

# Grupo Atención al Ciudadano

**Acta de Entrega**

**Acta Informe de Gestión**

Bogotá, D.C. 20 de Agosto de 2014





**ACTA N°  
DE ENTREGA DE DEPENDENCIAS DEL  
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO**

<b>Fecha:</b>	20 de Agosto de 2014
<b>Hora:</b>	08:00
<b>Lugar:</b>	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO DIRECCION GENERAL INPEC

Se reunieron los señores:

**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**

Coordinadora del grupo de Atención al Ciudadano

Con el fin de hacer entrega del informe del estado actual 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	Milena Medina Lozano	Prof. Especializado	Trabajo Social -psicología organizacional	Planta Provisional	1 A - 3 M
3070 10	Gloria Isabel Quintero	Instructor	psicóloga	Planta provisional	0A - 12 M
204411	Geidy cristina Cárdenas López	Profesional universitario	Trabajo Social	Planta Provisional	0A - 8-M
3244 15	Carola Helizabeth Sierra	Técnico operativo	Técnica	Planta Provisional	0 A - 12 M
4044 18	Nadya Lorena Chaux Montenegro	Auxiliar Administrativo	Bachiller	Planta Provisional	1 M
4178-13	Maria Eugenia Mora sanchez	Secretaria	Técnico	Planta provisional	0A-5 M

### 1.2. Novedades del Personal

Descripción	Nombre y Apellidos
Comisión	
Vacaciones	
Licencia	
Incapacidades	
Otros	

## 2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 2.1. INVENTARIO DE LA DEPENDENCIA

El inventario reposa en el grupo de manejo de bienes muebles e inmuebles, Almacén General dependencia de la Dirección de Gestión Corporativa.

**2.2. VEHICULOS ASIGNADOS**

No Aplica

**2.3. EQUIPOS**

Clase	Estado			Servicio	Reparación	Total	Observaciones
	B	R	M				
Teléfonos		4					Tiene interrupción para hablar
Avantel	1						
Celular							
Fax		1					Obsoleto
Radios							
Equipos de cómputo (Escritorio)	7						
Computadores portátiles							
Impresoras							
Escáner		1					Se obstruye constantemente
Videobeam							
Otros							

**2.4. CUENTAS DE CORREO**

Nombre y Apellidos	Correo Electrónico	Contraseña
Leyda Milena Medina lozano	<a href="mailto:atencionalciudadano@inpec.gov.co">atencionalciudadano@inpec.gov.co</a> <a href="mailto:milena.medina@inpec.gov.co">milena.medina@inpec.gov.co</a>	
Carola Helizabeth Sierra	<a href="mailto:afamiliaresinternos@inpec.gov.co">afamiliaresinternos@inpec.gov.co</a> <a href="mailto:carolina.sierra@inpec.gov.co">carolina.sierra@inpec.gov.co</a>	
Gloria Isabel Quintero	<a href="mailto:reclamos@inpec.gov.co">reclamos@inpec.gov.co</a> , <a href="mailto:gloriaisabel.quintero@inpec.gov.co">gloriaisabel.quintero@inpec.gov.co</a>	
Geidy Cristina Cardenas	<a href="mailto:Geidy.cardenas@inpec.gov.co">Geidy.cardenas@inpec.gov.co</a>	
Néstor Lobo Guerreo	<a href="mailto:nestor.loboquerrero@inpec.gov.co">nestor.loboquerrero@inpec.gov.co</a>	
Nadya Lorena Chaux Montenegro	<a href="mailto:Apoyo.aciudadano@inpec.gov.co">Apoyo.aciudadano@inpec.gov.co</a>	
Maria Eugenia Mora	<a href="mailto:Mariaeugenia.mora@inpec.gov.co">Mariaeugenia.mora@inpec.gov.co</a>	

**2.5. RELACIÓN INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNETICO**

Mis documentos  
Reportes de Atención al Ciudadano  
Oficios  
Plan de Acción  
Proyectos de inversión

**3. FUNCIONES DE LA DEPENDENCIA**

Decreto 4151

**3.1. FUNCIONES POR GRUPOS**

Resolución 2122 del 15 de Junio de 2012. "Por la cual se desarrolla la estructura orgánica y se determina los grupos de trabajo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)".

#### 4. PROYECTOS EN PROCESO

Responsabilidades, presupuesto, plan de trabajo.

IMPLEMENTACION DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO AL CIUDADANO NACIONAL INPEC.

PRESUPUESTO: Para las 4 vigencias (2011, 2012, 2013 y 2014) \$ 1.130.064.719;00 en las vigencias 2014 se asignó la misma partida de \$ 306.000.000 oo

PLAN DE TRABAJO : Contemplado dentro del Plan de Acción de las vigencias 2011 - 2014

#### 5. PROGRAMAS Y ESTUDIOS EN PROCESO O PENDIENTES

Aplica igualmente para el proyecto de Inversión Nacional: IMPLEMENTACION DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO AL CIUDADANO NACIONAL INPEC.

#### 6. PLAN DE ACCION

**Metas:**

- Evaluar el impacto de la satisfacción del s servicio al ciudadano las SEIS (6) Direcciones Regionales, a diez(10) Establecimientos de Reclusión por Regional y a la Escuela de Formación .
- Evaluar el manejo del aplicativo Quejas Web en las SEIS(6) Direcciones Regionales, a Diez ( 10 ) Establecimientos de Reclusión por Regional y la escuela de Formación
- Dotar con mobiliario de oficina a cincuenta (50) áreas de a atención al Ciudadano de Establecimientos de Reclusión a nivel nacional.

#### 7. PLAN DE MEJORAMIENTO:

La dependencia de Atención al Ciudadano no cuenta con plan de mejoramiento, toda vez que no sido objeto de auditorías.

#### 8. COMITES, JUNTAS Y EQUIPOS DE TRABAJO

Gobierno en Línea (Decreto 1151 de 2008) Por el cual se establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005 y se dictan otras disposiciones.  
Resolución 01139 de 2013 Quejas y Reclamos .

#### 9. PROCESOS DE LA DEPENDENCIA

ATENCION AL CLIENTE

#### 10. RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento : ATENCION AL CLIENTE Código PA 20-003-07 V01

Resolución 5124 del 2 de Mayo de 2008.

Actualmente; se adelante el respectivo estudio sobre la nueva versión del Procedimiento, teniendo en cuenta que durante el año 2011, se realizaron una serie de actividades, se efectuó la entrega formal ante la Oficina de Planeación sobre Proceso - Procedimiento, reporte de acciones correctivas y preventivas, posteriormente, durante el año 2012; y actualmente, se realiza la capacitación del diseño de la metodología de indicadores de Gestión, mapa de riesgo y acciones, donde participan los dueños de procesos. Este documento reposa en una AZ en la

Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano.

## 11. ARCHIVO

Según Acta No.63 de fecha 25 de abril de 2012, se realiza la entrega de archivo del Grupo de atención al Ciudadano, de acuerdo con la Circular No. 000003 del 24 de enero de 2012 y Acta de justificación del proceso de depuración de los archivos, de fecha 27 de abril de 2012 en el Archivo correspondiente, reposa carpeta con los documentos y sus respectivas planillas soportes. (Ultima relación total de archivos)

## 12. OBSERVACIONES FUNCIONARIO SALIENTE

Es importante concientizar a nivel Nacional a los Directores de Establecimientos y Regionales la importancia del servicio al ciudadano, se desconoce el funcionario de atención al ciudadano y de igual forma no se entiende como necesidad mantener estable a alguien en ese cargo.

Este grupo se encarga de recepcionar, tramitar y realizar seguimiento; pero las dependencias quienes surten la respuesta por competencia con las otras dependencias no cumplen a tiempos de ley para dar respuesta a las peticiones.

## 13. OBSERVACIONES FUNCIONARIO SALIENTE

Es importante concientizar a nivel Nacional a los Directores de Establecimientos y Regionales la importancia del servicio al ciudadano, se desconoce el funcionario de atención al ciudadano y de igual forma no se entiende como necesidad mantener estable a alguien en ese cargo.

Este grupo se encarga de Recepcionar, tramitar y realizar seguimiento; pero las dependencias quienes surten la respuesta por competencia con las otras dependencias no cumplen a tiempos de ley para dar respuesta a las peticiones.

Fortalecer el uso del aplicativo Quejas web para recibir la PQRS y crear estrategia de mejoras.  
Aplicar la encuesta de satisfacción del servicio se ha solicitado para que las Direcciones Regionales y los establecimientos de reclusión apliquen esta encuesta y propongan acciones de mejora  
Se debe evitar la rotación de personal que está a cargo de Atención al Ciudadano a nivel Nacional.

## OBSERVACIONES FUNCIONARIO ENTRANTE

## 14. OBSERVACIONES INTERVENTOR

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 31 días del mes Diciembre de 2013.

Firmado

  
Funcionario Responsable

**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, 20 de Agosto de 2014

E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN

F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN

RETIRO  SEPARACIÓN DEL CARGO  RATIFICACIÓN

G. FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN

**2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:**

Durante los años 2011, 2012 y 2013 y 2014 se implementó el proyecto de inversión con TRES (3) objetivos definidos para mejorar el servicio al cliente y la imagen institucional del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario los cuales se describen a continuación.

- **Implementación de mecanismos para mejorar la calidad y eficiencia en el servicio al ciudadano nacional por Regionales y Escuelas de Formación:**

Capacitación a los funcionarios encargados de las áreas de Atención al Cliente de las Direcciones Regionales y los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional en el manejo del aplicativo QUEJAS WEB y los trámites internos que se deben realizar con el objeto de que la dependencias den respuesta de fondo a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR'S) requeridas por los usuarios.

Con el objeto de fortalecer las competencias de los funcionarios del área a nivel Nacional, se elaborará e el año 2014 la guías de Protocolo de Atención al Ciudadano, plegables y afiches se enviaran a nivel nacional.

- **Dotación de mobiliarios a 50 áreas de atención al ciudadano.**

Se dotaran durante el año 2014 CINCUENTA (50) oficinas de Atención al Ciudadano a nivel Nacional con un puesto de trabajo en L, Un archivador metálico DOS POR UNO (2x1), una silla lisá media contacto permanente con brazo, tándem silla interlocutora una, un gabinete colgante y una cartelera.

- **Adquisición de equipos de cómputo y comunicaciones destinados a las áreas de atención al ciudadano a nivel nacional.**

Durante el año 2014 se entregaron **(50)** computadores y correspondientes al proyecto de inversión 2014, estos equipos de cómputo serán para las áreas de Atención al Ciudadano a nivel nacional, en aras de mantener y mejorar la prestación del servicio a los internos y sus familias, al igual que a la ciudadanía en general.

### 3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS:

No aplica

### 4. PLANTA DE PERSONAL:

Código y Grado	Nombres y Apellidos	Cargo	Formación	Tipo de Vinculación	Tiempo en la Dependencia
2044 13	Milena Medina Lozano	Prof. Especializado	Trabajo Social – psicología organizacional	Planta Provisional	0 A – 15 M
3070 10	Gloria Isabel Quintero	Instructor	psicóloga	Planta provisional	0A - 12 M
204411	Geidy cristina Cárdenas López	Profesional universitario	Trabajo Social	Planta Provisional	0A - 8-M
3244 15	Carola Helizabeth Sierra	Técnico operativo	Técnica	Planta Provisional	0 A - 12 M
4044 18	Nadya Lorena Chaux Montenegro	Auxiliar Administrativo	Bachiller	Planta Provisional	1 M
4178-13	Maria Eugenia Mora Sánchez	Secretaria	Técnico	Planta provisional	0A-5 M

### 5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:

Durante las vigencias 2011, 2012, 2013, se ha adelantado el proyecto de inversión de Implementación, de mecanismos para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano Nacional descrito en el **informe resumido o ejecutivo de la gestión.**

### 6. OBRAS PÚBLICAS:

No Aplica.

### 7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES: La Oficina lidera un proyecto de inversión en cumplimiento a una orden de la Dirección General

GASTOS			
CONCEPTO	VALOR PRESUPUESTADO (Millones de Pesos)	VALOR EJECUTADO (Millones de Pesos)	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
Vigencia Fiscal Año 2011 Comprendida entre el día 01_ del mes ENE y el día 31_ del mes DIC de 2011 / Vigencia Fiscal Año 2012 Comprendida entre el día 01_ del mes ENE y el día 31_ del mes DIC de 2012 Vigencia fiscal año 2013 comprendidas entre el 01 – mes de Enero y el día 31 del mes de Dic de 2013.			
Funcionamiento			
Inversión	271.799.580,00	271.799.580,00	100 %
Otros Conceptos			

## 8. CONTRATACIÓN:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No. DE CONTRATOS EN PROCESO	No DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL (Millones de Pesos)
<b>Vigencia Fiscal Año 2011 Comprendida entre el día 01 del mes ENE y el día 31 del mes DIC 2011</b>				
Contratación Directa				
Proceso Licitatorio	Dotación Mobiliario de Oficina para 50 áreas de Atención al Ciudadano	(No ejecutado)		126.000.000
Proceso Licitatorio	Alquiler de 6 Salones de Conferencias y Servicios de Logística.		175 / 2011	9.000.000
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No. DE CONTRATOS EN PROCESO	No DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL (Millones de Pesos)
Proceso Licitatorio	Dotación de 49 equipos de cómputo a áreas de Atención al Ciudadano a nivel nacional.		181 / 2011	77.980.629
<b>Vigencia Fiscal Año 2012 Comprendida entre el día 01 del mes ENE y el día 31 del mes DIC 2012.</b>				
Proceso Licitatorio	Dotación Mobiliario de Oficina para 50 áreas de Atención al Ciudadano		106 / 2012	120.500.000
Proceso Licitatorio	Alquiler de 6 Salones de Conferencias y Servicios de Logística.		092 / 2012	6.032.000
Proceso Licitatorio	Dotación con equipos de cómputo a 38 áreas de Atención al Ciudadano a nivel nacional.		155 / 2012	101.782.500

### **Vigencia Fiscal Año 2013 Comprendida entre el día 01 del mes ENE y el día 31 del mes DIC 2013**

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No. DE CONTRATOS EN PROCESO	No DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL (Millones de Pesos)
Proceso Licitatorio	Dotación Mobiliario de Oficina para 50 áreas de Atención al Ciudadano		076 / 2013	120.000.000
Proceso selección abreviada menor cuantía	Contratar suministro de tiquetes aéreos para el desplazamiento de los servidores del INPEC, a l seguimiento al método de tramites quejas y al empleo quejas web.		070 / 2013	25.000.000
Contratación Directa	Contratar el servicio de diagramación e impresión del material requerido - por los grupos de		038 / 2013	25.000.000

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No. DE CONTRATOS EN PROCESO	No DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL (Millones de Pesos)
	atención al ciudadano de la Dirección General del instituto nacional penitenciario y carcelario.			
Proceso Licitatorio	Dotación de 50 equipos de cómputo a áreas de Atención al Ciudadano a nivel nacional.	No ejecutado – se declaró desierto resolución NO 003462 del 291 de octubre de 2013		110'000.000

**Vigencia Fiscal Año 2014 Comprendida entre el día 01 del mes ENE y el día 31 del mes DIC 2014**

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No. DE CONTRATOS EN PROCESO	No DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL (Millones de Pesos)
Proceso Licitatorio	Dotación Mobiliario de Oficina para 50 áreas de Atención al Ciudadano		Está en proceso precontractual	110.000.000
Contratación Directa	Contratar el servicio de diagramación e impresión del material requerido - por los grupos de atención al ciudadano de la Dirección General del instituto nacional penitenciario y carcelario.		Está en proceso precontractual	30'000.000
Proceso Licitatorio	Dotación de 50 equipos de cómputo a áreas de Atención al Ciudadano a nivel nacional.		Está en proceso precontractual	166'000.000

**9. REGLAMENTOS Y MANUALES:**

No Aplica.

**10. CONCEPTO GENERAL:**

La rotación de personal asignado al servicio de atención al ciudadano es muy frecuente a pesar de la reestructuración y la resolución 2122 del 15 de junio de 2012 que exige el no cambio de funcionarios sin previo Vo.Bo de la coordinación de Atención al Ciudadano – Dirección General.

La falta de compromiso por 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, no obstante que contando con mobiliarios y equipos de cómputo 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.

Desconocimiento por parte de los servidores públicos del aplicativo QUEJAS WEB por falta de la implementación del mismo en los establecimientos 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, programas avante 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:



LEYLA MILENA MEDINA LOZANO

NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO RESPONSABLE

## 12. OTRAS FIRMAS:

En caso de muerte, incapacidad por enfermedad o ausencia injustificada de que trata el artículo 8° de la Ley 951 de 2005.

NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO DE JERARQUIA INMEDIATA INFERIOR (Autorizado)

Relación de la Autorización previa del jefe Inmediato: No. \_\_\_\_\_ Fecha. \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA JEFE DE CONTROL INTERNO O SU DELEGADO

NOMBRE, CARGO, FIRMA y No. C.C.  
PRIMER TESTIGO

NOMBRE, CARGO, FIRMA y No. C.C.  
SEGUNDO TESTIGO

Contenido del Anexo: Formato Único "Acta de Informe de Gestión" preparado por la Oficina de Planeación de la CGR (DCMR/JMZG/LETM) (\*)

(\*) FUENTE: Ley 951 de 2005 y articulado de la presente resolución orgánica.

