS DE TRABAJO (en los que participa)

Denominación del comité	Funciones	Periodicidad reuniones	Fundamento legal	Compromisos
Comité interdisciplinario de gestión de servicios para la atención y evaluación y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias	Mantener el control y seguimiento y estrategias de mejoras en el Instituto, mediante la aplicación en forma oportuna y efectiva de las medidas correctivas y preventivas previstas en la ley 1015 de 2.006 y reglamentado mediante Resolución No.01139 del 2.013	Semanalmente	Resolución 01139 de 2013	Conocer las quejas, reclamos y denuncias que realizan los ciudadanos y resolver de manera oportuna. . Evaluar las quejas, reclamos y denuncias, sus conductas y se dispondrá el trámite y las decisiones a que haya lugar . . Se tomaran acciones preventivas o correctivas de acuerdo al caso con el fin de dar generar una mejor imagen institucional
Equipo Operativo Calidad MECI	las establecidas en el art 6 de la Resol 4663 de 2018	Cuando las necesidades lo exijan	Resolución 004663 del 21 de diciembre de 2018	

9. PROCESOS DE LA DEPENDENCIA

Atención al Cliente y Derechos humanos

10. RELACION DE LOS PROCEDIMIENTOS

N/A	Mapa de Procesos
PM-DA-P04 V01	Procedimiento Atención al Ciudadano
PM-DA-C03 V01	Caracterización Derechos Humanos y Atención al Cliente
PM-DA-P03 V01	Procedimiento Gestión de Campañas de Promoción y Difusión en Derechos Humanos
PM-DA-P01 V01	Procedimiento Gestión de Solicitudes por Regionales
PM-DA-LN01 V01	Lineamiento enfoque diferencial de las personas privadas de libertad LGBTI.
PM-DA-P02 V01	Procedimiento Planes de Mediación de Derechos Humanos
PM-DA-PL01 V01	Política Institucional de Derechos Humanos enfocada en la Promoción y el Respeto

11. ARCHIVO

Relación de carpetas de información de la dependencia:

Año 2015 Carpetas: Peticiones 371, quejas 1356, denuncias 38, reclamos 58, sugerencias 81 felicitaciones 01
Año 2016 Carpetas: peticiones 215, quejas 1495, denuncias 17, reclamos 69, sugerencias 01, felicitaciones 1
Año 2017 Carpetas: peticiones 09, quejas 914, denuncias 04, reclamos 03, sugerencias 01, Felicitaciones 0
Año 2018 Carpeta: peticiones 01, quejas 1339, denuncias 12, reclamos 01, sugerencias 01, solicitudes 91
felicitaciones 03

12. OBSERVACIONES FUNCIONARIO SALIENTE

13. OBSERVACIONES FUNCIONARIO ENTRANTE

No siendo otro el objeto de la presente, se da por terminada y en constancia se firma por los que intervinieron, en la ciudad de Bogotá a los (15) quince días del mes de enero de 2019.

Firmado,



LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Firmado,

Jefe Entrante

Firmado

Interventor

FORMATO ÚNICO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
(Ley 951 de Marzo 31 de 2005)**1. DATOS GENERALES:**

A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA

LEYDA MILENA MEDINA LOZANO

B. CARGO

Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

C. ENTIDAD (RAZON SOCIAL)

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC

D. CIUDAD Y FECHA

Bogotá, 15 de enero de 2019

E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN

01 de enero de 2018

F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN

RETIRO SEPARACIÓN DEL CARGO RATIFICACIÓN

G. FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN

11 de enero de 2019**2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:****INFORME DE GESTION DE ENERO 1 DE 2.018 A ENERO 10 DE 2.019**

De acuerdo con la política de la Dirección General del INPEC y dando cumplimiento al Plan de Gobierno, cual es promover y generar áreas de intervención donde se desarrollen elementos de comunicación directa a través de las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias para que los ciudadanos puedan presentar sus inquietudes y resolver las falencias que se puedan presentar al interior del INSTITUTO así:

SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Teniendo en cuenta el reporte de solicitudes de información del Grupo de Atención al Ciudadano de acuerdo al estadístico del Aplicativo Quejas web y las recepcionadas por los canales de atención, personalizado telefónico, correo electrónico y correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano a nivel nacional, donde cada dependencia correspondiente informarán de la respuesta oportuna en lenguaje claro y sencillo con términos de ley a los ciudadanos se obtuvieron los siguientes resultados:

Regional	Atención Personalizada (Orientación- Asesoría)	Quejas – Reclamos – Sugerencias- Denuncias	Total
Regional Noroeste	9710	2.479	12189
Regional Oriente	8858	681	9539
Regional Viejo Caldas	6457	1509	7966
Regional Central	4967	1293	6260
Sede Central	2032	1892	3924
Regional Occidente	174	1620	1794
Regional Norte	720	555	1275
Totales	32918	10.029	42947

Como se puede observar en la tabla, las atenciones personalizadas son las que presentan un mayor número de utilización en las Regionales y ERON adscritos a cada una de ellas. Se presenta un comportamiento más bajo de las quejas respecto a las Personalizadas, sin embargo, se resalta que la Regional Noroeste es quien tiene una mayor atención en este sentido, seguido de la Regional Oriente, la regional Viejo Caldas, Regional Central y Dirección General.

Durante el periodo se realizaron un total de 32.745 atenciones personalizadas a nivel nacional seguido de 96 Sugerencias y 77 Felicitaciones. Se pudo observar que los canales de atención personalizada es la más utilizada por los ciudadanos con 31.870 atenciones y la menos frecuentes es la telefónica con 1.048 atenciones para un total de 32.918

Los tipos de PQRSD que encontramos en el formulario son las Quejas, Solicitudes, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Sin tramite. Durante el periodo se incorporaron 10.029 atenciones al sistema que hacen referencia las quejas y reclamos de mayor trascendencia, de acuerdo con lo que arroja el estadístico.

El mayor número de incorporaciones en el sistema fue de quejas con un total de 5.842, seguido de solicitudes con un total de 3.517, reclamos con 239, en menor número se encuentra las denuncias con 141, y 51 felicitaciones y sugerencias con 44.

DIMENSION DE LAS PQRSD A NIVEL NACIONAL LAS MAS RECURRENTES

Dentro del total de las dimensiones de las PQRSD de los 17 ítems, se destacan: Por no efectuar trámite jurídico en una cantidad de 2.740 atenciones, Por tramite de seguridad refleja un número de 1.700 atenciones, Por no tramite de salud con un total de 1.193 atenciones, Por no tramite de Reinserción social con 1.062 atenciones, Incumplimiento a los Derechos Humanos con 835 atenciones, Por tramite administrativos del PPL con 579 , ambiente y desempeño laboral 244, corrupción de servidores públicos 158, servicio de telefonía 71, investigaciones disciplinarias a internos 68, por servicios visitel 47, faltas disciplinarias de funcionarios 26, sugerencias 24, felicitación 21 y extorsión y amenazas 1 atenciones, , para un total de 10.029 atenciones a nivel nacional..

De acuerdo a lo observado en el estadístico que arroja el sistema se evidencia que las atenciones más frecuentes son las personalizadas a nivel nacional, en las Regionales y en la Sede Central, dentro de ellas el tipo Orientación en un número bastante considerable es el de mayor atención (asesoría en convocatorias al Instituto de dragoneantes y auxiliares, ubicación de los PPL, información para ingreso de visitas y asesorías para ubicación de internos en los ERON).

DIAGNOSTICO Y MEJORA CONTINUA

De acuerdo a lo observado en el estadístico que arroja el sistema se evidencia que las atenciones más frecuentes son las personalizadas a nivel nacional, en las Regionales y en la Sede Central, dentro de ellas el tipo Orientación en un número bastante considerable es el de mayor atención.

También se observa que algunas Regionales y Establecimientos adscritos como Central Occidente y Norte presentan bajo compromiso en el ingreso de las PQRSD en el aplicativo quejas web lo cual incide en la obtención de datos estadísticos más confiables.

De acuerdo con lo anterior se realizarán capacitaciones a nivel general sobre el uso del aplicativo Quejas WEB a los funcionarios que los diligencian para evitar el mal Uso del mismos que se completen todas las casillas del formulario para no encontrar vacíos e información incompleta y para que el estadístico y los análisis que se realicen de este arrojen datos exactos de las PQRSD más requeridas por parte de los ciudadanos.

Se dará a conocer este estadístico a las Direcciones Regionales, ERON y Dependencias de la Sede Central para que se tomen acciones preventivas y correctivas.

ENCUESTAS DE SATISFACCION

Para el periodo de 2018 se aplicaron a 2.205 encuesta de satisfacción y percepción del ciudadano, dirigido a la Población Privada de la Libertad (PPL) y sus familiares, entidades gubernamentales y ciudadanos en general que acceden al servicio en los puntos de Atención al Cciudadano de las Direcciones regionales Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo caldas y los ERON adscritos.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTA

Se puede concluir que la percepción que tiene el ciudadano sobre los puntos de Atención al Ciudadano en los ERON y Regionales tales como Oriente, Central, Viejo Caldas, Occidente, Noroeste son los que más la reconocen y consultan, ahora con bajo reconocimiento se encuentran la Regional central y regional Occidente. También se analizó la importancia de la carta del trato Digno al ciudadano la cual se socializo en todos los Eron y Direcciones Regionales.

Otra variable analizada fue "la amabilidad hacia los ciudadanos" a pesar de estar calificada como excelente seguiremos en la capacitación y la mejora continua en esta a competencia de buen trato y buscar la certificación a través del SENA en una mejor atención al cliente.

Así mismo se analizó la variable "que tanto conoce el servidor público sobre el tema solicitado por el ciudadano "arrojando un resultado positivo.

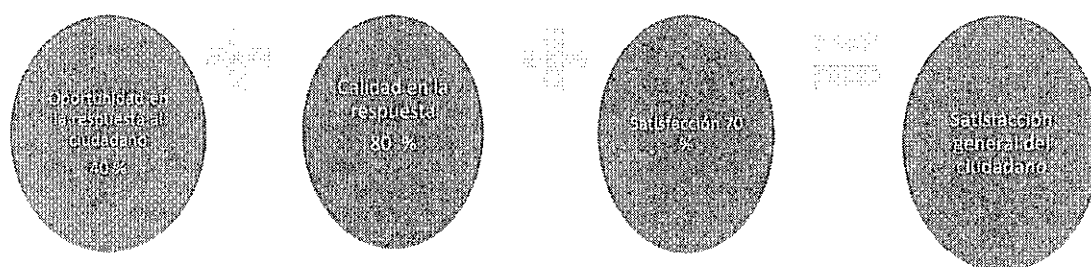
También se resaltó la "actitud del servicio y lenguaje claro y sencillo ": Los ciudadanos calificaron de excelente a los ERON y Regionales Noroeste, Viejo Caldas, Norte, occidente y Oriente .

En los a aspectos relacionados a rapidez en la atención, sencillez en los procesos, calidad en los requisitos, se observa que estuvo muy baja su calificación por los ciudadanos en la regional Central, Oriente y sus respectivos Erones por lo que se enviarán lineamientos de mejorar el servicio o calificación en estos a aspectos con el fin de obtener una mejor percepción del ciudadano.

La ciudadanía califica a los establecimientos de Reclusión y Regionales en cumplimiento de las expectativas, con relación a la pregunta si el ciudadano tiene que volver varias veces a los puntos de atención por una misma respuesta sobre los requerimientos se recomienda que deben ser solucionados de manera oportuna en términos de ley.

Con relación a la pregunta si los ciudadanos utilizan tramitadores para obtener respuesta a su solicitud, se solicita realizar sensibilizaciones y campañas preventivas a los ciudadanos para que no paguen por los servicios y tramites que ofrece el INPEC, de acuerdo a la ley de transparencia de la información.

En cuanto a los trámites y servicios algunos ciudadanos manifiestan que no tienen claridad en el portafolio de servicios del INPEC, por lo que se solicitara realizar una campaña de transparencia activa y pasiva sobre trámites y servicios en un lenguaje claro y sencillo de acuerdo a la ley 1712 de 2.014 trasparencia de la información para los ciudadanos utilizando diferentes canales de comunicación y se socializar a nivel nacional y que las dependencias del INPEC y los dueños de procesos se capaciten en dar una información ágil, transparente y oportuna.



COMITÉ INTERDISCIPLINARIO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN Y EVALUACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – CRAET

Durante el año 2018 se realizaron comités CRAET con el fin de analizar las quejas de mayor impacto que afectan al Instituto, estos comités funcionan a nivel nacional en Direcciones Regionales, ERON, y Sede Central con

presencia del Director General , oficina Asesor jurídica , Oficina Control Interno Disciplinario, secretaria del Comité Coordinador Grupo Atención al ciudadano .

Solución a los temas tratados en esos comités con las Acciones Preventivas:

- A través de oficios se solicitó a los los Directores Regionales y Directores ERON: Buen trato a los ciudadanos (PPL) en los Eron el respeto por los derechos humanos y el trato Digno se solicita capacitaciones a los funcionarios en esos temas y también brindar respuesta oportuna a las peticiones a fin de bajar nivel de tutelas que se presentan en el INPEC.

El objetivo de estas acciones preventivas es facilitar los procesos y realizar una sensibilización social a la comunidad de manera práctica y ágil para ser publicada en la página web, emisora de los ERON, atención personalizada en las visitas y punto de atención al ciudadano.

El Comité CRAET analizo y direcciono las Quejas a la oficina de Control Interno Disciplinario, para lo de su competencia, como también a las Direcciones Regionales para darle tramite a la misma.

ESTRATEGIA DE CULTURA DE SERVICIO

A través de un compromiso de los servidores públicos con el servicio y la excelencia, se fortaleció el perfil y las competencias del personal a través de actividades de socialización, cursos presenciales y virtuales de Atención al Ciudadano, en amabilidad, actitud, buen trato, humanización del servicio, liderazgo, vocación de servicio y protocolos de Atención.

Se lidero la Campaña 3 Pasos para ser un mejor Servidor la cual abordo 3 ejes temáticos:

- ✓ Humanización del servicio
- ✓ Liderazgo
- ✓ Conocimiento institucional.

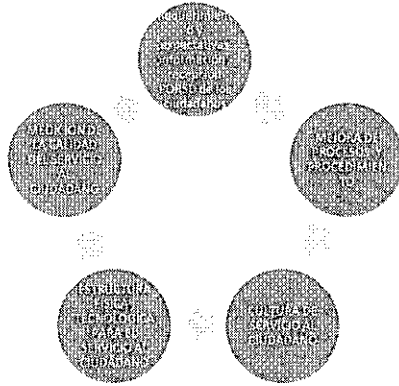


CAMPAÑA DE SOCIALIZACION DE TRAMITES Y SERVICIOS

- ✓ Se involucró a la ciudadanía en la gestión de la entidad, con espacios de interacción presencial, virtual con la ciudadanía sobre programas institucionales liderados por la entidad, con grupos vulnerables, PPL y sus familias, defensores, entidades gubernamentales en temas como:
 - ❖ Requisitos para el ingreso de visitantes
 - ❖ Programa Visitel
 - ❖ Trámites de Salud
 - ❖ Visita Virtual

Solicitud de traslados, entre otros

COMPONENTES DE GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO



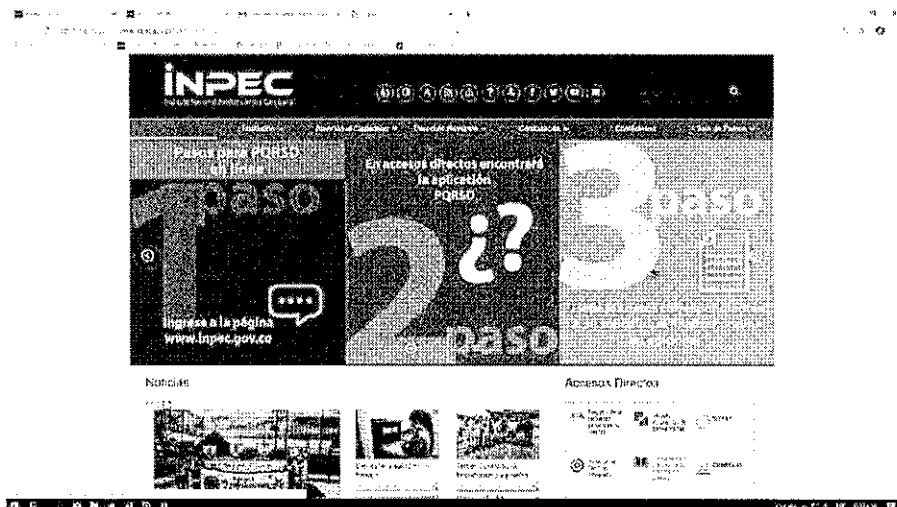
CAPACITACIONES COORDINADAS CON LA ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL Y ATENCION AL CIUDADANO.

Teniendo en cuenta las políticas de atención al ciudadano hacia los ciudadanos se programaron capacitaciones para la vigencia 2018 en coordinación con la Escuela Penitenciaria Nacional dirigida a los funcionarios INPEC, con el fin de que los servidores públicos den cumplimiento a la implementación, mejora de la calidad y eficiencia en los servicios promoviendo la participación ciudadana y accesibilidad a los trámites y servicios que brinda el INPEC, es así que se ha venido realizando cursos básicos de atención al ciudadano en temas de Normatividad, participación ciudadana, Canales de atención al ciudadano y protocolos, lenguaje claro y sencillo entre otros dando respuesta a las acciones preventivas que se han requerido en el CRAET.

SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD A LAS DEPENDENCIAS

Teniendo en cuenta el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes, "CRAET" en cumplimiento a la Resolución No. 001139 del 30 de abril de 2013 y aplicabilidad del procedimiento PM-DA-P04 V01 del 17 de abril del 2015 de acuerdo a la misionalidad y a lo determinado en el procedimiento se hace necesario realizar supervisión, seguimiento y control a las solicitudes formuladas en los puntos de atención al ciudadano para que remitan respuesta en los términos de ley.

Actualización y publicación en la página del inpec link <http://www.inpec.gov.co/web/guest/inicio> sobre la información que brinda el instituto a los ciudadanos.



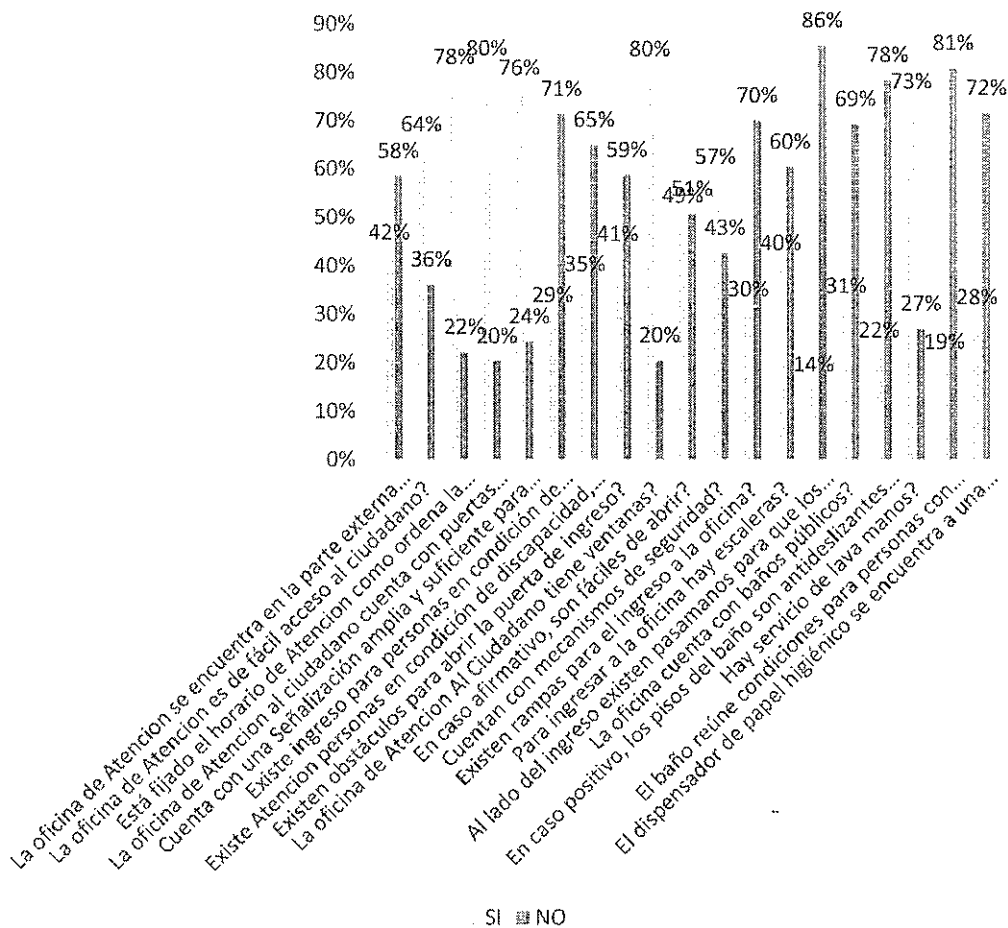
APLICABILIDAD A LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC6047 2013

De acuerdo a los lineamientos NTC6047 2013, en materia de infraestructura y herramientas de apoyo para personas en condiciones de discapacidad, para los puntos de atención al ciudadano se realizaron los autodiagnóstico de espacios físicos con base en la herramienta dispuesta por el PNSC para identificar los ajustes a realizar y garantizar

el acceso en los puntos de atención a las personas en condición de discapacidad" con el análisis de las encuestas realizadas a los usuarios de diferentes grupos poblacionales en los establecimientos de acuerdo con la información suministrada por las Regionales Viejo Caldas, Noroeste, Norte, Occidental y Oriente por cuanto la Regional Central no presento información al asunto.

De la información de las encuestas realizadas por los establecimientos y consolidada por cada una de las Regionales se concluye lo siguiente de los diferentes aspectos a controlar por cada una de las Regionales:

ANALISIS ESPACIOS FISICOS REGIONALES (1)



Como se puede apreciar en el grafico que corresponde a los primeros 19 Aspectos a Controlar se puede apreciar que existen algunas fortalezas ya que la mayoría de las oficinas de atención al ciudadano cuentan con buena infraestructura física como puertas de ingreso, señalización, mecanismos de seguridad y servicio de lavamanos.

Como debilidades se destacan en primer lugar que no se cuenta con pasamanos para que los usuarios se puedan sostener, los baños no reúnen condiciones para personas con condiciones de discapacidad, así como la falta de baños públicos en varias de las oficinas de atención al ciudadano y la falta de rampas para ingresar a la oficina entre los aspectos más relevantes.

OBSERVACIONES

Algunos ERON, según el primer punto de la norma NTC 6047 del 2013 NO CUMPLEN por cuanto la oficina de Atención al Ciudadano tiene el servicio en el área administrativa del ERON y comparten oficina con otras áreas.

Se recomienda **fijar** en lugar visible y de amplia cobertura (patios, oficinas, puerta de ingreso) para los usuarios el **horario de atención** del punto de Atención al Ciudadano, que garantice la mayor atención diaria tanto a PPL como usuarios externos.

A todos los ERON se recomienda que el funcionario de puerta de información o en su defecto el comando de guardia externa tenga en conocimiento donde queda el punto de atención al ciudadano y que servicios se prestan allá con el fin de direccionar a los usuarios.

CONCLUSIONES

Se determina por parte de esta área que se debe elevar solicitud a la USPEC para aquellos puntos de ATENCION AL CIUDADANO en los ERON que requieren de adecuar las instalaciones tal y como ordena la norma NTCGP 6047 DE 2.013, con el fin de dar total cumplimiento a la misma y en especial los que no tienen la oficina en la parte externa, para que inicien los trámites de solicitud de construcción ante la USPEC

ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADADANA

El INPEC , desarrollo espacios de participación ciudadana e incentivar a la ciudadanía para que participe y forme parte de la gestión de la entidad elaborando una estrategia para este año 2018 la cual contiene acciones que permitirán la formulación , ejecución participativa de las políticas , programas y servicios y proyectos institucionales, elaboración de normatividad como también solución de problemas mediante la innovación abierta , la promoción de control social y veedurías consulta de necesidad a la ciudadanía . . con las siguientes actividades:



Encuentro con los PPL de la etnia wayuu , Traducción de la carta del Trato Digno a ciudadano en lengua wayuu .

CAMPAÑA DE SOCIALIZACION DE TRAMITES Y SERVICIOS

- ✓ Se involucró a la ciudadanía en la gestión de la entidad, con espacios de interacción presencial, virtual con la ciudadanía sobre programas institucionales liderados por la entidad, con grupos vulnerables, PPL y sus familias, defensores, entidades gubernamentales en temas como:

- ❖ Requisitos para el ingreso de visitantes
- ❖ Programa Visitel
- ❖ Trámites de Salud
- ❖ Visita Virtual

Solicitud de traslados, entre otros

GRUPOS DE VALOR (Personas en condición de discapacidad)

- Se desarrollo espacios con INSOR y INCI donde se ofrezcan los servicios y trámites para los ciudadanos a través de lenguaje de señas, y atención a personas en condición de discapacidad visual.

- Se Implementó la Plataforma INSOR y CONVERTIR en los equipos de cómputo de atención al ciudadano Sede Central.

FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

Ferias de servicio al Ciudadano desarrolladas en el vigencia 2018, de acuerdo a la directiva transitoria 0005 del 16 de febrero de 2018 emanada por la Dirección General del INPEC , en atención a los lineamientos y buenas prácticas en participación Ciudadana , para una cobertura de 946 ciudadanos atendidos en cinco (5) ferias de servicio al ciudadano para un total de cobertura 946 Ciudadanos.

con la oferta de servicios: se brindó asesoría frente a los trámites de Ingreso a abogados en la asistencia jurídica a los PPL, "Asignación de visitas a Internos mediante VISITEL, Vinculación de empresarios a promover empresa u ofertar trabajo para los Privados de la Libertad, convocatoria para curso de cuerpo de custodia y vigilancia, servicio militar obligatorio en el INPEC, beneficios administrativos para los PPL, requisitos visita virtual, traslado de Internos, manejo de la página web para solicitar visitas, vigilancia electrónica y todas las preguntas sobre nuestro instituto, como también las PQRSD que requieren los ciudadanos que sean atendidas en el punto de atención de esta feria del servicio.

Relación de ferias de servicios realizadas durante el período	Número de personas atendidas	Número de solicitudes recepcionadas	Número de solicitudes respondidas
1. San Vicente del Caguan	146	146	146
2. Garzón - Huila	143	143	143
3. Riohacha	326	326	326
4. Necoclí	190	190	190
5. Cúcuta	102	102	102

3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS:

Consolidado entregado por la Dirección de Gestión Corporativa

4. PLANTA DE PERSONAL

Consolidado entregado por la Subdirección de Talento Humano

5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:

Se está disponiendo para la presente anualidad continuar con el proyecto de inversión "IMPLEMENTACION DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO AL CIUDADANO NACIONAL DNP, con la siguiente proyección, ubicación de elementos tecnológicos (auto servicio atril touch, visualizador de turnos e informador de trámites y servicios para los ciudadanos), Instalador de un calificador de servicio que permitirá la medición de la atención prestada por el servidor público, Instalación de dos a tres módulos/divisiones para generar una atención más calificada

6. OBRAS PÚBLICAS:

N/A

7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES

Consolidado entregado por la Dirección de Gestión Corporativa

8. CONTRATACIÓN

N/A

9. REGLAMENTOS Y MANUALES:

DENOMINACION DEL REGLAMENTO y/o MANUAL	DESCRIPCION	MECANISMO DE ADOPCION Y VIGENCIA	No DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN	FECHA DE ADOPCION O DE VIGENCIA
N/A	Mapa de Procesos	Comité de Coordinación de Control Interno	Resolución 4142 de 2014	19 de octubre de 2016
PM-DA-P04 V01	Procedimiento Atención al Ciudadano	ISolucion	No requiere	17 de abril de 2015
PM-DA-C03 V01	Caracterización Derechos Humanos y Atención al Cliente	ISolucion	No requiere	30 de octubre de 2014
PM-DA-P03 V01	Procedimiento Gestión de Campañas de Promoción y Difusión en Derechos Humanos	ISolucion	No requiere	17 de abril de 2017
PM-DA-P01 V01	Procedimiento Gestión de Solicitudes por Regionales	ISolucion	No requiere	17 de abril de 2015
PM-DA-LN01 V01	Lineamiento enfoque diferencial de las personas privadas de libertad LGBTI.	ISolucion	No requiere	4 de septiembre de 2018
PM-DA-P02 V01	Procedimiento Planes de Mediación de Derechos Humanos	ISolucion	No requiere	17 de abril de 2015
PM-DA-PL01 V01	Política Institucional de Derechos Humanos enfocada en la Promoción y el Respeto	ISolucion	No requiere	4 de septiembre de 2018

10. CONCEPTO GENERAL:

Este grupo de Atención al Ciudadano ha venido trabajando arduamente buscando resolver en el menor tiempo posible las PQRSD, generando confiabilidad y respeto con una solución adecuada y efectiva logrando que a través de las actividades que se vienen desarrollando se optimice la imagen institucional, de acuerdo con el Protocolo de servicios atención al ciudadano, aplicación de la norma, decreto 262 de 2009, ley 1755 de 2015, Documento CONPES 3785 de 2013.

Se hizo entrega a los Establecimientos de Reclusión, Direcciones Regionales y Sede Central, Escuela Penitencia Nacional la infraestructura tecnológica necesaria para llevar a cabo la atención optima de las áreas de atención al Ciudadano, Mediante Adquisición de equipos de cómputos, fotocopiadoras, teléfonos IP, como también el mobiliario comprendido por escritorios, archivadores colgantes, carteleras informativas, sillas interlocutoras y sillas de espera, buzones, señalización, y chalecos de edificación para los servidores públicos que laboran en las oficinas de atención al ciudadano y material didáctico, cartillas, plegables, afiches. Todo lo anterior hizo cobertura en los 138 ERON del país.

Sin embargo, se requiere más compromiso por parte de algunos Directores de establecimientos y comandantes del cuerpo de custodia y vigilancia para brindar la atención oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía en general, ya que contando con mobiliarios y equipos de cómputo e impresoras no instalan los mobiliarios y destinan lo equipos

para otras dependencias, falta mucha concientización de la importancia y necesidad de que estos programas funcionen a pesar de las múltiples capacitaciones.

Se evidencia la falta del perfil del funcionario para asignarlo al servicio, en su mayoría los funcionarios de atención al ciudadano son del cuerpo de custodia que tiene multiplicidad de cargos, lo que hace que se deje de lado el servicio al público.

Mayor ingreso al aplicativo QUEJAS WEB las PQRSD a pesar de que se les reitera la necesidad de su aplicación y se les capacita para el mismo con orden de la Dirección General.

Aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio con el fin de mejorar en el servicio.

Se recomienda: Que al ser un Grupo de la Dirección General en los comités, y de manera virtual se les reitera la importancia del apoyo a los funcionarios de atención al ciudadano por parte del cuerpo de custodia y de los directores, de igual forma se puntualice la necesidad de la no rotación del personal para no perder las capacitaciones realizadas al funcionario., como también el uso del aplicativo quejas web, con el fin de llevar una estadística de resultados , la falta de respuesta de las dependencias competentes quienes deben responder por competencia a los peticionarios no es efectiva ,ni veraz .

11. FIRMA:



LEYDA MILENA MEDINA LOZANO

NOMBRE Y FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE