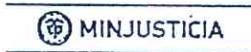


201710018737



81002-DINPE-GATEC-1125

Bogotá, 18 de Mayo de 2017

Señor
Brigadier General
JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC
Bogotá

RECIBIDO
DIRECCIÓN GENERAL
INPEC
12 JUN 2017
Hora 9:28
Firma Bonur de

Asunto: Diagnostico de servicio al Ciudadano teniendo en cuenta, Revisión de cumplimiento normativo a respuestas PQRS y la Identificación de brechas y mejoras para socialización.

Cordial saludo Señor Brigadier General:

De acuerdo a la Política Institucional de Servicio al ciudadano y al Programa Nacional de Servicio al ciudadano, se realiza diagnóstico del servicio al ciudadano teniendo en cuenta, Revisión de cumplimiento normativo a respuestas PQRS y la Identificación de brechas y mejoras para socialización.

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, en aras de mejorar el sistema de Servicio al Ciudadano, ha tenido en cuenta la Normatividad que nos rige ley 1474 DE 2011, resolución 1139, Resolución 6616, Procedimiento PD-MA-P04, la metodología ofrecida por el CONPES 3785, que inciden en la adecuada prestación de los servicios al ciudadano, a través de sus componentes los cuales corresponden a los elementos de la ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Según Metodología Compes 3785, cada componente facilita las acciones de mejora así:

- **Arreglos Institucionales:**

A nivel nacional el INPEC, cuenta con una oficina de Atención al Ciudadano en cada Dirección Regional, Dirección escuela Penitenciaria, Sede Central y Establecimiento

Penitenciario, para un total de 136 puntos de Atención al Ciudadano, cuenta con funcionarios capaces de orientar, asesorar y prestar el servicio al ciudadano de acuerdo a las necesidades de este. Ha sido necesario sensibilizar a todos los funcionarios de la entidad, pues de su gestión y funciones depende la información que se le entrega al ciudadano. Los funcionarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano tienen funciones y roles definidos de acuerdo a los procesos determinados a las áreas de Atención al Ciudadano.

De acuerdo al proyecto de inversión denominado "Implementación de mecanismos para mejorar la calidad y eficiencia en la Prestación del servicio al ciudadano Nacional del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC", proyecto que se viene realizando por fases desde el año 2011, tiempo durante el cual se han dotado a las Direcciones Regionales, los Establecimientos de Reclusión a Nivel Nacional de:

- ✓ Equipos tecnológicos tales como: Equipos de cómputo, Scanner-Fotocopiadora multifuncional, Teléfonos IP, Teléfonos análogos y Digiturnos.
- ✓ Elementos de Oficina y/o Mobiliario: Puesto (Escritorio) en L, Archivador X 2, Archivador de pie x 3 gavetas, Gabinete Colgante, Silla Interlocutora, silla Fija, Tande Silla X 3, Cartelera, Modulo y Buzones.
- ✓ Implementos distintivos: Chalecos y Señalización.

Con el único fin de prestar un servicio de excelencia a nuestros ciudadanos.

Como resultado de las encuestas de Satisfacción del Ciudadano aplicadas en la vigencia 2016, se aprecia que la percepción del ciudadano en este tema es positiva ya que el 80% de los Eron cuentan con puerta de ingreso que abre, el 70% de las oficinas de Atención al ciudadano tiene ventanas, el 60% cuenta con iluminación y ventilación adecuada, el 80% cuenta con los muebles necesarios para la atención, contruidos con materiales seguros, el 60% mencionan que tienen suficientes sillas para que las personas puedan estar cómodas mientras esperan ser atendidas, el 80% de las oficinas cuentan con señalización visible.

- **Tramites, procesos, procedimientos:**

Las oficinas de Atención al Ciudadano de acuerdo a la norma que nos rige, a lineamientos de la entidad, a los procesos y procedimientos se ha caracterizado por dar una atención oportuna en orientación, asesoría y atención a las Quejas, Reclamos que presentan los ciudadanos, además que ha implementado su

protocolo de atención al ciudadano el cual ha sido socializado cada año con el único fin de prestar un buen servicio al ciudadano.

Se cuenta con el procedimiento PM-DA-P04, proceso del Grupo de Atención al Ciudadano, donde se puede observar paso a paso, las actividades desarrolladas por el equipo de Atención al ciudadano y servicios que presta al Ciudadano.

El INPEC implemento un manual sobre los productos de servicio al ciudadano a través de los canales de atención al ciudadano (Atención Personalizada, Escrita, telefónica, correo electrónico, buzón de sugerencias y pagina Web).

Durante la vigencia 2016, se realizó seguimiento de la utilización del aplicativo quejas web, encontrando que se atendieron 22794 ciudadanos a nivel nacional, este aplicativo es una herramienta que permite utilizarlo de manera constante donde se puede llevar un diagnóstico de las necesidades requeridas por cada establecimiento a nivel Regional y Nacional, creando estrategias de mejora según resolución 01139 del 30 de abril de 2013, comité interdisciplinario Gestión de Servicio para la atención y tramite de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- **Servidores Públicos:**

De acuerdo a resultados de Encuestas de satisfacción del ciudadano, realizadas durante el año 2016, se ha concluido que los funcionarios de las oficinas de Atención al Ciudadano se han caracterizado por su excelente actitud, amabilidad y buen trato hacia los ciudadanos, además que nuestro compromiso es la excelencia.

- **Cobertura:**

Como un mecanismo de participación ciudadana, se ha publicado y actualizado en la página del INPEC, en el link Atención al Ciudadano y Grupos de Interés, los canales de atención al ciudadano (Atención Personalizada, atención escrita, Atención telefónica, correo electrónico, Buzón de sugerencias y Pagina Web) y la Carta de Trato digno al Ciudadano, con el fin de que el ciudadano pueda acceder a la información y trámites ofrecidos por el INPEC. Cada procedimiento de Atención se realiza a través de lineamientos.

Durante la vigencia 2016, se elaboró la Estrategia de Comunicación para los ciudadanos y servidores públicos, como mecanismo para mejorar la calidad y

eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano en el INPEC, para lo cual se presentó material que ilustra el servicio en la institución como son:

- ✓ Revista de Atención al Ciudadano: Es una herramienta de comunicación donde se informa sobre los diferentes procedimientos y las buenas prácticas que realizan los ERON, en beneficio de los ciudadanos.
- ✓ Volante – Plegable: Material que permite informar a los ciudadanos y servidores sobre los diferentes canales de atención que existe en el INPEC para recepcionar una petición, queja, reclamo y sugerencia (PQRS).
- ✓ Afiche: Contribuye a optimizar la labor desempeñada, por todos aquellos que creemos que el servicio a la ciudadanía es la razón y finalidad de nuestro trabajo y nos ayudaran a continuar el proceso que mejora continua de la calidad de los servicios que presta en la Institución.
- ✓ Protocolo de Atención al ciudadano: En todos los canales de atención para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al servicio.

Se estableció estrategia canal de comunicación buzón. El propósito de la utilización de estos buzones de Sugerencias es llegar a generalizarlo como complemento a la utilización de los demás canales de atención. Lo anterior obedeciendo a que constituiría un servicio de Canal de Comunicación más efectivo, como actividad de contacto con cada uno de nuestros ciudadanos primarios (Internos, familiares de internos, ciudadano en general) de una manera fácil e inmediata, donde ellos podrán colocar sus denuncias, quejas, reclamos, sugerencias. El cual funcionara así:

1. Finalidad: Recepcionar quejas, reclamos, denuncias, sugerencias de los internos y visitantes
2. Localización: Están ubicados en la parte interna de los patios o pabellones de los Centros de Reclusión y en la parte externa del ingreso de los establecimientos (Punto de Atención al Ciudadano)
3. Procedimiento: Tres días en la semana, se recogerá de manera puntual todos los requerimientos los cuales serán evaluados a través del comité de evaluación y análisis de quejas y denuncias CRAET, las cuales se estudian y se evalúan una por una, se establece un acta de registro de la apertura de ese buzón de sugerencias, donde quedara registrado la cantidad de solicitudes y el tema de cada uno. El comité debe atender cada uno de los requerimientos, quejas y debe

dar respuesta de manera oportuna y veraz a los ciudadanos, ya que este tiene como finalidad establecer estrategias que conlleven a prevenir y a corregir los actos y conductas que afecten el buen funcionamiento de la institución y la no violación de los derechos humanos donde los internos puedan tener acceso a los servicios, tramites y puedan tomarse decisiones acciones que permitan una mejor convivencia y armonía en los establecimientos de reclusión y una mejor atención hacia la población privada de la libertad.

Siendo así esta una estrategia que permite a los puntos de Atención al Ciudadano ofrecer mejores servicios y tramites a los ciudadanos en general, el cual hemos recibido resultados positivos donde se ha podido evaluar, lo cual nos ha permitido tener mayor cobertura a la población privada de la libertad.

El compromiso de las Direcciones Regionales radica en organizar la instalación y seguimiento del Buzón de Sugerencias, como canal de comunicación en cada uno de los patios donde se ubica la población interna del establecimiento y en los espacios donde funciona la oficina de atención al ciudadano.

- **Cumplimiento de Expectativas:**

Se han aplicado encuestas de Satisfacción del Ciudadano donde se ha podido determinar la caracterización de nuestros ciudadanos (Internos, Familiares de los Internos, Entidades gubernamentales y no gubernamentales, Defensores – Abogados, Funcionarios y Ciudadanos en General), sus necesidades, sus intereses y la percepción de ellos frente a los servicios recibidos. En la página del INPEC, se pueden consultar los resultados de las encuestas aplicadas durante el 2016.

Los servicios más solicitados por nuestros ciudadanos de acuerdo a las encuestas aplicadas durante la vigencia 2016, son temas en cuanto a visitas, tramites de oficina jurídica, libertades condicionales, atención (salud) psiquiatría y odontológica, beneficios administrativos.

A través de las oficinas de atención al ciudadano se busca facilitar, simplificar los trámites y mejorar la interacción del ciudadano, ya que se ha identificado que las expectativas de los ciudadanos se centran en la eficiencia y rapidez en los trámites y servicios ofrecidos.

En la vigencia 2017, se han realizado actividades de participación ciudadana, tales como Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en las ciudades de Carmen de

Bolívar, Ipiales, La Dorada; Capacitación para funcionarios de la Sede Central en temas de sensibilización sobre características socio lingüísticas de la población sorda y ciega, incorporados dentro de la Atención al Ciudadano; Tramite ante el SIEL, para implementar herramienta de interpretación en línea para el ciudadano sordo; socialización del protocolo de atención al ciudadano a funcionarios (Operadores de conmutador, personal de cafetería, aseo y vigilancia) con el fin de aumentar la competitividad en el servicio; socialización del protocolo de atención al ciudadano a Nivel Nacional – Meta Plan de Acción.

- **Certidumbre:**

En la página del INPEC, se encuentra el link de Atención al Ciudadano y Grupos de Interés, donde se encuentra publicado informes de resultado de encuestas, protocolo de atención al ciudadano, Carta de trato digno al ciudadano, servicios y tramites entre otros, en lenguaje claro y comprensible.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Fortalecimiento del Comité Craet, comité que se encarga de evaluar y analizar las quejas más frecuentes y generar medidas correctivas disciplinarias que tengan que ver con las quejas que vayan dirigidas hacia las conductas que se consideran irregulares por los funcionarios del INPEC dando respuestas de las acciones correctivas y preventivas .
2. Proyección estrategia para el Canal de comunicación Buzón de Sugerencias, para la vigencia 2017 la aplicación del Buzón de Sugerencias se puede llegar a generalizar, como complemento a la utilización de los demás canales de comunicación. Lo anterior obedeciendo a que constituiría una ampliación de un Canal de Comunicación, como actividad de contacto con los usuarios.
3. Utilización del Aplicativo Quejas Web, se da traslado de las quejas y reclamos a las instancias /dependencias que por competencia deben dar respuesta a los ciudadanos en términos de ley dentro de los principios constitucionales, la normatividad establecida y tomar acciones que le corresponde investigar, verificar y tomar las tareas respectivas, se coordinan acciones para la sensibilización y capacitación direccionada a nuestros servidores, en el marco de la tolerancia, el

respeto y la promoción y protección de los Derechos Humanos de las personas privadas de la libertad, con el fin de disminuir este tipo de quejas.

También En el evento en que la consulta personalizada obedezca a trámites o servicios ante el Instituto y se puede resolver en el lugar de recepción, se dará respuesta inmediata, finalizando el proceso de atención.

4. Campañas de Difusión y socialización del Sistema de Atención al ciudadano invitando la participación ciudadana. La Feria de servicio al ciudadano se constituye en la alternativa para llegar a los sectores más distantes y menos favorecidos de la ciudad, con una oferta institucional, beneficiando así la población del sector, La misión más importante de las ferias de Servicio al Ciudadano es acercar las entidades, los diferentes sectores de la Administración Pública al ciudadano con el fin de ofrecer orientación, soluciones e información sobre los servicios y trámites que cada entidad brinda, con un servicio más amable y efectivo; abriendo un espacio de participación e integración ciudadana .
5. Fortalecimiento de Canales de Atención y dotación de elementos para los puntos de Atención al ciudadano, se realizó actualización de los canales de atención al ciudadano en la página web del INPEC, en el link Atención al Ciudadano y Grupos de Interés, se está trabajando en una actualización Anexo al Protocolo de Atención al ciudadano, sobre los trámites y servicios, como estrategia de cultura en el servicio al ciudadano

Para esta vigencia se realizó un autodiagnóstico de los espacios físicos de las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional donde se evidenció que todo los ERONES 132 se encuentran con los elementos necesarios y fueron dotados con mobiliarios (puesto en L, archivador por 2, archivador x 3 gavetas, gabinete colgante, cartelera, módulos), equipos tecnológicos (Computador de escritorio, scanner-impresora multifuncional, teléfono IP, teléfono análogo, digiturnos), implementos distintivos (señalización y chalecos) como mecanismo para mejorar la calidad y la eficiencia en la calidad del servicio

6. Continuar con la socialización de los Protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad en los servicios en todos los Centros Penitenciarios a Nivel Nacional, a los funcionarios del INPEC, en los procesos de Inducción al instituto, en las capacitaciones al personal administrativo y cuerpo de custodia y vigilancia.

7. Por medio de las encuesta de percepción de la calidad y accesibilidad del servicio de Atención al ciudadano, realizar la medición de la satisfacción y las expectativas de los ciudadanos frente al acceso a servicios en busca de mejorar la calidad eficiencia y efectividad de nuestros servicios.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

 Revisó: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Proyecto: Ruth Mabel Olivera Arce
Fecha: 22-05-2017