

Objetivo del proceso: Garantizar el respeto, promoción, protección y defensa de los derechos humanos en el sistema penitenciario y carcelario, a partir de la atención, asesoría y acompañamiento efectivos, a los requerimientos de los ciudadanos y partes interesadas a través del direccionamiento oportuno y eficiente a los procesos competentes.

Dueño del proceso: Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Objetivo Estratégico:

C5: Asegurar solución oportuna y efectiva a los requerimientos de los internos, sus familias y de los funcionarios del Instituto.

A1: Gestionar el conocimiento Institucional

Alcance: Las políticas institucionales de derechos humanos y atención al ciudadano aplican a todos los procesos y servicios ofrecidos por la entidad, iniciando con la formulación del plan de acción del proceso y finalizando con la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso en el nivel central.


Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes o usuarios	
Interno: Proceso Planificación institucional	Manual de Indicadores	P	1. Establecer los lineamientos de operación del proceso <i>Responsable: Coordinadores Grupos de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano</i>	Hoja de vida de indicadores actualizada	Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente, Proceso Planificación Institucional	
	Manual Gestión del Riesgo					
Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente	Hoja de vida de indicadores vigencia anterior			Mapa de riesgos actualizado	Políticas de operación actualizadas	Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente Proceso Control Interno
	Mapa de riesgos vigencia anterior					
	Informe de estadísticas del proceso					
	Normograma del proceso					
Externo: Órgano legislativo, ejecutivo y judicial.	Normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos.		2. Identificar la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos. <i>Responsable: Grupo Derechos humanos.</i>	Normograma del Proceso actualizado	Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente Proceso Gestión Legal	

Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes o usuarios
Externo: Presidencia DNP	Lineamientos del programa nacional del servicio al ciudadano decreto 2623 de 2009. Documento CONPES 3785 de 2013	P	3. Definir los lineamientos del programa nacional del servicio al ciudadano. <i>Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano</i>	Cartilla de Atención Al Ciudadano del Sistema Penitenciario y Carcelario Procedimiento de Atención al Ciudadano	Interno: Direcciones regionales. Internos: ERON
Interno: Proceso Derechos Humanos y atención al cliente	Normograma del Proceso		4. Incorporar la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos a la política institucional y los lineamientos de atención al ciudadano <i>Responsable: Coordinadores Grupos de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano</i>	Política institucional de derechos humanos y atención al cliente	Interno: Procesos Misionales Direcciones regionales ERON Externo: Población Reclusa Partes Interesadas
Interno: Proceso Gestión Financiera	Lineamientos para la elaboración del plan de necesidades del proceso		5. Elaborar el plan de necesidades del proceso para la vigencia. <i>Responsable: Coordinadores Grupos de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano</i>	Plan de necesidades del proceso Necesidades de capacitación del proceso	Interno: Proceso Logística y Abastecimiento, Proceso Gestión de Tecnología e información Interno: Proceso Gestión de Talento Humano
Interno: Proceso Derechos Humanos y atención al cliente	Mapa de riesgos actualizado				
Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente	Plan de necesidades del proceso Resultados de la Evaluación del Plan de Acción de la Vigencia anterior				
Interno: Proceso Planificación Institucional	Informe revisión del SGI por la Dirección			6. Elaborar Plan de Acción del Proceso. <i>Responsable: Coordinadores Grupos de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano</i>	Plan de acción del proceso

Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes o usuarios
Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente	Política institucional de derechos humanos y atención al cliente Definición temáticas sensibles Boletines elaborados Campañas	H	7. Difundir la política institucional en materia de derechos humanos y Atención al Cliente a las dependencias a nivel nacional. <i>Responsable: Grupo Derechos Humanos y Grupo de atención al ciudadano</i>	Actas de instrucción Sensibilizaciones realizadas	Interno: Todos los procesos. Direcciones Regionales ERON Externo: Población de Internos Partes Interesadas
Externo: Población Reclusa Externo: Partes Interesadas	PQR's Derechos de petición		8. Realizar acciones preventivas respecto a violaciones de derechos humanos al interior de los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional a través de la elaboración de alertas tempranas y acciones preventivas en materia de derechos humanos <i>Responsable: Coordinador Grupo de Derechos Humanos</i>	Alertas tempranas realizadas Estadísticas Acciones preventivas realizadas	Externo: Población Reclusa Partes Interesadas
Externo: Población Reclusa Partes Interesadas	PQRs		9. Recibir y direccionar las PQRs (Presencial, Web, E-mail, Telefónico, Escrito, Fax), buzón de sugerencias, ingresarlo a través del aplicativo, Quejas web. <i>Responsable: Todos los servidores públicos del proceso de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano</i>	PQRs clasificadas y direccionadas a las dependencias	Interno: Todas las dependencias
Interno: Todas las dependencias	Respuestas a PQRS		10. Asesorar a los ciudadanos por los diferentes canales de atención <i>Responsable: Coordinador Grupo Atención al Ciudadano</i>	Registro de la prestación del servicio Encuesta de satisfacción	Externo: Partes Interesadas
Externo: Partes Interesadas	PQRs				

Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes o usuarios
Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente Direcciones regionales y ERON	Cronograma de actividades anual de la vigencia en Direcciones Regionales y ERON	H	11. Apoyar y hacer seguimiento a la labor que desarrollan los responsables de Atención al Ciudadano y los Cónsules de Derechos Humanos en las Direcciones Regionales y en las ERON. <i>Responsable: Coordinador Grupo de Derechos Humanos y de Atención al Ciudadano</i>	Apoyos realizados Seguimientos realizados	Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente
Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente ERON	Normograma del Proceso Informe Comités de Derechos Humanos		12. Verificar el funcionamiento del comité de Derechos Humanos como un mecanismo de interlocución de los internos con la administración penitenciaria. Responsable: Coordinador Grupo de Derechos Humanos	Informe consolidado	Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente Externos: Organismos de control
Externo: Partes interesadas	Percepción de la prestación del servicio		13. Consolidar y analizar las encuestas de satisfacción del servicio al ciudadano. Responsable: Grupo Atención al Ciudadano	Estadística de satisfacción del ciudadano	Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Ciudadano
Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente	Sistema de Información del aplicativo QUEJAS WEB		14. Realizar seguimiento al comportamiento de las PQRS. <i>Responsable: Grupo Atención al Ciudadano</i>	Informe Estadístico a la Dirección General Sobre el comportamiento de las PQRS a nivel nacional, análisis y propuestas de mejoras.	Interno: Todas las dependencias


Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes o usuarios
Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente	Informe Estadístico a la Dirección General sobre el comportamiento de las PQRS a nivel nacional, análisis y propuestas de mejoras.	H	15. Desarrollar comité interdisciplinario de acuerdo a la resolución 01139 de 2013, para el mejoramiento del comportamientos de las PQR's. <i>Responsable: Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.</i>	Actas de reunión. Estrategias de mejoramiento de los procesos	Interno: Todas las dependencias, nivel central, regional y ERON
Interno: Proceso Planificación Institucional	Procedimiento Control del Servicio no Conforme		16. Identificar y reportar Servicio No Conforme. Responsable: Coordinadores Grupo de Derechos Humanos y Grupo de Atención al Ciudadano	Registro de Servicio no Conforme	Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al cliente
Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al cliente	Documentación del proceso (Caracterizaciones y procedimientos)	V	17. Realizar autoevaluación del control del proceso <i>Responsable: Coordinador Grupo Atención al Ciudadano y Coordinador Grupo Derechos Humanos</i>	Registros de la autoevaluación del control	Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al cliente Proceso de Control Interno
Interno: Proceso Control Interno	Método de autoevaluación del control Cronograma de autoevaluación del control		18. Autoevaluar y analizar el desempeño del Proceso. <i>Responsable: Coordinador Grupo Atención al Ciudadano y Coordinador Grupo Derechos Humanos</i>	Informe de evaluación de desempeño del proceso	Interno: Proceso planificación institucional Derechos Humanos y Atención al cliente.
Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al cliente.	Hoja de vida de indicadores		19. Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso. <i>Responsable: Coordinador Grupo Atención al Ciudadano y Coordinador Grupo Derechos Humanos</i>	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente
Interno: Proceso de Control Interno	Informes de Auditorías Internas y Externas Acta de Comité de Coordinación de Control Interno	A			

 INPEC Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario	Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente	Código: PM-DA-C03			
		Versión: 01			
		Fecha	30	10	2014

Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes o usuarios
Interno: Proceso Derechos Humanos y Atención al cliente.	Informe de seguimiento del desempeño del proceso	A			Interno: Proceso Planificación Institucional Proceso Control Interno
	Registro de la autoevaluación del control del proceso				
	Registro de Servicio no Conforme				
Interno: Proceso Planificación Institucional	Acta Revisión por la Dirección				
	Informe de seguimiento de Planes del Proceso				
	Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora				

Requisitos Generales	Recursos
Legales Ver Normograma Proceso Derechos Humanos y Atención al Ciudadano	Humanos: Profesionales en trabajo social, ciencia política, relaciones internacionales, comunicador social psicología, derecho, administrador de empresa auxiliar y técnico administrativo
NTCGP 1000:2009 5.2 Enfoque al Cliente 7.2.3 Comunicación con el cliente 7.5 Producción y/o prestación del servicio 8.4 Análisis de datos 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	Físicos: Infraestructura y mobiliario Tecnológicos: Hardware y Software
MECI 2014 Eje transversal Información y Comunicación <ul style="list-style-type: none"> - Información y comunicación interna y externa - Sistemas de información y comunicación 	Materiales: equipos de oficina y papelería Otros: Presupuesto asignado para la vigencia

Indicadores de Gestión	Riesgos
1. Índice de Eficacia en la respuesta 2. Índice en la Oportunidad de respuesta 3. Índice de satisfacción al servicio 4. Costo atención al ciudadano	1. Utilización irregular (frecuencia y calidad de la información) del aplicativo quejas web 2. Falta de oportunidad y cumplimiento de los términos de ley de los responsables de la respuesta a las PQRS 3. Las respuestas generadas por los procesos no son satisfactorias frente a las solicitudes

 INPEC Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario	Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente	Código: PM-DA-C03			
		Versión: 01			
		Fecha	30	10	2014

	4. Infraestructura no cumple las condiciones para la atención al ciudadano, principalmente en los ERON 5. Rotación del personal y personal asignado con competencias insuficientes
--	---

Anexos

Políticas de Operación		
Generales	Establecer la doctrina institucional en materia de derechos humanos y un plan de atención al ciudadano coherente con el sistema operativo penitenciario y carcelario para la vigencia, con el fin de fortalecer y direccionar a los servidores públicos del INPEC.	
Específicas	Actividad	Política
	2. Identificar la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos	Constituyen un marco de actuación en la ejecución de las actividades. Realizar actualizaciones para los servidores públicos de este proceso anualmente en temas sobre servicio al ciudadano, normatividad vigente y el uso adecuado del aplicativo.
	11. Apoyar y hacer seguimiento a la labor que desarrollan los responsables de Atención al Ciudadanos y los Cónsules de Derechos Humanos en las Direcciones Regionales y en las ERON	Realizar seguimientos a las instrucciones de uso del aplicativo de quejas web en las direcciones regionales y los ERON a través de oficios con los lineamientos de la dirección general y con autorización de la misma.
	12. Verificar el funcionamiento del comité de Derechos Humanos como un mecanismo de interlocución de los internos con la administración penitenciaria	Los seguimientos se llevarán a cabo trimestralmente y cuando amerite, dependiendo de los resultados obtenidos en las estadísticas se comunicará la necesidad mejorar el estado o la felicitación por el mismo.

Puntos de Control			
Criterios	Actividad 5. Elaborar el plan de necesidades del proceso para la vigencia	Actividad 11. Apoyar y hacer seguimiento a la labor que desarrollan los responsables de Atención al Ciudadanos y los Cónsules de Derechos Humanos en las Direcciones Regionales y en las ERON	Actividad 14. Realizar seguimiento al comportamiento de las PQRS

¿Qué Controlar?	Verificación de la participación de todo el personal del proceso en la elaboración del plan consolidado. (nivel central, regional y ERON)	Verificación del adecuado uso del aplicativo	Verificar el comportamiento de las PQR's
¿Cuándo es oportuno ejecutar el control?	15 días antes de entregar el plan de necesidades	Mensualmente	Trimestral
¿Cómo se debe aplicar o ejecutar el control?	Envío de informe consolidado por parte de las regionales al nivel central	Realizando una muestra aleatoria del 10% del total de las PQRs	Consolidando toda la información de las PQR's a nivel Nacional
¿Quién es el responsable de ejecutar el control?	Grupo de ATC	Grupo ATC	Grupo ATC
¿Cuál es el registro o evidencia de la aplicación del control?	Informes consolidados de las regionales	Reporte estadístico de la verificación	Informe comportamiento de PQR's a nivel nacional

Lista de versiones

Versión:	Fecha de emisión:	Motivo de la modificación:	Modificaciones:
01	30/10/2014	Cambio de nombre y alcance del Proceso	Inclusión de las actividades desarrolladas por el Grupo de Derechos Humanos de la Dirección General.

<p>Elaboró:</p>  <p>Leyda Milena Medina Ds. Pedro Elías Castañeda Equipo Operativo Calidad-MECI</p>	<p>Revisó:</p>  <p>Juan Manuel Riaño Vargas Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>Leyda Milena Medina Dueño de Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente</p>
--	---	---