

Grupo Atención al Ciudadano

Acta de Entrega

Acta Informe de Gestión

Bogotá, D.C. 25 de Noviembre de 2014



MinJusticia
Ministerio de Justicia
y Derecho

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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

Fecha:	25 de Noviembre de 2014
Hora:	14:00 horas
Lugar:	Grupo de Atención al Ciudadano- Dirección General INPEC

Se reunieron los señores:

LEYDA MILENA MEDINA LOZANO Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

TC. JHON ALEJANDRO MURILLO PÉREZ- Director General (e) Saliente

CR. JORGE LUIS RAMIREZ ARAGÓN – Director General Entrante

Con el fin de hacer entrega el segundo al tercero, de los nombrados de la Dirección General del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, de conformidad a lo ordenado por el Señor Presidente de la Republica, mediante Decreto 2346 del 20 de Noviembre de 2014, en consecuencia se le informa el estado actual de la Grupo de Atención al Ciudadano, 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 Chau 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	Nadya Lorena Chau Montenegro
Licencia	
Incapacidades	Gloria Isabel Quintero
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						
Equipos de cómputo (Escritorio)	7						
Computadores portátiles							
Impresoras							
Escáner		1					Se obstruye constantemente
Otros							

2.4. CUENTAS DE CORREO

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

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

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 PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO NACIONAL INPEC.
PRESUPUESTO: Para las 4 vigencias (2011, 2012, 2013 y 2014) \$ 1.130.064.719;oo 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

PROCESO: MISIONAL. ATENCION AL CIUDADANO.	
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Asegurar una respuesta oportuna y efectiva a los requerimientos de los internos, sus familias y de los funcionarios del Instituto	INDICADORES Numero de encuestas realizadas / 1002 encuestas programadas.
META: Evaluar el impacto de la satisfacción del servicio al ciudadano en las SEIS (6) Direcciones Regionales, a DIEZ (10) Establecimientos de Reclusión por cada Regional y a la Escuela de formación.	----- Numero de encuestados satisfechos con la prestación de servicios / número total de encuestas (1.002).
ACTIVIDADES REALIZADAS	RESULTADOS OBTENIDOS
5. Aplicación de doscientas (200) encuestas por parte de la oficina de Atención al Ciudadano de la Sede Central.	Con acta No.017 del 31/07/14 Se lleva a cabo la aplicación de las encuestas de la Sede Central en el periodo de Marzo a Julio con un total de 200 encuestas.
7. Recepción de las encuestas tabuladas por parte de las Direcciones Regionales y la Escuela de Formación con sus respectivos soportes.	Acta No.016 del 30/06/14 Se recibió las encuestas de las Direcciones Regionales y Escuela de Formación, con el fin de ser tabuladas por la oficina de atención al Ciudadano Sede Central.
8. Tabulación y análisis de las 1002 encuestas.	Con acta No.018 del 25/08/14 Se realizó la tabulación y análisis de las encuestas de las Direcciones Regionales Establecimientos de Reclusión, Escuela de Formación y oficina de Atención al Ciudadano sede Central.
9. Presentación del informe a la Dirección General de la evaluación del impacto de la implementación de las Oficinas de Atención	Con oficio 81002-DINPE-GATEC 3071 del 22/08/2014 se presentó el informe a la Dirección General del análisis y resultados de la encuesta de las oficinas de atención al Ciudadano.
DIFICULTADES PRESENTADAS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO
Algunos establecimientos no hacen aplicabilidad a lo solicitado.	Mayor compromiso por algunos establecimientos
Algunos usuarios no dan tiempo para la aplicación de la encuesta, dejando de realizarla	1) Se han realizado seguimientos por parte de la Dirección General- Grupo de Atención al ciudadano, con el fin del cumplimiento al Plan de Acción, con oficio 81002 DINPE-GATEC-2682, 2683, 2684, 2685, 2686, 2687 del 15/05/14 a las seis (6) Regionales – Lineamientos para el cumplimiento del Plan de acción 2014 del Grupo Atención al Ciudadano.

PROCESO: MISIONAL. ATENCION AL CIUDADANO.	
OBJETIVO ESTRATÉGICO: C5 Asegurar solución oportuna y efectiva a los requerimientos de los internos y su familia	INDICADORES Numero de dependencias dotadas / Cincuenta (50) dependencias a dotar
META: Dotar con mobiliario de oficina a cincuenta (50) áreas de Atención al Ciudadano de Establecimientos de Reclusión a nivel nacional.	
ACTIVIDADES REALIZADAS	RESULTADOS OBTENIDOS
2. Aprobación de los estudios previos del proceso: Dotar con mobiliario de oficina a cincuenta (50) áreas de Atención al Ciudadano a nivel nacional.	1. Con oficio 81002-DINPE-GATEC 983 del 25/06/2014 se llevó a la oficina de subdirección Contractual la entrega de los estudios Previos, para su respectiva revisión. 2. Con oficio 81002-DINPE-GATEC 1013 del 01/07/2014 se llevó a la oficina de subdirección Contractual la entrega de los estudios Previos, para su contratar la Adquisición de Mobiliario. 3. Con oficio 81002-DINPE-GATEC 2054 del 22/07/2014 se remitió informe Proyecto inversión a la Dirección General. 4. Oficio 81002-DINPE-GATEC 3034 del 11/08/2014 se llevó a la oficina de subdirección Contractual la entrega de los estudios Previos, sobre el avance y lo actuado sobre los últimos estudios previos entregados. Al igual se envió correo electrónico. 5. Con correo electrónico del 28/08/14, se envió corrección de los estudios previos de Mobiliarios. 6. Con correo electrónico del 09/09/14, se envió el cronograma de publicación de Mobiliarios proceso de contratación. 7. Con correo electrónico del 12/09/14, se envió el cronograma de publicación de los pliegos por el proceso de Mobiliario del proyecto de inversión de Atención al Ciudadano. 8. Con oficio 81002-DINPE-GATEC 3361 del 30/09/2014 se llevó a la oficina de subdirección Contractual el concepto Técnico observación al pliego de condiciones.
DIFICULTADES PRESENTADAS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO
Se han presentado los estudios previos a la Subdirección contractual y se está a la espera que esta dependencia realice el proceso de contratación	Se envió por correo electrónico solicitud del cronograma del proceso de contratación y sus publicaciones.

PROCESO: MISIONAL	
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Asegurar una respuesta oportuna y efectiva a los requerimientos de los internos, sus familias y de los funcionarios del Instituto.	INDICADORES Numero de dependencias evaluadas/ Sesenta y siete (67) dependencias a evaluar
META: Evaluar el manejo del aplicativo Quejas Web a la SEIS (6) Direcciones Regionales, a DIEZ (10) Establecimientos de Reclusión por cada Regional y a la Escuela de formación.	
ACTIVIDADES REALIZADAS	RESULTADOS OBTENIDOS
4. Análisis de la información recopilada del seguimiento realizado de la utilización del aplicativo de los módulos.	Con oficio 81002 DINPE-GATEC- 3003 del 31/07/14 a las seis (6) Regionales se llevó a cabo el análisis del Plan acción – Manejo aplicativo Quejas Web Atención al Ciudadano.
5. Informe a la Dirección General (conclusiones y recomendaciones) con copia a las Direcciones Regionales y Escuela de Formación.	Con oficio 81002 DINPE-GATEC- 3242 del 09/09/14 se presentó a la Dirección general un informe del aplicativo Quejas Web Meta de Plan de Acción 2014 de Atención al Ciudadano.
6. Verificación de la implementación de las observaciones realizadas a las Direcciones Regionales y Escuela de Información.	Con acta No.020 del 30/09/14 se llevó a cabo la verificación de la utilización del Aplicativo Quejas web a nivel nacional.
DIFICULTADES PRESENTADAS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO

<p>Falta cumplimiento al plan de acción y compromiso por parte de los directores.</p>	<p>2) Se han realizado seguimientos por parte de la Dirección general-Grupo de Atención al ciudadano, con el fin del cumplimiento al Plan de Acción Con oficio 81002 DINPE-GATEC-2682, 2683, 2684, 2685, 2686, 2687 del 15/05/14 a las seis (6) Regionales – Lineamientos para el cumplimiento del Plan de acción 2014 del Grupo Atención al Ciudadano.</p> <p>3) Con oficio 81002 DINPE-GATEC-760 del 27/05/14 – Reiteración Avances Plan de acción 2014, Ajustes y funcionamiento del aplicativo Quejas web.</p>
<p>DIFICULTADES PRESENTADAS</p>	<p>ACCIONES DE MEJORAMIENTO</p>
<p>Falta cumplimiento al plan de acción y compromiso por parte de los directores.</p>	<p>4) Se han realizado seguimientos por parte de la Dirección general-Grupo de Atención al ciudadano, con el fin del cumplimiento al Plan de Acción Con oficio 81002 DINPE-GATEC-2682, 2683, 2684, 2685, 2686, 2687 del 15/05/14 a las seis (6) Regionales – Lineamientos para el cumplimiento del Plan de acción 2014 del Grupo Atención al Ciudadano.</p> <p>5) Con oficio 81002 DINPE-GATEC-760 del 27/05/14 – Reiteración Avances Plan de acción 2014, Ajustes y funcionamiento del aplicativo Quejas web.</p>

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

Comité Interdisciplinario de Quejas y Reclamos en el marco de la Resolución 01139 de 2013.

9. PROCESOS DE LA DEPENDENCIA

Derechos Humanos y Atención 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 adelanta 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. Según acta N007 del 27 de marzo de 2014 se realiza entrega de 21 cajas al archivo con inventario documental.

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.

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

13. 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 25 días del mes Noviembre de 2014.



LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

FORMATO No. 02

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, 25 de Noviembre de 2014

E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN

Mayo, 2013

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, 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 lisa 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.

Atención de PQRs a Nivel Nacional

Recepción y estado de quejas	PQR's	Personalizada	Total	%
Escuela Penitenciaria	0	0	0	0,00%
Regional Central	26	256	282	15,58%
Regional Noroeste	22	644	666	36,80%
Regional Norte	73	35	108	5,97%
Regional Occidente	81	24	105	5,80%
Regional Oriente	18	116	134	7,40%
Regional Viejo Caldas	62	245	307	16,96%
Sede Central	70	138	208	11,49%
Total	352	1458	1810	100,00%

3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS:

No aplica

4. PLANTA DE PERSONAL:

CONCEPTO	TOTAL NÚMERO DE CARGOS DE LA PLANTA	NUMERO DE CARGOS PROVISTOS	NUMERO DE CARGOS VACANTES
Cargos de libre nombramiento y remoción:			
• A la fecha de inicio de la gestión.	0		
• A la fecha de retiro separación del cargo o ratificación.	0		
Variación porcentual.			
Cargos de Carrera Administrativa:			
• A la fecha de inicio de la gestión.	0		
• A la fecha de retiro separación del cargo o ratificación.	0		
Variación porcentual.	0		

Nota: El personal del Grupo son funcionarios nombrados en Provisionalidad.

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 2014			
Funcionamiento			
Inversión	306.000.000	306.000.000	100 %
Otros Conceptos			

8. CONTRATACIÓN:

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	N0 099	Se llevó a subasta inversa y se adjudicó a la empresa INDUMUEBLES	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.	N0 034	Está en proceso de ejecución	30'000.000
Proceso Licitatorio	Dotación de 50 equipos de cómputo a áreas de Atención al Ciudadano a nivel nacional.		Se llevó a subasta inversa y se adjudicó a la empresa la sociedad MICROHARD S.A.S	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

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.