



R

GESDOC 19-12-2018 08:19  
Al Contestar Cite Este No.: 2018IE0162725 Fol:2 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO 8100\* DINPE-DIRECCION GENERAL / JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON  
ASUNTO INFORME OFICINA INFORME ESPACIOS FISICOS 2018  
OBS. INFORME OFICINA INFORME ESPACIOS FISICOS 2018

2018IE0162725

81002-DINPE-GATEC

Bogotá D.C, 14 de diciembre 2018

Señor Mayor General  
**JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON**  
Director General Instituto Nacional Penitenciario – INPEC

**ASUNTO:** Informe consolidado de espacios físicos de las oficinas de Atención al Ciudadano de las Direcciones Regionales y ERON adscritos 2018.

Cordial saludo, Señor Mayor General Ramírez;

Me permito dar cumplimiento al oficio 2018IE0123809: Plan de Acción y Plan Anticorrupción 2018 "Incorporar los lineamientos de la NTC 6047 de 2.013, en materia de infraestructura y herramientas de apoyo para personas en condiciones de discapacidad, realizar el 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, Occidente 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:



Consolidado el diagnostico frente al cumplimiento de la NTC 6047/2013, se tiene:

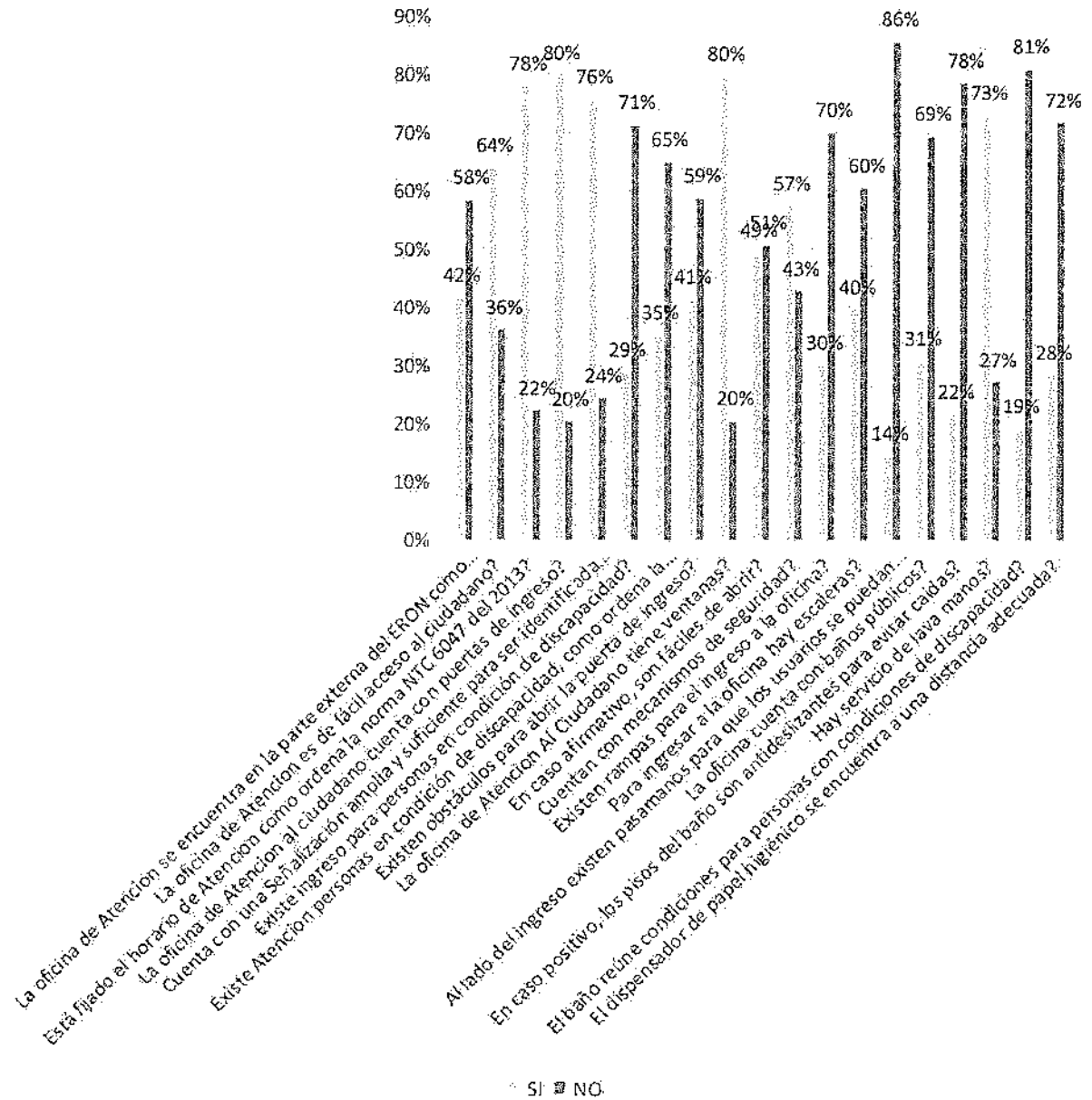
REGIONAL	VIEJO CALDAS		NOROESTE		NORTE		OCCIDENTE		ORIENTE		CENTRAL		TOTAL	
	VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
La oficina de Atención se encuentra en la parte externa del CERON como ordena la norma NTC 6047 del 2013?	6	16	7	15	15	0	7	10	2	11	0	0	37	52
La oficina de Atención es de fácil acceso al ciudadano?	19	3	12	10	3	12	11	2	10	4	0	0	55	31
Está fijado el horario de Atención como ordena la norma NTC 6047 del 2013?	21	1	18	4	3	12	12	0	13	2	0	0	67	19
La oficina de Atención al ciudadano cuenta con puertas de ingreso?	19	3	14	8	15	0	0	0	11	4	0	0	59	15
Cuenta con una Señalización amplia y suficiente para ser identificada fácilmente?	16	6	13	9	15	0	0	0	12	3	0	0	56	18
Existe ingreso para personas en condición de discapacidad?	5	17	7	15	0	15	5	8	8	7	0	0	25	62
Existe Atención personas en condición de discapacidad, como ordena la norma NTC 6047 del 2013?	4	18	7	15	0	15	13	7	9	6	0	0	33	61



	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Existen obstáculos para abrir la puerta de ingreso?	15	7	17	5	1	14	4	14	1	14	0	0	38	54
La oficina de Atención Al Ciudadano tiene ventanas?	20	2	15	7	15	0	12	7	12	3	0	0	74	19
En caso afirmativo, son fáciles de abrir?	18	4	9	13	0	15	9	5	0	0	0	0	36	37
Cuentan con mecanismos de seguridad?	13	9	8	14	15	0	7	9	0	0	0	0	43	32
Existen rampas para el ingreso a la oficina?	17	5	6	16		15	1	15	3	12	0	0	27	63
Para ingresar a la oficina hay escaleras?	2	20	21	1	2	13	6	11	5	10	0	0	36	55
Al lado del ingreso existen pasamanos para que los usuarios se puedan sostener?	2	20	5	17	2	13	2	14	2	13	0	0	13	77
La oficina cuenta con baños públicos?	3	19	20	2	0	15	0	16	0	0	0	0	23	52
En caso positivo, los pisos del baño son antideslizantes para evitar caídas?	1	21	13	9	0	15	0	6	0	0	0	0	14	51
Hay servicio de lava manos?	19	3	19	3	15	0	1	14	0	0	0	0	54	20
El baño reúne condiciones para personas con condiciones de discapacidad?	1	21	11	11	0	15	1	8	0	0	0	0	13	55
El dispensador de papel higiénico se encuentra a una distancia adecuada?	1	21	18	4	0	15	0	8	0	0	0	0	19	48



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, sin embargo



Como debilidades se destacaron 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.

REGIONAL	VIEJO CALDAS		NOROESTE		NORTE		OCCIDENTE		ORIENTE		CENTRAL		TOTAL	
	VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO		SI	NO
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
La oficina cuenta con los muebles necesarios para la atención?	19	3	14	8	12	3	16	2	12	3	0	0	73	19
El material en que están contruidos los muebles es seguro?	22	0	16	6	12	3	14	4	14	1	0	0	78	14
Existen sillas suficientes para que las personas puedan estar cómodas mientras esperan a ser atendidas?	21	1	12	10	0	15	15	3	11	4	0	0	59	33
Las sillas están diferenciadas para el diferente tipo de población que accede a la oficina (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad)?	1	21	1	21	0	15	5	12	0	0	0	0	7	69
Las sillas tiene apoyo para brazos y facilitarle a las personas ponerse de pie?	5	17	5	17	0	15	3	15	11	4	0	0	24	68



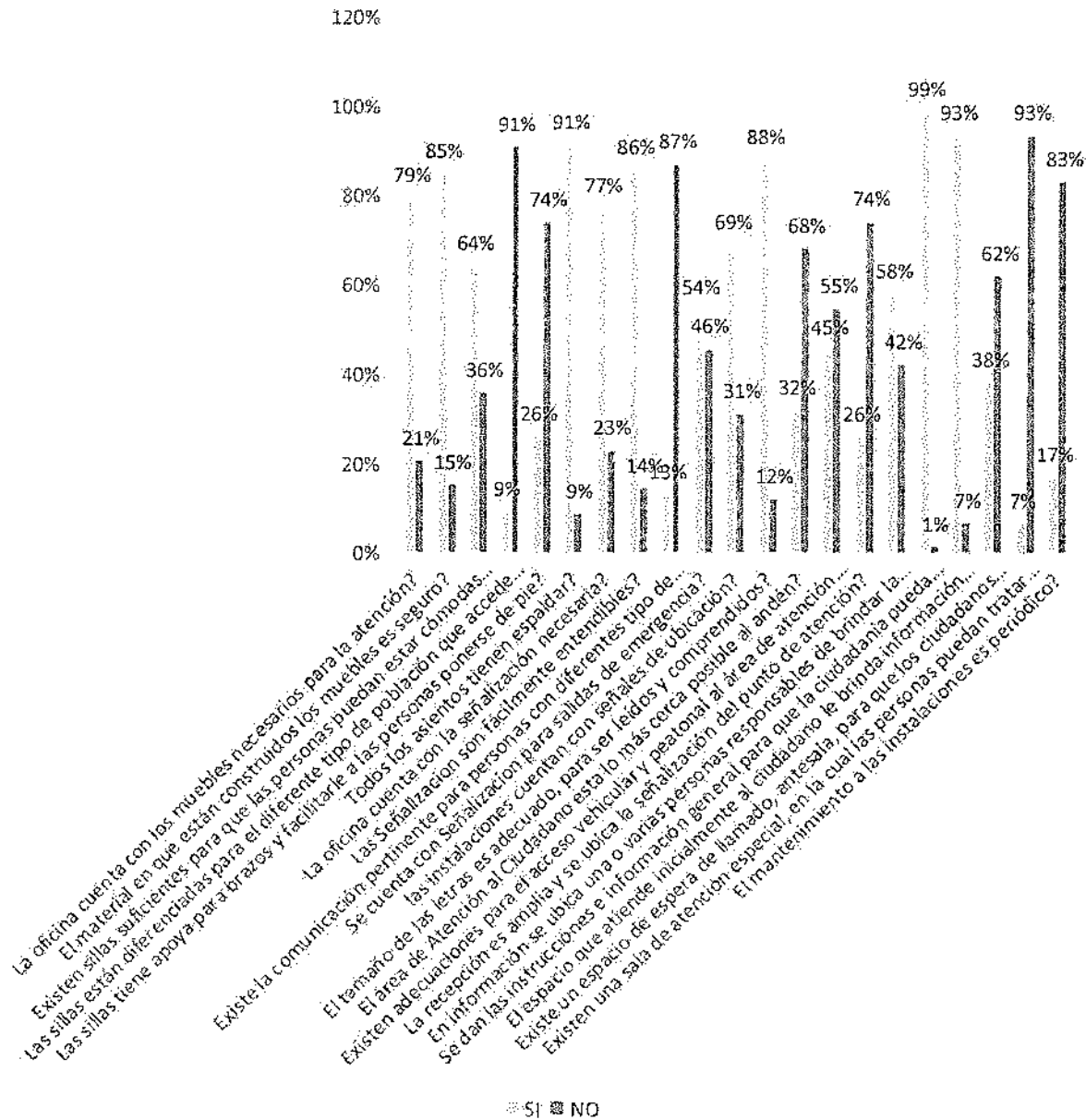
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Todos los asientos tienen espaldar?	19	3	19	3	15	0	17	1	14	1	0	0	84	8
La oficina cuenta con la señalización necesaria?	22	0	12	10	15	0	9	4	9	6	0	0	67	20
Las Señalizaciones son fácilmente entendibles?	22	0	15	7	15	0	12	4	13	2	0	0	77	13
Existe la comunicación pertinente para personas con diferentes tipo de discapacidad (sensorial, física, entre otras)	0	22	2	20	0	15	5	13	5	10	0	0	12	80
Se cuenta con Señalización para salidas de emergencia?	2	20	13	9	15	0	10	8	10	5	0	0	50	42
Las instalaciones cuentan con señales de ubicación?	19	3	10	12	15	0	9	9	0	0	0	0	53	24
El tamaño de las letras es adecuado para ser leídos y comprendidos?	22	0	17	5	15	0	11	4	0	0	0	0	65	9
El área de Atención al Ciudadano está lo más cerca posible al andén?	2	20	10	12	0	0	6	7	5	10	0	0	23	49
Existen adecuaciones para el acceso vehicular y peatonal al área de atención al ciudadano?	18	4	8	14	0	15	8	8	0	0	0	0	34	41
La recepción es amplia y se ubica la señalización del punto de atención?	2	20	9	13	0	15	9	9	0	0	0	0	20	57



	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
En información se ubica una o varias personas responsables de brindar la información sobre los trámites que se realizan en el punto de atención?	0	22	17	5	15	0	12	5	0	0	0	0	44	32
Se dan las instrucciones e información general para que la ciudadanía pueda acceder a los servicios?	22	0	21	1	15	0	17	0	0	0	0	0	75	1
El espacio que atiende inicialmente al ciudadano le brinda información pertinente y veraz?	21	1	20	2	15	0	15	2	0	0	0	0	71	5
Existe un espacio de espera de llamado, antesala, para que los ciudadanos puedan esperar cómodamente a ser atendidos?	2	20	10	12	6	9	11	6	0	0	0	0	29	47
Existen una sala de atención especial, en la cual las personas puedan tratar temas con la debida privacidad y confidencialidad	0	22	3	19	1	14	1	16	0	0	0	0	5	71
El mantenimiento a las instalaciones es periódico?	0	22	9	13	0	15	4	13	0	0	0	0	13	63



ANALISIS ESPACIOS FISICOS CONSOLIDADO REGIONALES (2)



Como se puede apreciar en el consolidado en la tabla y en el gráfico que corresponde a los restantes 21 Aspectos a Controlar, se puede apreciar que existen también algunas fortalezas como las más representativas así: Se dan las instrucciones e información general para que la ciudadanía pueda acceder a los servicios (99%), El espacio que atiende inicialmente al ciudadano le brinda información pertinente y veraz (93%), Todos los asientos tienen espaldar (91%), El tamaño de las letras es adecuado, para ser leídos y comprendidos (88%), La señalización son fácilmente entendibles (86%), La oficina cuenta con la señalización necesaria (77%), como las más relevantes.





Como debilidades se destacan en primer lugar que no existe una sala de atención especial, en la cual las personas puedan tratar temas con la debida privacidad y confidencialidad (93%) Las sillas no están diferenciadas para el diferente tipo de población que accede a la oficina (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad (91%), No existe la comunicación pertinente para personas con diferentes tipos de discapacidad (sensorial, física, entre otras) ( 87%), El mantenimiento a las instalaciones no es periódico ( 83%), La recepción es amplia y se ubica la señalización punto de atención, respondieron que no , lo mismo que las sillas no tienen apoyo para brazos y así facilitarle a las personas ponerse de pie (74%), El área de atención al ciudadano no está lo más cerca posible del andén (68%),No existe un espacio de espera de llamado , antesala, para que los ciudadanos puedan esperar cómodamente a ser atendidos (62%) No existen adecuaciones para el acceso vehicular y peatonal al área de atención al ciudadano (55%), No se cuenta con señalización para salidas de emergencia (46%), En información no se ubica una o varias personas responsables de brindar la información sobre los tramites que se realizan en el punto de atención (42%) como las más relevantes y sobre las cuales se debe buscar los correctivos para minimizar su impacto negativo.

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

Se debe hacer mantenimiento a las instalaciones de forma periódica, esto se puede hacer a través de las actividades de redención de pena que estén parametrizadas en el Plan ocupacional del ERON. (PIGA PASO MEDIO o FINAL) tomando todas las medidas pertinentes y necesarias de seguridad tendientes a evitar fugas.

Atentamente,

LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Leyda Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano
Proyectó: Luis Alejandro González - Profesional Universitario
Grupo Atención al Ciudadano - 14 de Diciembre de 2018