



*Todos  
unidos por  
los derechos  
humanos*

MINJUSTICIA

**INPEC**  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

*Rendición de Cuentas, vigencia 2015  
Mesa de diálogo # 4:*

# GESTIÓN INSTITUCIONAL

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

Director Gestión Corporativa  
**JOSÉ NEMESIO MORENO**

Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano  
**LEIDA MILENA MEDINA**

*21 de julio del 2016  
Dirección Regional Occidente*

# DIRECCIÓN GENERAL



## VIDEO DE APERTURA DEL DIRECTOR

RENDICIÓN  
DE CUENTAS 2015

# AGENDA DEL DÍA

**1**

Mensaje del Director General

**2**

Palabras del Director del ERON / Regional

**3**

Presentación del Directivo / Jefe (Introducción)

**4**

Principales resultados de la vigencia 2015

**5**

Preguntas de los asistentes

**6**

Evaluación y formulación de propuestas

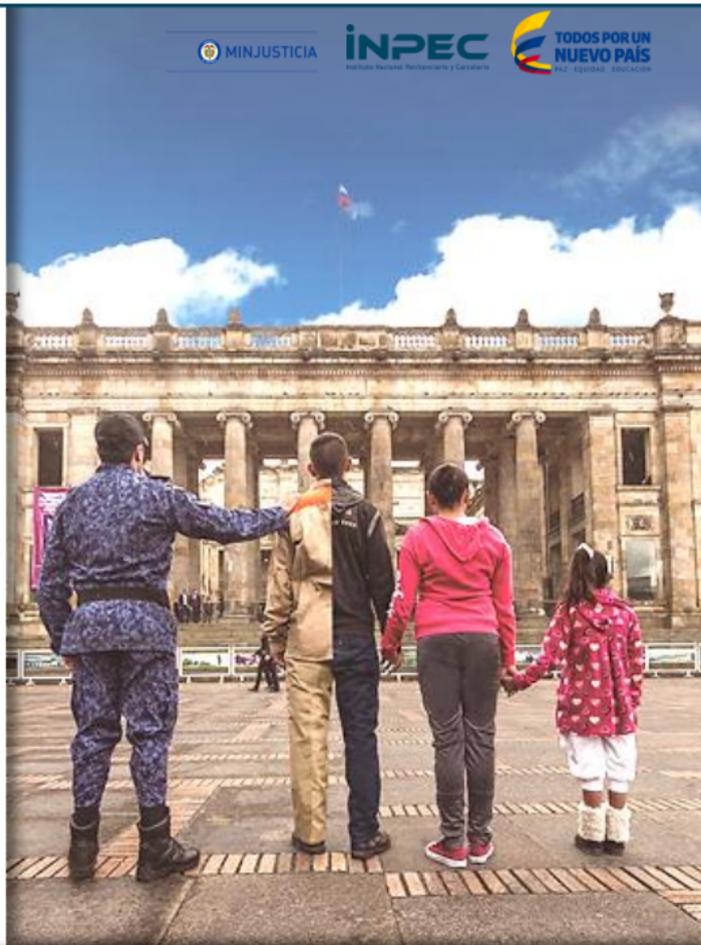
**7**

Cierre de la mesa de diálogo

# INTRO DUCCIÓN

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (Inpec), para el proceso de la Rendición de Cuentas (RdC) de la vigencia 2015, definió las acciones de encuentro y comunicación con la ciudadanía y grupos de interés, así: (i) **presenciales**, con escenarios comprendidos en mesas de diálogo en diferentes zonas del país, asimismo, la audiencia pública y, (ii) **no presenciales**, utilizando cuestionarios virtuales de opinión, formularios de preguntas o propuesta en la página web, así como, el intercambio de información y opinión en redes sociales (facebook y twitter); a fin de poder asegurar la información, interlocución y deliberación con los responsables de la gestión administrativa de la entidad ante los diferentes grupos de interés.

Hoy, el Instituto reconoce que todos los convocados a este espacio de “*Mesas de diálogo en la Dirección Regional Occidente*”, son protagonistas de la participación ciudadana como miembros de distintas instancias y, agradece por venir a informarse, opinar, presentar iniciativas y fiscalizar la gestión pública con respecto al tema de *Gestión Institucional*.



# Principales resultados en la **vigencia 2015**

01

SEGUIMIENTO AL PDE 2015

02

PROYECTOS DE INVERSIÓN Y EJECUCIÓN  
PRESUPUESTAL

03

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**EC**  
Ejecutivo y Comisariado



1

## SEGUIMIENTO AL PDE 2015

2015 - 2018  
**PLAN  
DIRECCIONAMIE  
ESTRATEGI**

OFICINA ASESORA DE PLANE

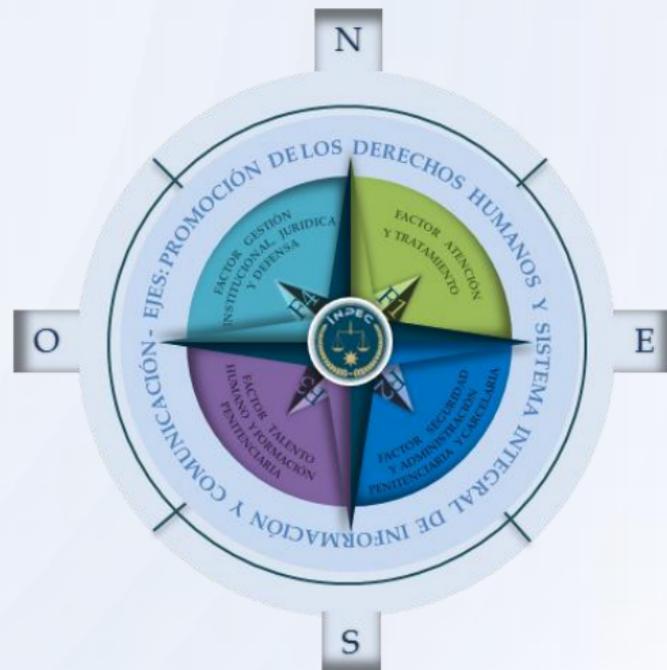
**INPEC**  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

El PDE del Inpec 2015 - 2018 *“Todos unidos por los derechos humanos”*, surge de un proceso de alta calidad técnica donde sobresale el acato de la normativa pública, la definición de una política institucional de derechos humanos y la generación de acciones administrativas tendientes a su promoción, protección y defensa, está integrado por cuatro capítulos.

El documento fue aprobado mediante **Resolución N° 3552 el 25 de setiembre del 2015**, se encuentra publicado en la página web Institucional y, contiene entre otros, acciones temas relacionados con: (i) Modelo Integrado de Planeación y Gestión, (ii) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, (iii) Gobierno en línea, (iv) Plan de Acción Institucional.

El **seguimiento al PDE**, se realiza de acuerdo al procedimiento *“PE-PI-Go2 Voz Guía mitológica para la formulación, elaboración y seguimiento a Planes Institucionales”*, enunciando entre otros aspectos que: *el informe de seguimiento al PDE, lo consolidará la Oficina Asesora de Planeación con corte a 31 de diciembre, la publicación del documento final se hará en el mes de abril de la vigencia posterior una vez aprobado y revisado por el comité competente.*

El documento que contiene el seguimiento al primer año de ejecución del PDE 2015 - 2018, se encuentra publicado en la página web Institucional.



Estructura general del PDE Inpec 2015 - 2018

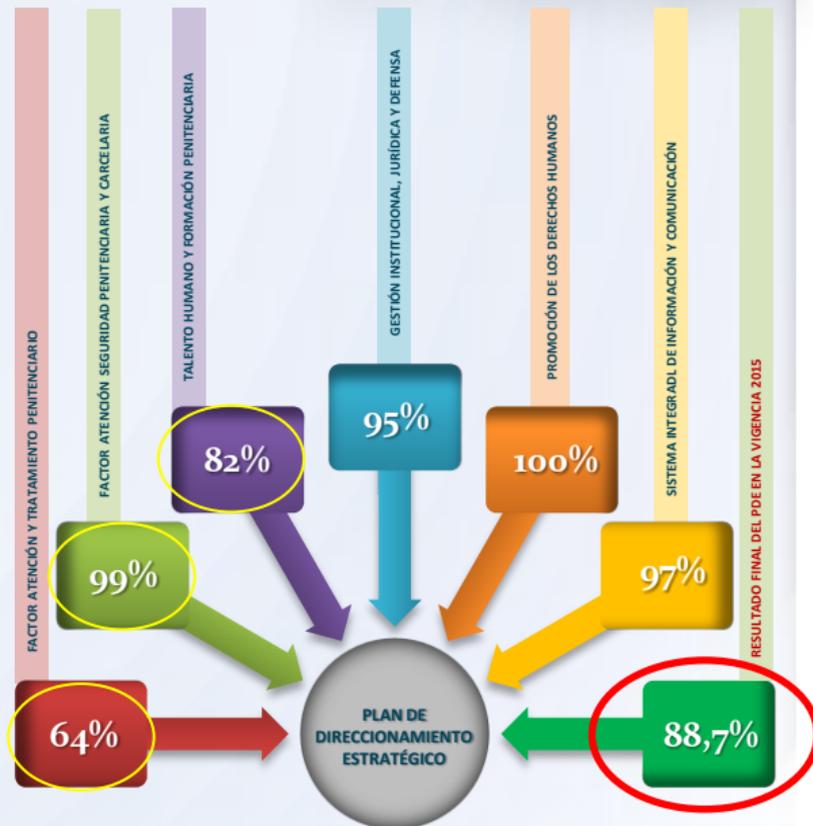
Fuente: [www.inpec.gov.co](http://www.inpec.gov.co)

## Principales resultados del Plan de Direccionamiento Estratégico en 2015

El informe de seguimiento al PDE 2015, tuvo como objetivo establecer el nivel de avance y cumplimiento de cada uno de los niveles que conforman el PDE, en términos de cumplimiento de las metas de productos (**eficacia**) y el avance en la ejecución de actividades establecidas para el cumplimiento de estas metas (**gestión**).

Para el año 2015, el Instituto programó a través de 17 dependencias el cumplimiento de **184 metas** asociados a los seis factores/ejes, siete componentes, nueve objetivos y veintinueve sectores/clasificadores, de acuerdo con esta distribución el 50% de las metas establecidas para el año 2015, se desarrollaron bajo la responsabilidad de tres áreas:

1. Dirección de Atención y Tratamiento
2. Oficina de Sistemas de Información
3. Subdirección de Talento Humano



Fuente: Oficina Asesora de Planeación / Dirección General

## ❑ Principales resultados por Factor y Eje

Alimentación	100%
salud	100%
Atención Psicosocial	100%
Desarrollo Espiritual	100%
Tratamiento Penitenciario	100%
Educación, deporte, recreación y cultura	100%
Laboral y productivo	100%
Paz y resocialización	100%
Pospenados	100%
Asistencia Jurídica	1,82%
<b>Cumplimiento del Factor:</b>	<b>64,5%</b>

### 1. Factor Atención y Tratamiento Penitenciario.

Este primer factor se compone de la sumatoria de acciones focalizadas a la atención básica de la población reclusa y del tratamiento penitenciario dirigido prioritariamente a la población condenada.

#### a) Acciones destacadas:

- Se realizó el suministro alimenticio de la PPL, verificando los estándares de calidad y cantidad del alimento, según la norma y aspectos contractuales vigentes.
- Hubo seguimiento y control del aseguramiento de la PPL, garantizando el acceso oportuno y de calidad en los servicios de salud, asimismo, se realizó auditorías a la prestación de los servicios de salud a cargo de las EPS junto con informes sobre el aseguramiento.
- Se diseñaron los lineamientos para la atención e intervención psicológica de la PPL en los ERON.
- Se beneficiaron 50 ERON, con la campaña de fortalecimiento de la "UNIÓN FAMILIAR".
- Se beneficiaron 100 ERON con programas de Educación formal, para el trabajo y desarrollo humano o informal.
- Entró en funcionamiento bajo la modalidad de administración directa 40 actividades Productivas que involucraron el procesamiento y transformación de alimentos intervenidos.
- Se fortaleció 10 ERON de Justicia y Paz, con la implementación del Modelo de Atención e Intervención Integral para los Internos de Justicia y Paz – MAIJUP.
- Se creó la casa Libertad como primer centro de atención, orientación y apoyo, en coordinación con el Injusticia, Min Trabajo, Colsubsidio y Fundación Teatro Interno.

#### b) Acciones para fortalecer:

- Definir e implementar el formato de registro de solicitudes atendidas de asistencia jurídica en los ERON.

Cuerpo de Custodia

100%

Seguridad y Vigilancia

96,88%

Cumplimiento del Factor:

99%



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones del Inpec

## 2. Factor Seguridad Penitenciaria y Carcelaria.

Se compone de las acciones y procesos en materia de seguridad y administración carcelaria y penitenciaria de conformidad con las políticas y lineamientos institucionales, así como de los establecidos en la Constitución y la Ley.

### a) Acciones destacadas:

- Un documento con los requerimientos para el desarrollo de la ETAPA 2, del Módulo Comando-Asignación Puestos de Servicio del SISISPEC WEB, para llevar el control diario de la distribución del personal del CCV en cada ERON, presentado a la Oficina de Sistemas de la Información.
- 136 ERON haciendo uso del módulo Novedad Comando -Asignación Puestos de Servicio del SISISPEC WEB.
- Cuatro (4) ERON con el personal del CCV proporcional a la cantidad de internos.
- 1700 requerimientos de selección de dragoneantes, suboficiales y oficiales del cuerpo de custodia tramitado.
- 16 ERON con el Servicio de Guía Canino reforzado.
- 27.127 operativos de registro y control en los ERON.
- Se logró disminuir a 132 los internos Indocumentados.

### b) Acciones para fortalecer:

- Formular el proyecto de inversión para la implementación del CERVI

Administración del personal	100%
Reentrenamiento	100%
Seguridad y salud en el trabajo	100%
Bienestar e incentivos	85%
Formación y capacitación penitenciaria	71,26%
Inducción	50%
<b>Cumplimiento del Factor:</b>	<b>81,9%</b>



### 3. Factor Talento Humano y Formación Penitenciaria

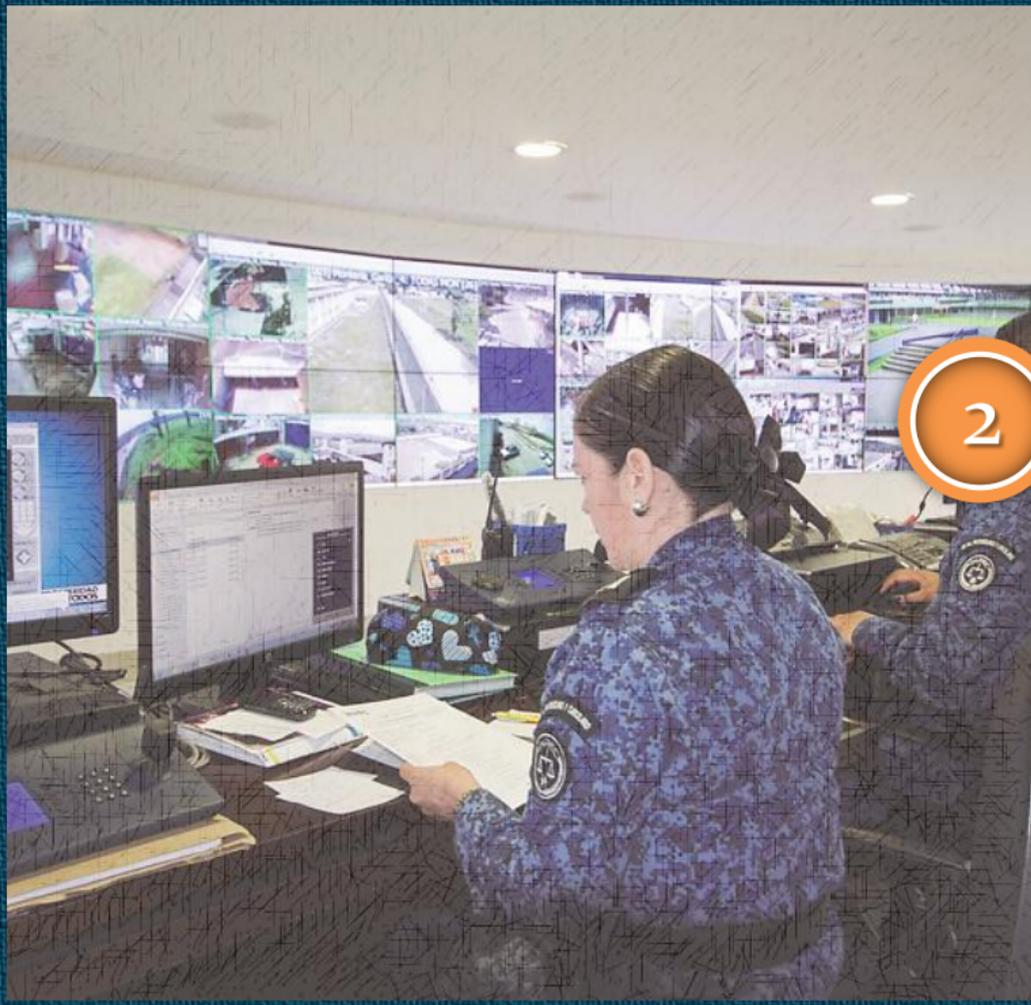
Está compuesto por todas aquellas acciones y estrategias conducentes a la implementación de políticas inherentes a la administración y desarrollo del Talento Humano del INPEC.

#### Acciones destacadas:

- Se elaboró un estudio técnico de ampliación de planta de servidores públicos del INPEC (Ley 1709 de 2014 art. 35 par. 2).
- Actualizados y reentrenados en los campos de seguridad penitenciaria 1.712 personas del Cuerpo de Custodia y Vigilancia, Fuerzas Armadas y de Policía.
- Se formuló e implementó el Sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 436 servidores penitenciarios beneficiados con incentivos pecuniarios y no pecuniarios.
- Se formaron para desempeñar el cargo de dragoneante, 785 aspirantes al Cuerpo de Custodia y Vigilancia.
- 8.868 funcionarios del INPEC, capacitados a través de la Red de Apoyo.
- 282 funcionarios del INPEC, capacitados a través de los programas de educación informal contratados por la EPN.

#### b) Acciones para fortalecer:

- Jornadas de inducción del personal que ingresa por convocatoria a la Entidad.
- Estrategias para la buena gestión de las Relaciones Públicas y Protocolo Institucional - Sede Central.
- Seguimiento anual a la herramienta de medición del clima laboral.



2

## PROYECTOS DE INVERSIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Los proyectos de inversión del Instituto se define en la metodología del *Manual del Banco de Programas y Proyectos de Inversión*, siendo este un instrumento del Proceso de Planificación Institucional.

De acuerdo con la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, Ley 152 de 1994, artículo 27, el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación - Ley 38 de 1989, artículo 32, y las normas reglamentarias-Decreto 841 de 1990, artículo 3, el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional (BPIN), es un sistema de información sobre proyectos de inversión pública, viables técnica, financiera, económica, social, institucional y ambientalmente, susceptibles de ser financiados o cofinanciados con recursos del Presupuesto General de la Nación.

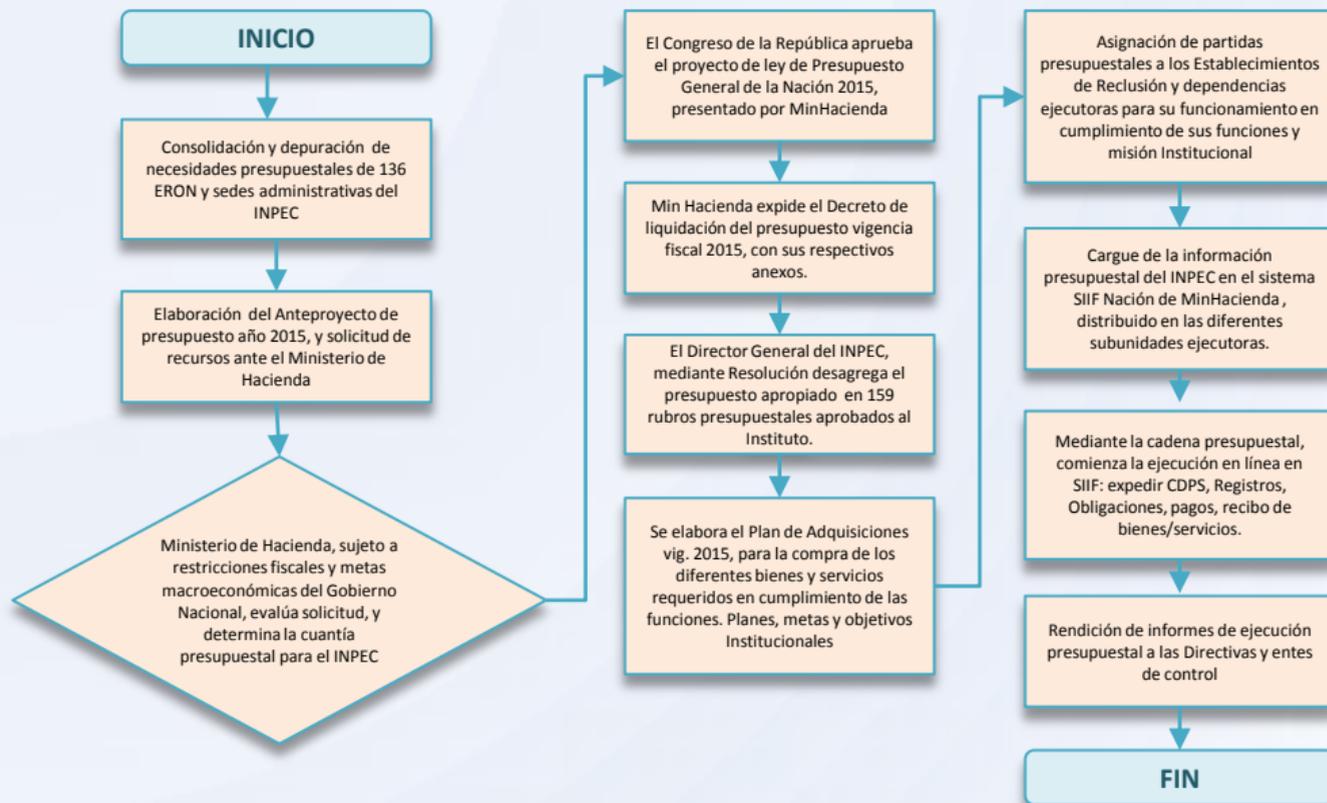


■ Principales resultados de los proyectos de inversión en 2015

Cifras en millones de \$

PROYECTOS DE INVERSIÓN	Apropiación. Aporte Nación	Comprometido	Porcentaje Ejecución	Saldo por Ejecutar
Sistematización Integral del Sistema Penitenciario y Carcelario SISIPEC	2.529.0	2.509.8	99.24%	19.2
Implementación de mecanismos para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano	471.0	459.7	97.60%	11.3
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>3.000.0</b>	<b>2.969.5</b>	<b>98.98%</b>	<b>30.5</b>

# ¿ Cómo funciona el proceso presupuestal?



## ❑ Estructura del presupuesto en el 2015

### a) Composición presupuesto del INPEC

Se entiende por presupuesto como la previsión de ingresos y gastos de una organización (pública o privada), que le permita cumplir con el objeto social para el cual fue creada (en el caso del INPEC su misión Institucional), en un periodo del año fiscal.

El presupuesto esta conformado por:

- **Presupuesto de rentas:** estimación de ingresos corrientes de la nación e ingresos de los establecimientos públicos del orden nacional.
- **Presupuesto de gastos:** son las apropiaciones establecidas para el Instituto en la Ley de Presupuesto General de la Nación, distribuidas en gastos de funcionamiento y de inversión.
- **Disposiciones generales:** son normas tendientes a asegurar la correcta ejecución del presupuesto durante la vigencia fiscal.

### b) Clasificación del presupuesto de gastos

- **Gastos de Funcionamiento:** son aquellas erogaciones cuyo fin es atender las necesidades del Instituto para cumplir a cabalidad con las funciones asignadas en la constitución y la ley.
- **Gastos de personal:** corresponde a los gastos que debe hacer el Estado como contraprestación de los servicios que recibe por una relación laboral o a través de contratos. (sueldos personal nómina, horas extras, prima técnica, entre otros).
- **Gastos Generales:** Son los gastos relacionados con la adquisición de bienes y servicios para el apoyo en la operación de toda la parte logística del Instituto en cumplimiento de las funciones asignadas (Compra de Equipo, Materiales y suministros, Mantenimiento, Servicios públicos, Seguros, entre otros).
- **Transferencias corrientes:** son recursos que transfiere el Instituto a entidades nacionales o privadas con fundamento en un mandato legal (atención y rehabilitación al recluso, sistema progresivo, servicios pos penitenciario, entre otros).
- **Gastos de Inversión:** son gastos destinados a crear infraestructura y fortalecimiento Institucional en problemáticas específicas.

❑ **Presupuesto solicitado vs presupuesto apropiado en 2015**

a) **Presupuesto Apropiado en 2015**

Cifras en millones de \$

Concepto	Aportes de la Nación 89,0 %	Recursos Propios 10,9%	Total
<b>1. Funcionamiento</b>	<b>813.476</b>	<b>100.872</b>	<b>914.348</b>
1.1 Gastos de Personal	647.313		647.313
1.2 Gastos Generales	120.028	8.634	128.662
1.3 Transferencias Corrientes	46.135	2.441	48.576
1.5 Gastos de Comercialización y Producción		89.797	89.797
<b>2. Inversión</b>	<b>3.000</b>		<b>3.000</b>
<b>Total</b>	<b>816.476</b>	<b>100.872</b>	<b>917.348</b>

## b) Presupuesto solicitado en 2015

Cifras en millones de \$

Concepto	Aportes de la Nación 89,0 %	Recursos Propios 10,9%	Total
<b>1. Funcionamiento</b>	<b>1.306.008</b>	<b>914.348</b>	<b>391.660</b>
1.1 Gastos de Personal	803.088	647.313	155.775
1.2 Gastos Generales	193.375	128.662	64.713
1.3 Transferencias Corrientes	219.748	48.576	171.172
1.5 Gastos de Comercialización y Producción	89.797	89.797	0
<b>2. Inversión</b>	<b>8.300</b>	<b>3.000</b>	<b>5.300</b>
<b>Total</b>	<b>1.314.308</b>	<b>917.348</b>	<b>396.960</b>

**Nota:** El comparativo muestra una diferencia de **\$396.960 millones**, es decir se asignó el **30,2%** menos de los recursos solicitados. El presupuesto apropiado resulta deficitario, frente al crecimiento de la población carcelaria, impactando en el normal funcionamiento de los establecimientos de reclusión acarreado limitaciones en el accionar del Instituto.

c) Plan Anual de Adquisiciones  
2015

Número de contratos	Participación en número de contratos	Modalidad	Valor
1	0,35%	licitación pública	3.686.262.352
20	7,20%	Selección abreviada por subasta inversa presencial	4.910.182.025
7	2,51%	Selección abreviada de menor cuantía	1.755.492.566
15	5,40%	Acuerdo marco de precios	1.818.079.937
37	13,31%	Mínima cuantía	799.263.349
34	12,23%	Contratación directa	9.893.856.072
164	59,00%	Prestación de servicios -contratación directa	3.012.650.998
<b>278</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL CONTRATACION</b>	<b>25.875.787.299</b>

## ❑ Ejecución presupuestal vigencia fiscal 2015

### a) Modificaciones Presupuesto vigencia 2015

Cifras en millones de \$

Concepto	Apropiación Inicial	Modificaciones (Reduc/ Aplaz )	Apropiación Final
<b>1. Funcionamiento</b>	<b>914.348</b>	<b>(3.374)</b>	<b>910.975</b>
1.1 Gastos de Personal	647.313	(2.265)	645.048
1.2 Gastos Generales	128.662	(1.121)	127.541
1.3 Transferencias Corrientes	48.576	12	48.588
1.5 Gastos de Comercialización y Producción	89.797	-	89.797
<b>2. Inversión</b>	<b>3.000</b>	<b>-</b>	<b>3.000</b>
<b>Total</b>	<b>917.348</b>	<b>(3.374)</b>	<b>913.975</b>

## b) Ejecución del presupuesto en el 2015

Cifras en millones de \$

Concepto	Apropiación Final	Compromisos	% Ejecución	Saldo Apropiación
<b>1. Funcionamiento</b>	<b>910.974.5</b>	<b>870.016.5</b>	<b>95.50%</b>	<b>40.958,0</b>
<b>1.1 Gastos de Personal:</b> (Nómina personal Administrativo, de Tratamiento, de Custodia y Vigilancia; Servicios personales indirectos, Bonificación Serv. Militar Auxiliares Bachilleres, Bonificación por trabajo y servicio Internos )	645.047.7	623.575.1	96.67%	21.472,6
<b>1.2 Gastos Generales:</b> Adquisición de Bienes(compra de equipo, muebles y enseres, materiales y suministros, etc) , de Servicios (mantenimiento, servicios públicos, seguros, transporte de internos, Escuela Penitenciaria, etc), gastos logístico-operativos ERON y sedes administrativas.	127.541.3	125.868.7	98.69%	1.672,6
<b>1.3 Transferencias Corrientes</b> (Programas de rehabilitación a la población reclusa, Tratamiento al Interno, Sentencias y conciliaciones, entre otros)	48.588.3	47.452.2	97.66%	1.136,1
<b>1.4 Gastos de Comercialización y Producción:</b> Recursos generados en actividades agrícolas, industriales y comerciales y se utilizan para atender programas de ocupación laboral y atención directa a la población reclusa.	89.797.1	73.120.4	81.43%	16.676,7
<b>2. Inversión:</b> (Proyectos de fortalecimiento institucional en Mantenimiento y normalización infraestructura física, solución de problemáticas en Tecnología informática, Gestión documental, así como programas de atención a la población reclusa, entre otros)	<b>3.000.0</b>	<b>2.969.5</b>	<b>98.98%</b>	<b>30,5</b>
<b>Total</b>	<b>913.974.5</b>	<b>872.985.9</b>	<b>95.52%</b>	<b>40.988,6</b>

## c) Rezago Presupuesto 2015

Cifras en millones de \$

Concepto	Reserva Constituida
A. Funcionamiento	1.593.9
2. Gastos Generales	1.593.9
<b>Total</b>	<b>1.593.9</b>

Cifras en millones de \$

Concepto	Valor Cuenta por Pagar
A. Funcionamiento	25.244.0
1 Gastos de Personal	1.459.9
2 Gastos Generales	11.353.9
3 Transferencias Corrientes	9.503.5
5 Gastos de Comercialización y Producción	2.926.7
C. Inversión	1.647.2
<b>Total</b>	<b>26.891.2</b>

**Personalizado**

El ciudadano será atendido por el funcionario responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien se encargará de recibir, recepcionar y radicar en el Sistema de Recepción Quejas Web sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



**Escrito**

El ciudadano presenta sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o información por medio escrito. La oficina encargada de dar la respuesta correspondiente le informará oportunamente sobre su trámite.



**Buzón de Sugerencias**

El ciudadano hace uso de los buzones ubicados en los centros de reclusión, Direcciones Regionales y demás sitios, con el fin de radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, estos serán respondidos de manera oportuna en el momento de la visita.



**Correo Electrónico**

Por medio de este canal el ciudadano presenta sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con ella ingresará al Sistema de Recepción Quejas Web. Posteriormente, se le informará de manera oportuna la respuesta dada a sus solicitudes.



**Telefónico**

El ciudadano presenta o solicita información por vía telefónica a cualquier punto de atención de la entidad. Luego, y de manera oportuna, se le comunicará sobre la respuesta dada a sus solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.



**Página web**

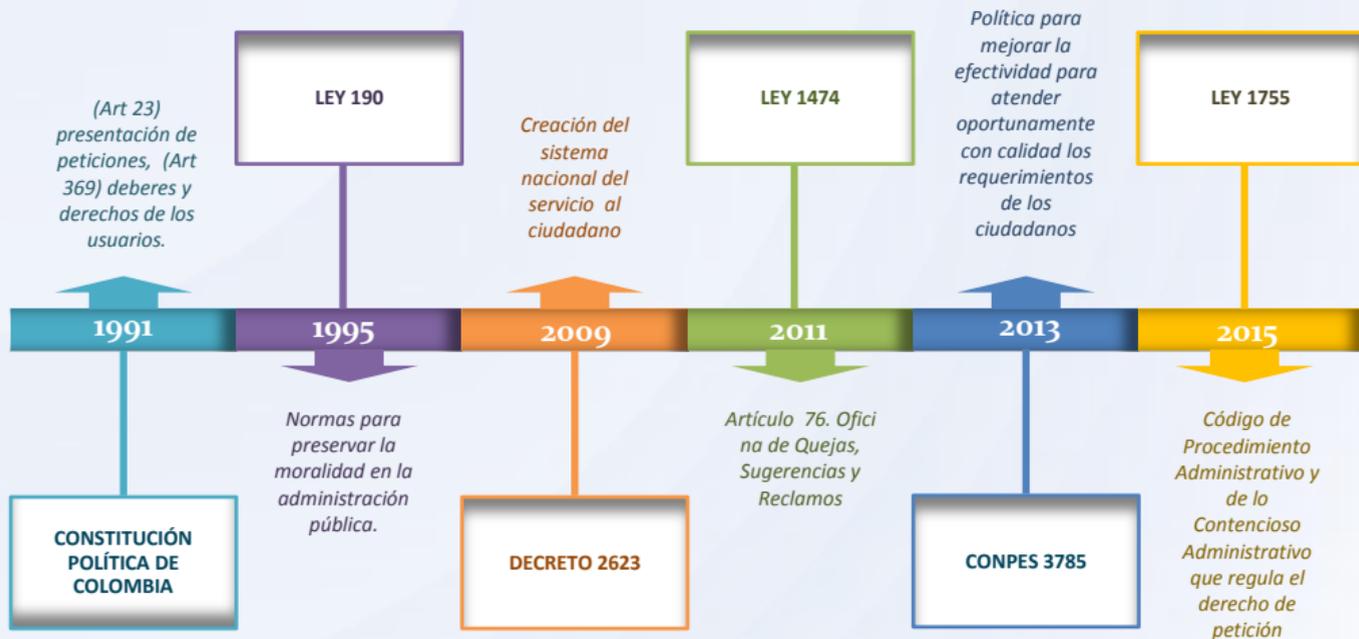
Canal institucional de Inpec. Para mantener contacto con la entidad visite nuestra página [www.inpec.com](http://www.inpec.com) Atención al Ciudadano.



3

**CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

“Estamos para servirle”



Al INPEC, le corresponde: (i) prestar los servicios públicos que determine la ley, (ii) promover la participación ciudadana y la accesibilidad a los trámites y servicios que son propios, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y, (iii) mejorar de la calidad en la atención a ciudadano de manera eficiente y con prontitud, para que los derechos e intereses de los ciudadanos sean orientados y atendidos adecuadamente.

Por lo anterior, el Instituto dispuso los siguientes canales de atención, dirigidos a cualquier ciudadano, colombiano, extranjero, población interna, familiar de internos, entidad gubernamental o no gubernamental, servidores públicos, defensores y ciudadanos en general, así:

- Personalizada
- Telefónica
- Escrita
- Correo electrónico
- Página web institucional



La Atención al Ciudadano está dirigida a toda la ciudadanía con atención preferencial, prioritaria para aquellos grupos poblacionales vulnerables. Como adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, forjando un clima de cordialidad en la eficacia y profesionalismo de los servicios.

## ❑ Informe de gestión a través de los canales de atención en el 2015



### a) Atención personalizada

En este canal el ciudadano será atendido por el funcionario responsable de Atención al ciudadano de la Dirección General, las direcciones regionales, la Escuela de Formación Penitenciaria y los establecimientos de reclusión quien se encargara de recibir, recepcionar e ingresar en el sistema de recepción quejas web, las peticiones, presentar queja o un reclamo, formular una denuncia o hacer una sugerencia, como también solicitar información.

La atención personal implica una comunicación inmediata por parte del servidor al ciudadano.

*Para la vigencia 2015, se reportó por este medio la atención a 24.013 ciudadanos a nivel Nacional.*

### b) Atención telefónica

El ciudadano presenta la queja o un reclamo, formular una denuncia o hacer una sugerencia, como también solicitar información por vía telefónica a cualquier punto de atención al ciudadano. Luego de manera oportuna se le comunicara sobre las respuestas dadas a su solicitudes, peticiones, quejas y reclamos

*Para la vigencia 2015, se reportó por este medio la atención a 566 ciudadanos.*

### c) Atención a través de correo electrónico

El INPEC cuenta con correos electrónicos en todos los puntos de Atención para que los ciudadanos tramitan sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Y se informará por este medio de las respuestas correspondientes .

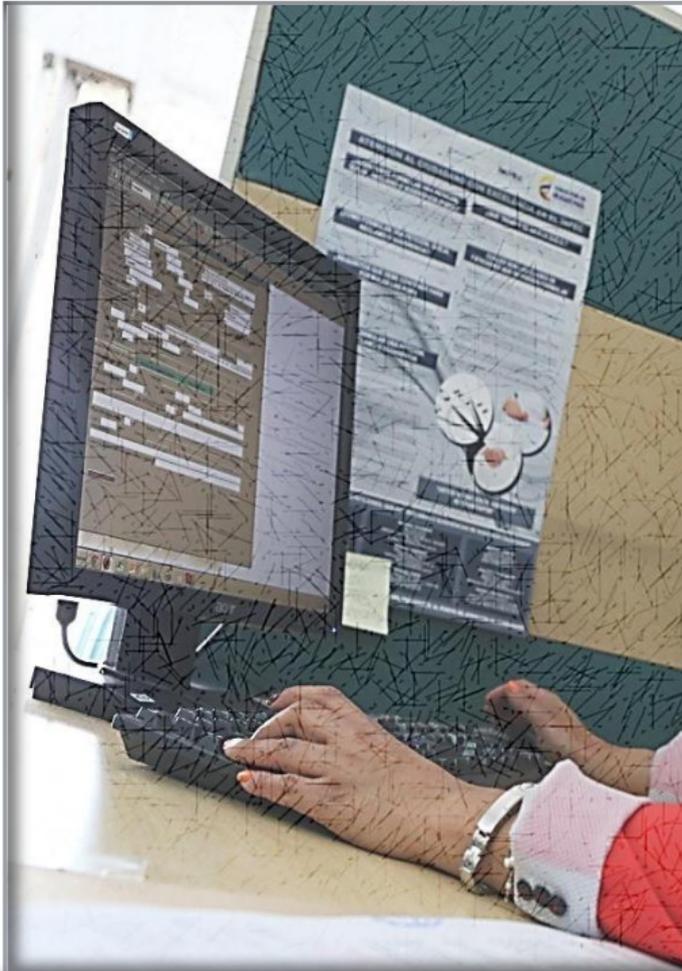
*Para la vigencia 2015, se reportó por este medio la atención a 309 ciudadanos.*

### d) Página web del Instituto

Como su nombre lo indica, es la realizada a través de la página web [www.inpec.gov.co](http://www.inpec.gov.co) en el LINK atención al ciudadano ingreso de peticiones , quejas y Reclamos de tal manera la ciudadanía puede mantener contacto con el INPEC

*Para la vigencia 2015, se reportó por este medio la atención a 20 ciudadanos.*





### e) Atención escrita

Es la ofrecida en respuesta a una solicitud, o a una petición, queja o reclamo o sugerencia escrita. Ella debe registrar nombres y apellidos del solicitante y/o representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.

*Para la vigencia 2015, se reportó por este medio la atención a 4302 ciudadanos.*

### f) Buzón de Sugerencias

El ciudadano hace uso de los buzones ubicados en los Centros de reclusión, dirección Regionales y demás sitios con el fin de radicar sus peticiones, quejas y reclamos y sugerencias (PQRS) estos serán respondidos de manera oportuna en el lugar indicado en el escrito presentado.

*Para la vigencia 2015, se reportó por este medio la atención a 20 ciudadanos.*

Las PQRS de los ciudadanos son analizadas y se direccionan por competencia a las dependencias comprometidas quien le informarán con una respuesta oportuna y veraz a los ciudadanos. Durante el año 2015 se recibieron a través de los diferentes canales de atención **29.200 PQRS** a nivel nacional reflejadas en el Aplicativo quejas web así:

PQRS	Atenciones o asesorías
6.175	23.092

Dentro de las que se encuentran con mayor frecuencia:

- Información Institucional o asesorías **564**

- Trámites jurídicos:

<b>Beneficios Administrativos, Solicitudes de traslado y Expedición de cómputos de trabajo, no dar respuesta a las peticiones, remisiones judiciales</b>	<b>1498</b>
--	-------------

- Salud: **Atención en salud** **287**

- Tratamiento penitenciario  
**Juntas de Trabajo estudio y tratamiento, concejo de evaluación y tratamiento** **538**

- Violación de Derechos Humanos  
**Producir maltrato físico y psicológico, agresión a visitantes, infligir a una persona a dolores y sufrimiento** **587**

- Trámites de seguridad  
**Información visitas, Ubicación de internos en ERON** **289**

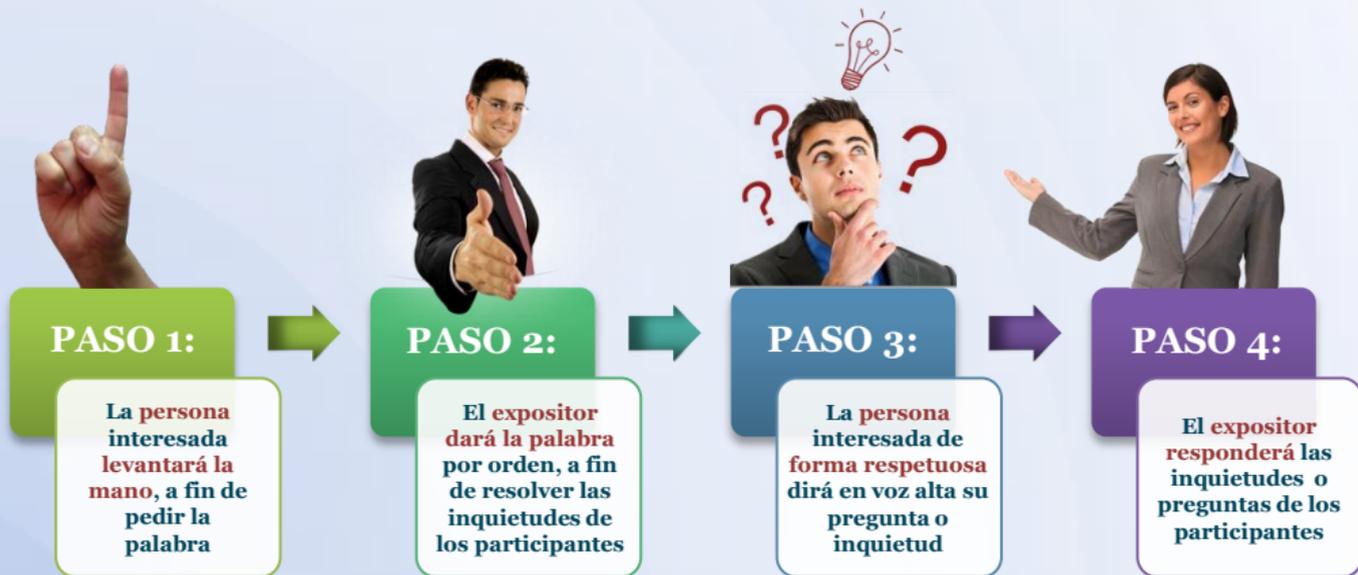
- Cuenta Matriz **564**

- Otras: **1848**



1	Se fortaleció los <b>135 puntos de atención al ciudadano</b> , Direcciones Regionales y Escuela Penitenciaria con dotación en mobiliarios, equipos tecnológicos, buzones y técnicos como mecanismo para mejorar la calidad y la eficiencia en la calidad del servicio.
2	Se adoptan los <b>protocolos de atención y acceso a servicios junto con el de trámites por canales de Atención</b> . (personalizado, telefónico, escrito, correo electrónico, pagina web, y buzón de sugerencia).
3	Se diseño y se publicó <b>herramienta de comunicación y difusión de la oficina de atención al ciudadano</b> (plegables, revista de buenas practicas , cartelera colgantes, afiches de instructivo sobre como colocar una quejas, y afiche sobre canales de atención).
4	Se estableció <b>metodología de medición de la satisfacción</b> y las expectativas frente al acceso a servicios en busca de mejorar la calidad eficiencia y efectividad a través de encuestas.
5	Se ha implementado canales de recepción e información de servicios de acuerdo con la normatividad vigente y competencia de la calidad como son la Atención personalizada, escrita, telefónica, correo electrónica y buzón de sugerencias buscando transparencia en la información.
6	Se establecieron <b>canales de interacción con el ciudadano</b> en participación ciudadana con ferias de servicio, ofreciendo servicios y trámites a los ciudadanos a nivel nacional.

# PREGUNTAS DE LOS ASISTENTES



# EVALUACIÓN O PROPUESTAS

**RENDCIÓN DE CUENTAS 2015**  
INPEC

**¡Formulación de propuestas o preguntas!**

Por favor indique la fecha de diligenciamiento del formulario

1. Seleccione el grupo de interés al que pertenece:

- Ciudadanía/comunidad
- Servidor público
- Contralista
- Proveedor
- Órgano de control y vigilancia
- Otra entidad pública
- Organización social
- Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

2. Indique la ciudad o municipio donde se encuentra: \_\_\_\_\_

3. Nombre y apellidos completos: \_\_\_\_\_

4. Número del documento de identificación: \_\_\_\_\_

5. Correo electrónico: \_\_\_\_\_

6. Número de teléfono o celular: \_\_\_\_\_

7. Esciba la dirección de su residencia o de la entidad a la que representa: \_\_\_\_\_

El Inpec, invita a la ciudadanía y grupos de interés a diligenciar los formularios:

- Formulación de propuestas o preguntas
- Evaluación de la mesa de diálogo

Con esto contribuirán al fortalecimiento y mejora de la gestión administrativa del Instituto.

**RENDCIÓN DE CUENTAS 2015**  
INPEC

**¡Evalúa nuestra mesa de diálogo!**

PARA EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO (INPEC), ES IMPORTANTE CONOCER SU OPINIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE LA MESA DE DIÁLOGO. POR ESTA RAZÓN, SE LE INVITA A DEDICAR UNOS MINUTOS PARA RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS QUE NOS PERMITIRÁN ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA PARA PRÓXIMAS ACTIVIDADES.

Fecha: \_\_\_\_\_ Nombre (Opcional): \_\_\_\_\_

(Círelate en el cuadro con X una de las respuestas)

1. El contenido presentado en la mesa de diálogo fue para usted:

Excelente  Satisfactorio  Poco satisfactorio  Insuficiente

2. ¿Cuán probable es que pueda utilizar la información del tema tratado en la mesa de diálogo en el desarrollo de sus actividades?

Muy probable  Probable  Algo probable  Improbable

3. ¿El material utilizado en la mesa de diálogo fue pertinente e informativo?

Sí  No

4. La forma en que el Director trabajó la mesa, ¿le permitió conocer y aclarar parte de la gestión administrativa que adelanta el Instituto?

Sí  No

5. Si considera que algún tema abordado en la mesa de diálogo es impropio, indique cuál y mencione el aspecto que se debe precisar:

\_\_\_\_\_

# ¡Gracias!

[planeacion@inpec.gov.co](mailto:planeacion@inpec.gov.co)

[direccion.gestioncorporativa@inpec.gov.co](mailto:direccion.gestioncorporativa@inpec.gov.co)

[atencionalciudadano@inpec.gov.co](mailto:atencionalciudadano@inpec.gov.co)

[www.inpec.gov.co](http://www.inpec.gov.co)