

Grupo de Atención al Ciudadano

Acta de Entrega

Acta Informe de Gestión

Bogotá, D. C.

ACTA No _____

**DE ENTREGA DE GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO**

Fecha:	15 de enero de 2021
Hora:	10:00 am
Lugar:	BOGOTA, Dirección General INPEC

Se reunieron los señores:

Brigadier General NORBERTO MUJICA JAIME

Director General INPEC /Saliente

LEYDA MILENA MEDINA LOZANO

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Mayor General MARIANO BOTERO COY

Director General INPEC /Entrante

Con el fin de hacer entrega segundo al tercero de los nombrados el Grupo de Atención al Ciudadano de conformidad con lo ordenado por la Dirección General del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, 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	LEYDA MILENA MEDINA LOZANO	Profesional Especializado	TRABAJADOR SOCIAL PSICOLOGIA	Provisional	(5) cinco Años
2044-11	LUIS ALEJADRO GOZALEZ	Profesional Universitario	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS	CARRERA	(2) Dos Años
2044-11	GEIDY CRISTINA CARDENAS	Profesional Universitario	TRABAJADOR SOCIAL	Provisional	(4) Cuatro Años
4114-11	SANDRA PATRICIA MUÑOZ SUAREZ	Dragoneante	ASISTENCIAL	CARRERA	(4) Cuatro Años
4044-11	LUISA MARÍA LEÓN UMAÑA	Auxiliar Administrativo	ASISTENCIAL	Provisional	(3) Tres Años
4044-11	MARLIN YOLANDA CASTRO SALAZAR	Auxiliar Administrativo	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS	Provisional	(4) Meses
4044-13	LUIS ALFREDO ANAYA PENAGOS	Auxiliar Administrativo	ASISTENCIAL	Provisional	(6) Meses
2044-09	DIANA MARCELA RODRIGUEZ NUÑEZ	Profesional Universitario	PSICOLOGA ESPECIALIZADA	Provisional	(2) Dos Meses
4044-13	MARIA CRISTINA MARTINEZ GUERRERO	Auxiliar Administrativo	TECNICO EN REALCIONES INTERNACIONALES	Provisional	(6) Seis Meses

1.2 Novedades de Personal

Descripción	Nombre y Apellido
Comisión	
Vacaciones	LUIS ALFREDO ANAYA (15 Días hábiles)
Licencia	
Incapacidades	
Otros	

1.3 Verificación Evaluación Personal de Carrera (Ley 909 de 2004)

(Primera evaluación parcial semestral con corte a 31 de julio del año vigente o parcial eventual)

Nombres y Apellidos	Evaluación		Observaciones
	Completa	Faltante	
LUIS ALEJADRO GOZALEZ	31/07/2020		
SANDRA PATRICIA MUÑOZ SUAREZ	31/07/2020		Funcionarias del Cuerpo de Custodia y Vigilancia

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**2.1. Inventario de la Dependencia****2.2 Vehículos Asignados N/A****2.3 Equipos**

Inventario general consolidado del Grupo de Manejo Bienes Muebles, Anexo 1. Adjunto en medio magnético.

2.4 Cuentas de Correo

Nombre y Apellidos	Correo Electrónico	Contraseña
LEYDA MILENA MEDINA LOZANO	milena.medina@inpec.gov.co	*****
LUIS ALEJADRO GOZALEZ	luis.gonzalez@inpec.gov.co	*****
GEIDY CRISTINA CÁRDENAS	geidy.cardenas@inpec.gov.co atencionalciudadano@inpec.gov.co	*****
SANDRA PATRICIA MUÑOZ SUAREZ	sandra.munoz@inpec.gov.co	*****
LUISA MARÍA LEÓN UMAÑA	luisamaria.leon@inpec.gov.co	*****
MARLIN YOLANDA CASTRO SALAZAR	seguimientopqrsd@inpec.gov.co	*****
LUIS ALFREDO ANAYA	luis.anaya@inpec.gov.co	*****
DIANA MARCELA RODRIGUEZ NUÑEZ	estadisticapqrsd@inpec.gov.co comitecraetsedecentral@inpec.gov.co	*****
MARIA CRISTINA MARTINEZ GUERREO	control.pqrsd@inpec.gov.co	*****

2.5 Relación Información en Medio Magnético

- Usuario SMUÑOZS espacio usado (930) GB
- Usuario LMEDINAL espacio usado (931) GB
- Usuario LUMAÑA espacio usado (925) GB
- Usuario LGONZALEZT espacio usado (931) GB
- Usuario GCCARDENASL (928) GB
- Usuario MYCASTRO espacio usado (820) GB
- Usuario LAANAYA espacio usado (820) GB
- Usuario DMRODRIGUEZ espacio usado (820) GB
- Usuario MCMARTNEZ espacio usado (720) GB

3. FUNCIONES DE LA DEPENDENCIA**3.1 Funciones por Grupos**

Artículo 2 de la Resolución 243 de 2020, Son funciones del grupo de Atención al Ciudadano las siguientes:

1. Formular lineamientos e implementar las directrices emitidas por el Gobierno Nacional relacionadas con el servicio al ciudadano.
2. Emitir protocolos y lineamientos de administración de los canales de atención para recibir, registrar y tramitar las quejas, reclamos, sugerencias e informar oportunamente a los privados de la libertad y ciudadanía la gestión adelantada.
3. Recibir, registrar tramitar las quejas, reclamo, sugerencias y denuncias e informar oportunamente a los privados de la libertad y ciudadanía la gestión adelantada.
4. Realizar seguimiento de la gestión oportuna de la respuesta entrega a privados de la libertad y ciudadanía por parte de las dependencias competentes con relación a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Instituto.
5. Consolidar la información estadística de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que permitan el mejoramiento continuo de los servicios del Instituto.
6. Realizar diagnósticos, estudios y presentar propuestos a las dependencias del Instituto de solución respecto al problemática detectada, producto del análisis las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los privados de la libertad y la ciudadanía.
7. Verificar el funcionamiento y operación de áreas de atenciónal ciudadano en las dependencias del instituto.
8. Elaborar el portafolio de servicios institucionales en coordinación con las dependencias de la sede central del instituto y difundir a la población privada de la libertad y partes interesadas.
9. Coordinar la aplicación de instrumentos que permitan evaluar la calidad y satisfacción en los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad. Los instrumentos serán elaborados por las dependencias competentes.
10. Diseñar e implementar las herramientas que permitan consolidar y analizar la información relacionada con el nivel de satisfacción del servicio de las áreas de atención al ciudadano en el instituto.
11. Desarrollar actividades de sensibilización de los servidores penitenciarios y contratistas del Instituto con relación al servicio y atención al ciudadano.
12. Verificar y controlar la calidad de la información que registre el grupo en las bases de datos.
13. Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
14. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión integrado Institucional.
15. Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

4. PROYECTOS EN PROCESO

Responsabilidades, presupuesto, plan de trabajo

Para la presente anualidad proyecto de inversión **"IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y ELEMENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO NACIONAL DEL INPEC NACIONAL"**, con el fin de empoderar los puntos de Atención al ciudadano con herramientas tecnológicas de medición y calificación del servicio y de trazabilidad de trámites, alarmas PQRSD, que permita realizar la medición de satisfacción en el servicio al ciudadano, como a la población privada de la libertad y de esta manera fortalecer la respuesta en los puntos de atención y servicio, encaminado a la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos de interés orientando sus acciones hacia la mejora continua en la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación, con el fin de garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano en los establecimientos de reclusión. Dotar los puntos de atención con infraestructura física direccionada a individualizar la atención. (Módulos **EPMSC Villavicencio EPAMS La Dorada EPMSC Tuluá EPMSC Cartagena**).

Empoderar a los puntos de atención con Herramientas Tecnológicas con el fin de mejorar el tiempo de respuesta por medio de un punto de atención virtual (Digiturno) calificadores (sede central, COBOG Picota, CPMSC Bogotá Modelo).

5. PROGRAMAS Y ESTUDIOS EN PROCESO O PENDIENTES

Responsabilidades, presupuesto

N/A

6. PLAN DE ACCIÓN

Consolidado entregado por el Grupo de Planeación Estratégica de la Oficina Asesora de Planeación.

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

Relación de la totalidad de hallazgos bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación

8. COMITÉS, JUNTAS O EQUIPOS DE TRABAJO

Denominación del comité	Funciones	Periodicidad reuniones	Fundamento legal	Compromisos
Comité de atención, evaluación, y tramites de quejas, reclamos e informes CRAET	Mantener el control y seguimiento y estrategias de mejoras en el Instituto, mediante la aplicación en forma oportuna y efectiva de las medidas correctivas y preventivas.	Semanalmente	Resolución 3352 del 15 de agosto de 2019	. Conocer y evaluar las quejas, reclamos y denuncias que realizan los ciudadanos y resolver de manera oportuna. . Evaluar las quejas, reclamos y denuncias, sus conductas y se dispondrá el trámite y las decisiones a que haya lugar. . Se tomarán acciones preventivas o correctivas de acuerdo al caso con el fin de dar generar una mejor imagen institucional
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Artículo 7 Resolución 4663 del 15 de diciembre de 2017	Trimestralmente o cada vez que las circunstancias lo ameriten	Resolución 4663 del 15 de diciembre de 2017	
Equipo Operativo Calidad MECI	Integrante del Equipo Operativo Calidad MECI y las establecidas en el art 5 de la Resol 4663 de 2018	Cuando las necesidades lo exijan	Resolución 4663 del 21 de diciembre de 2018	

9. PROCESOS DE LA DEPENDENCIA

- Proceso Atención al Cliente y Derechos Humanos

10. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Código	Nombre del documento SGI
PM-DA-C03 V1	Derechos Humanos y Atención al Ciudadano
PM-DA-P04 V1	Atención al Ciudadano
PM-DA-P06 V1	Diagnósticos de derechos humanos por regional

PM-DA-P03 V1	Gestión de Campañas de Promoción y Difusión en Derechos Humanos
PM-DA-P05 V1	Gestión de casos por vulneración de derechos humanos
PM-DA-G01 V1	Guía Violencia Sexual
PM-DA-LN01- V1	Lineamiento enfoque diferencial de las personas privadas de libertad LGBTI
PM-DA-P02 -V2	Planes de Mediación de Derechos Humanos
PM-DA:PLO2-V1	Política contra la violencia sexual, la tortura y los tratos crueles, inhumanos y/o degradantes
PM-DA-PLO1- V2	Política Institucional de Derechos Humanos enfocada en la Promoción y el Respeto

11. ARCHIVO

Relación de carpetas de información de la dependencia
Evaluación del Desempeño Laboral del personal de carrera a cargo

Aquí se debe colocar la producción documental aprobada en las TRD y por años

9Código	10Nombre de las series, subseries o asuntos	11Fechas Extremas	
		Inicial	Final
81002	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias	05/02/2018	30/09/2020
81002	Acta comité de recepción, atención, evaluación y tramite de quejas e informes	05/02/2018	30/09/2020
81002	Portafolio de servicios de atención al ciudadano	05/02/2018	30/09/2020
81002	Estudio de análisis de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los privados de la libertad	05/02/2018	30/09/2020
81002	Informes de evaluación de calidad y satisfacción de los servicios de tratamiento penitenciario	05/02/2018	30/09/2020
81002	Programas de sensibilización y prevención	05/02/2018	30/09/2020

Luis Alejandro González Torres

Sandra Patricia Muñoz

12. OBSERVACIONES FUNCIONARIO SALIENTE

--

13. OBSERVACIONES FUNCIONARIO ENTRANTE

--

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 (15) quince días del mes de enero de 2021.

Firmado,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
 Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

FORMATO ÚNICO 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**D. CIUDAD Y FECHA**Bogotá, 15 de enero de 2021**E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN**03 de diciembre de 2019**F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN**RETIRO SEPARACIÓN DEL CARGO RATIFICACIÓN **G. FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN**15 de enero de 2021**2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:****INFORME DE GESTION DE 3 DICIEMBRE DE 2019 A 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

De acuerdo con la política de la Dirección General del INPEC y dando cumplimiento al Plan de Gobierno, cual es promover y generar áreas de intervención donde se desarrollen elementos de comunicación directa a través de las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias para que los ciudadanos puedan presentar sus inquietudes y resolver las falencias que se puedan presentar al interior del INPEC por los ciudadanos así:

SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Teniendo en cuenta el reporte de solicitudes de información del Grupo de Atención al Ciudadano de acuerdo al estadístico del Aplicativo Quejas web y las recepcionadas por los canales de atención, personalizado telefónico, correo electrónico y correspondencia en los diferentes así:

TOTAL ORIENTACIONES	16.796
TOTAL QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS	11.826
TOTAL DE DICIEMBRE 3 DE 2.019 A DICIEMBRE 31 DE 2020	28.622

DIMENSION Y TIPOLOGIA DE LAS PQRSD

DIMENSION -TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	5.433	100%
FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	1.872	34,46%
NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES POR LOS CANALES	930	17,12%
FALTA TRAMITE EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O EST	625	11,52%
FALTA DEL TRAMITE A CERTIFICACION INTERNOS	424	7,81%
TRAMITES ANTE LA DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION	290	5,34%
REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	234	4,31%
NO REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILAN	228	4,20%
TRAMITE TRASLADO	263	4,85%
TRAMITES DE LIBERTAD PPL	567	10,39%
POR TRAMITE SEGURIDAD	1.604	100%
INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	621	38,76%
TRAMITE A LA PROTECCION DE INTERNO	196	12,25%
ENCOMIENDAS (no entrega de encomiendas)	236	14,76%
ABUSO EN PROCEDIMIENTOS DE REQUISA O PERDIDA ELEME	129	8,09%
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO PATIO	119	7,42%
UBICACION DEL INTERNO EN ERONES(sala de recepci3n)	111	6,97%
FALTA DE VIGILANCIA DOMICILIARIA O ELECTRONICA	66	4,16%
INGRESO ESTABLECIMIENTOS SIN PROCEDIMIENTO	55	3,15%
QUEJAS POR HACINAMIENTO	31	1,95%
EXPEDICION DE CARNET A MENORES	40	2,51%
POR NO TRAMITE DE SALUD	534	100%
FALTA ATENCION MEDICA	436	81,32%
SERVICIO ALIMENTACION-ATENCION NUTRICIONAL-CALIDAD	71	13,39%
MULTIAFILIAACION	13	2,61%
ATENCION PSIQUIATRICA	14	2,68%
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	2.287	100%
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y UTILES PERSONALE	570	24,96%
POR NO DAR TRAMITE DE LA SOLICITUD EN LA JETTE	595	25,89%
REQUERIMIENTO CAMBIO DE FASE	494	21,64%
ATENCION PSICOSOCIAL	517	22,64%
VISITAS DOMICILIARIAS BENEFICIOS	111	4,87%
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1039	100%
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	434	41,55%
MAL FUNCIONAMIENTO DE EXPENDIDOS	309	29,79%
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A INTERNOS	83	8,06%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	153	14,78%
MAL FUNCIONAMIENTO DE TELEFONOS	38	3,70%
FALTA DE RECARGAS DE PIN EN LOS EXPENDIOS	22	2,13%
DERECHOS HUMANOS	351	100%
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	138	39,32%
DISCRIMINAR A INTERNOS POR SEXO, RAZA, GENERO, REL	99	28,12%

IRREGULARIDADES EN TEMAS DE AISLAMIENTO	20	5,92%
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	88	24,95%
DELITOS SEXUALES A PPL	6	1,69%
TALENTO HUMANO -AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	669	100%
INCUMPLIR CON LAS TAREAS O FUNCIONES	184	27,38%
FALTA DE TRAMITES DE DOCUMENTOS EN LAS DEPENDENCIA	129	19,05%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	129	19,35%
EXTRALIMITACION DE FUNCIONES	16	2,38%
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	45	6,85%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	69	10,42%
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIAS O SOLICITUDES	12	1,79%
SUMINISTRO A RECIBIR INF. IMPRECISA E INCOMPLETA	85	12,80%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	234	100%
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS RECLUSOS	21	8,22%
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	24	10,05%
ACCEDER A PETICIONES Y TRASLADOS NO AUTORIZADOS	25	10,96%
CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALE	18	7,76%
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHO	68	29,22%
APROPIACIÓN O UTILIZACIÓN INDEBIDA DE DINEROS O RE	5	2,28%
INDUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBI	64	27,40%
DEJAR DE HACER LAS ANOTACIONES	9	4,11%
POR SERVICIO TELEFONIA	109	100%
RECARGAS DE PIN,TELEFONOS, FALTA SERVICIO TELEFONI	109	100%
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	138	100%
EXTORSION ENTRE PPL A FAMILIARES Y CIUDADANOS	69	50,00%
INTERNO EN DOMICILARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVOS	16	11,76%
PRODUCIR MALTRATO ENTRE LOS PPL	53	38,24%
FALTA DEL FUNCIONAMIENTO DE VISITEL	70	100%
FALTA DEL FUNCIONAMIENTO DE VISITEL	70	100,00%
IMAGEN INSTITUCIONAL	117	100%
ACTOS FUERA DEL SERVICIO-SITUACIONES PERSONALES	104	88,68%
FELICITACIONES A FUNCIONARIOS	13	11,32%
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	209	100%
DAÑAR, DESTRUIR Y PERDIDA DE ELEMENTOS DE INTERNOS	89	42,86%
INDUCIR A LOS INTERNOS A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	59	28,57%
PARTICIPACION EN POLITICA	14	7,14%
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO FUNCIONARIO	47	21,43%

ATENCIÓN AL CIUDADANO CUENTA CON LOS SIGUIENTES CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL (INCLUYENDO LA NUEVA LÍNEA ANTICORRUPCIÓN):

1. Presencial
2. Escrito
3. Correo electrónico
4. Telefónico –Chat
5. Buzones

6. Página web: www.inpec.gov.co

RECEPCIÓN DE PQRSD Y DENUNCIAS

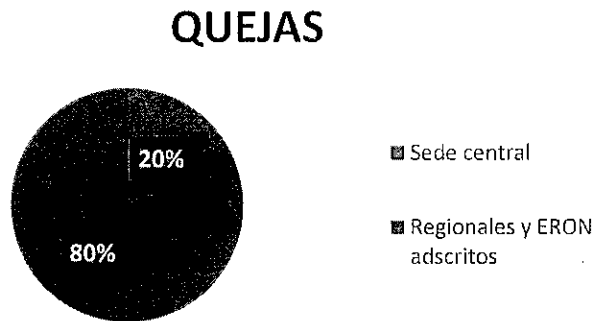


DIAGNOSTICO Y MEJORA CONTINUA

1. Atención al ciudadano en ERON, Regionales, Escuela Penitenciaria y Dirección General tiene funcionarios responsable, competente y comprometido con la entidad y la ciudadanía, aunque se puede evidenciar rotación en ERON.
2. Se Cuenta con un Proyecto de inversión: "Implementación de herramientas tecnológicas y elementos para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano", a través de mobiliarios y Digiturno- calificadores, dispuestos en las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional, que proveen una atención especializada y actualizada la cobertura en los 132 ERON .
3. A pesar de contar con las herramientas necesarias para una atención óptima en algunos ERON y Regionales, estos elementos en ocasiones no se encuentran situados de manera adecuada en las oficinas de atención al ciudadano, lo que entorpece una labor eficiente por parte del INPEC.
4. El ingreso de las PQRSD interpuestas por los ciudadanos (PPL y familiares). Este proceso permite llevar a cabo el seguimiento y control de las PQRSD a las dependencias, regionales y ERON como el cumplimiento en los tiempos de respuesta a los ciudadanos, cabe resaltar que este aplicativo se encuentra en mejora frente a la semaforización para que cada dependencia realice el seguimiento y verifique el estado de las PQRSD en la respuesta en los términos de ley.
5. El Inpec Cuenta con la estrategia de análisis de quejas y denuncias por medio del Comité Craet – se toman acciones preventivas y correctivas.
6. Los informes del módulo GESDOC – PQRSD presentados por las Direcciones Regionales, dependencias, ERON, en algunos casos no reflejan la información real y actualizada de las mismas y las actuaciones no evidencian el debido proceso, por la falta de respuesta al ciudadano por parte de estas dependencias competentes .
7. Los informes de encuestas de percepción ciudadana, permiten analizar, diagnosticar e implementar acciones de mejora, en base al servicio al ciudadano ofrecido por el INPEC.
8. A pesar de que el sistema de Gesdoc – módulo PQRSD tiene un sistema de alertas que contribuye con el proceso de seguimiento y trazabilidad de las respuestas hay un gran número de respuestas sin tramite y en espera que la dependencias de respuesta , por lo que se recomienda que las dependencias respondan.
9. En cuanto a las peticiones formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, se hace el debido control y seguimiento con el envío de oficios a las dependencias responsables, de manera manual con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales

1. Durante el periodo comprendido entre el 03 de diciembre de 2019 al 31 de diciembre de 2020, se recibió un total de:
 - Quejas, denuncias e informes - **Sede central: 762.**
 - Quejas, denuncias e informes **Regionales y ERON adscritos: 3.002.**

Grafico 1. Consolidado de quejas de la Sede Central y las Regionales.

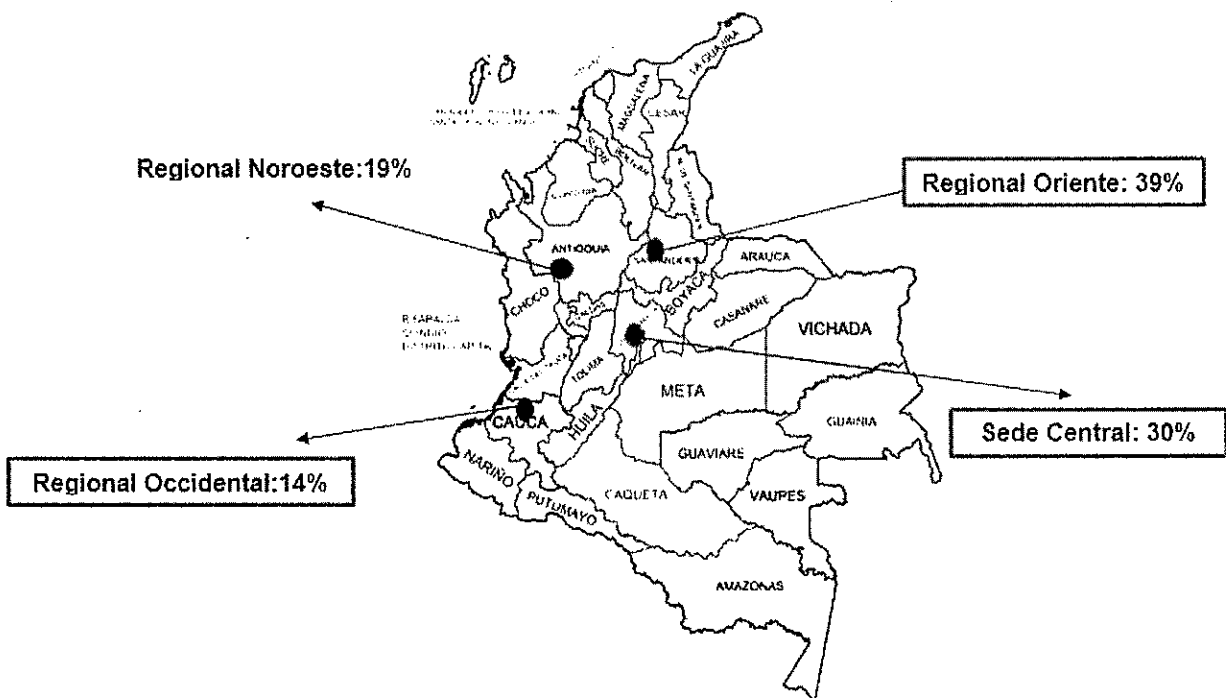


Como se aprecia en el gráfico 1, las regionales y ERON adscritos obtuvieron un 80% de solicitudes para Comité CRAET en el año 2020, y la Sede central por su parte un 20%.

Para un total de:

- ✓ Total, **Sede Central + Regionales y ERON: 3.764.**
- Las sedes donde más se analizan informes, quejas y denuncias ciudadanas en el comité CRAET son: Oriente, 768; Noroeste, 371; Occidente, 283 y la Sede Central, 543.

Grafico 2. Sedes con mayor número de PQRSD analizadas en Comité CRAET



Como se aprecia en el gráfico 2, las sedes con mayor número de solicitudes en Regionales para Comité CRAET en el año 2020, fueron: Oriente con un 39%, la Sede central con un 30%, Noroeste

con un 19% y Occidente con un 14%. La que menos solicitudes tuvo fue la Regional Viejo Caldas, las demás fueron de porcentaje bajo.

2. Tipos de quejas de mayor impacto analizadas.

Tabla 1. Consolidado de dimensiones y tipos de queja más frecuentes por trimestre.

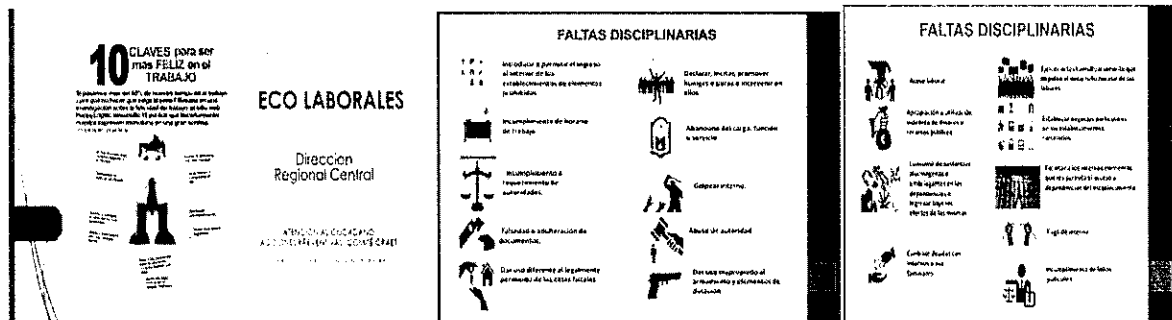
TRIMESTRE	DIMENSIÓN	TIPO DE QUEJA	SEDE
03 dic 2019 – primer trimestre de 2020 (enero-marzo)	DERECHOS HUMANOS	Uso excesivo de la fuerza	Regional Norte, Occidente y Sede Central
	CORRUPCION DE SERVIDORES PÚBLICOS	Inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos	
		Solicitar o recibir dadas cohecho	
Segundo trimestre 2020 (abril – junio)	CORRUPCION DE SERVIDORES PÚBLICOS	*Inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos	Regional Central, Occidente, Oriente y Sede Central
		*Solicitar o recibir dadas cohecho	
	ATENCIÓN EN SALUD	Falta de atención médica	
	AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	* Acoso laboral a funcionarios * Incumplir con las tareas o funciones.	
Tercer trimestre 2020 (julio – septiembre)	CORRUPCION DE SERVIDORES PÚBLICOS	*Inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos	Regional Central, Occidente, Oriente y Noroeste
		*Solicitar o recibir dadas cohecho	
	ATENCIÓN EN SALUD	Falta de atención médica	
	AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	* Acoso laboral a funcionarios * Incumplir con las tareas o funciones.	
Cuarto trimestre 2020 (octubre - diciembre)	CORRUPCION DE SERVIDORES PÚBLICOS	*Inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos	Regional Oriente, Occidente y Sede Central
		*Solicitar o recibir dadas cohecho	
	DERECHOS HUMANOS	Uso excesivo de la fuerza	
	AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	Acoso laboral a funcionarios	

A lo largo del año 2020, se dieron en mayor medida los tipos de queja mencionados en la tabla 1, frente a los cuales la mayoría de las sedes tomaron medidas preventivas y correctivas para disminuir el número de quejas por esos temas y para mejorar la imagen del INPEC.

3. Diagnostico trimestral:

- **Primer trimestre:** Campaña Uso Excesivo de la Fuerza a nivel nacional- Resultados/ bajó índice de quejas.
- **Segundo y tercer trimestre:** Plan de mejora dirigido a las Regionales y ERON adscritos, así como también a las dependencias dueñas del proceso: Por índice de quejas en Corrupción Servidores Públicos, Falta de atención médica y Ambiente y desempeño laboral.
- **Cuarto Trimestre:** Plan de mejora dirigido a las Regionales y ERON adscritos, así como también a las dependencias encargadas del proceso: corrupción de servidores públicos, derechos humanos y ambiente y desempeño laboral.

*Regional Central



*Regional Noroeste



3.1. Acciones preventivas:

ACCIONES PREVENTIVAS

1. Medidas de prevención a Funcionarios del Instituto frente al COVID-19.
2. Socialización de entrega de encomiendas en los ERON.
3. Diseño y campaña del uso excesivo de la fuerza.
4. Se solicitaron actividades preventivas a las dependencias con mayor número de quejas y plan de mejora a las direcciones regionales.
5. La subdirección en atención en salud, presentó: plan de mejoramiento en la alimentación a la USPEC, para población especial (con patologías) y gestación y lactancia; mesas de concertación establecer manejo de reapertura de servicios de odontología y de áreas de sanidad.
6. El grupo de derechos humanos en compañía de la defensoría del pueblo, llevo a cabo una jornada de capacitación "Programas de capacitación en derechos humanos a servidores públicos".

3.2. Acciones correctivas.

- Conforme al análisis realizado por parte del comité CRAET de las quejas, denuncias e informes, que contaban con faltas de tipo disciplinario y penal, fueron remitidas a Control Interno disciplinario y Fiscalía General de la Nación.

Tabla 2. Consolidado año 2020 de quejas a Control Interno Disciplinario y Regionales.

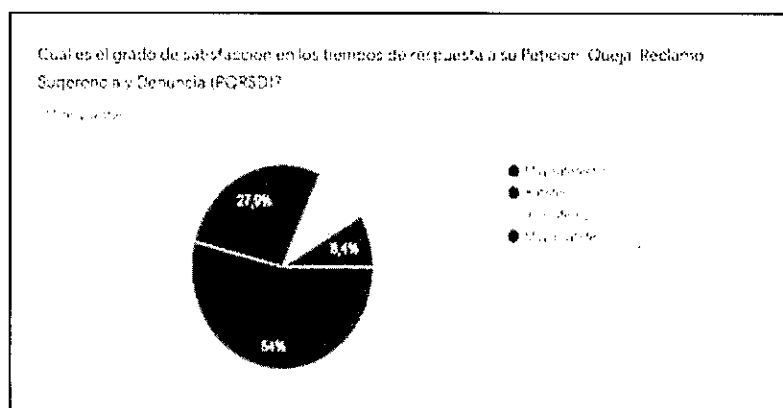
Fecha	Control Interno Disciplinario	Regionales
Primer trimestre (enero – marzo)	18	69
Segundo trimestre (abril – junio)	23	78
Tercer trimestre (julio – septiembre)	12	104
Cuarto trimestre (octubre a diciembre)	9	118
TOTAL	62	369

En la tabla 2. Se pueden apreciar con mayor detalle estadístico las acciones correctivas correspondientes al año 2020, en total se enviaron 62 quejas a la Oficina de Control Interno Disciplinario y 369 a las Regionales.

7. Percepción del ciudadano frente a la respuesta del CRAET.

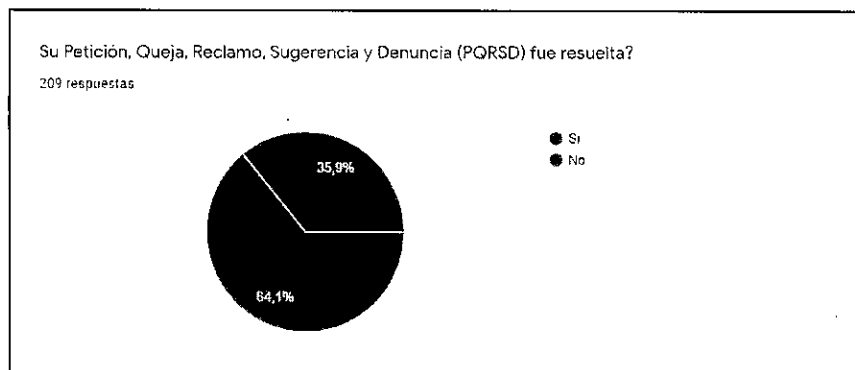
Se diseñó la encuesta de percepción ciudadana, en la que se diligencian seis (6) preguntas, para identificar los canales de atención, tiempos de respuesta, tipo de requerimiento, entre otras. A continuación, se presentan los resultados:

Grafica 3. Nivel de satisfacción en los tiempos de respuesta.



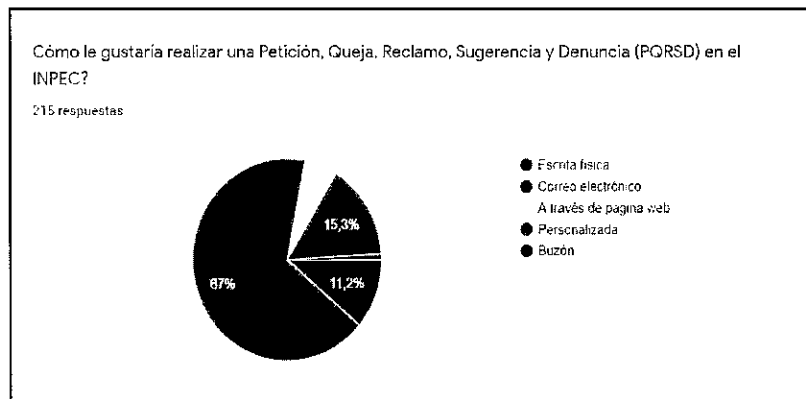
El 54 % de los encuestados, se encuentra satisfecho con los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD); y el 9,8% se sienten insatisfechos con los tiempos de respuesta. Lo cual permite deducir, que la población encuestada tiene una percepción positiva en cuanto a los tiempos de respuesta de las solicitudes interpuestas ante el INPEC, en este último trimestre del año 2020.

Grafica 4. Resultado de la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSD).



El 64, 1% de los encuestados consideró que sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias fueron resueltas; por su parte el 35,9% indicaron que no fueron resueltas. Lo que permite inferir, que la mayoría de las solicitudes recibieron respuesta por parte del INPEC, sin embargo, existe un porcentaje del 35,9% de la población encuestada, que no se encuentra conforme con el proceder frente a la solicitud o a la que no se le dio ningún tipo de respuesta.

Grafica 7. Preferencia de canales de atención para el envío de solicitudes.



El 67% de los encuestados indico preferencia por el canal de correo electrónico, para tramitar sus solicitudes ante el INPEC, así mismo el 15,3% prefirió la atención personalizada y el 11,2% el canal escrito. La población encuestada, tiene un gran nivel de confianza y preferencia por el canal de correo electrónico y uno mínimo a través de la página web, por lo anterior deben analizarse los canales con menor nivel de interés y potencializarlos o eliminarlos.

8. Conclusiones generales

- ✓ Se ha venido recalando a lo largo de los cuatro (4) trimestres, la sustancialidad de la participación y las actividades del Comité CRAET en las Direcciones Regionales y sus Establecimientos de Reclusión, para el fortalecimiento de la imagen del instituto.
- ✓ En comparación con el primer, segundo y tercer semestre, el cuarto se denoto un aumento considerable en la ejecución de comités CRAET en las Regionales y ERON adscritos, lo cual denota en sentido de compromiso Institucional.
- ✓ Una de indicaciones desde la Sede Central, en cuanto al análisis de los informes trimestrales proporcionados por las Regionales y ERON adscritos, fue relacionada con que las sesiones del Comité no se efectuaban de forma semanal en algunas regionales y ERON adscritos, sino que se limitan a enviar oficios y actas mensuales con el fin de mostrar que se lleva a cabo el comité, contrario a lo indicado en la Resolución 003352 de 2019.
- ✓ A lo largo del año, en el primer y segundo trimestre la Regional Viejo Caldas no presentó informe y no llevó a cabo las sesiones del Comité CRAET. Así mismo, la Regional Noroeste y la Escuela Penitenciaria no presentaron informe en el segundo trimestre; y la Regional Norte no presentó informe en el tercer trimestre.
- ✓ Las Direcciones Regionales deben fortalecer el Comité CRAET, en todos sus Establecimientos Penitenciarios adscritos, debido a que algunos establecimientos penitenciarios no les dan la importancia a las quejas de gran impacto, permitiendo que estas sean presentadas por Entidades, afectando la imagen del Instituto.
- ✓ Según la encuesta de satisfacción de los ciudadanos, que se da respuesta a las PQRSD dentro de los tiempos, que los canales de preferencia son el escrito y correo electrónico.
- ✓ Se ha recomendado a lo largo del año, la importancia de realizar seguimiento a las respuestas de los ciudadanos de las quejas analizadas en el Comité CRAET, en cuanto al cumplimiento en los términos de ley, trazabilidad y control de estas, para que se tenga calificación por parte de los ciudadanos.
- ✓ Se enfatizó en el enfocar correcto de las acciones preventivas y correctivas, las cuales deben ir dirigidas a la prevención de conductas irregulares de los servidores públicos, las cuales pueden

ser encaminadas a talleres, socializaciones, capacitaciones, entre otras, así mismo las correctivas pueden ser de tipo disciplinario o penal.

PROYECTO DE INVERSIÓN:

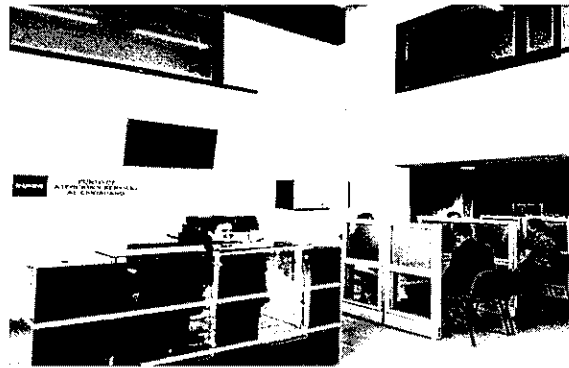
Ffortalecer las oficinas de atención al ciudadano, mediante la implementación de herramientas tecnológicas e infraestructura física para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano.

- Calificador de servicio (mejora atención amabilidad, tiempos de respuesta).
- módulos/divisiones para generar una atención más calificada y preferencial.

Digiturnos .

Año	ERON	TOTAL
2019	11	11
2020	04	04
2021	44	44

Fotos Sede Central Oficina de Atención al Ciudadano. Solución de asignación de turnos con calificadores



COBOG (La Picota y Modelo) Oficina de Atención al Ciudadano. Solución de asignación de turnos con calificadores



ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADADANA



Se dio a conocer a las personas privadas de la libertad y familiares el contenido de los trámites de Gestión Corporativa, Control Interno Disciplinario, Derechos Humanos etc., actividades desarrolladas en los patios con las PPL con el fin de aclarar dudas e inquietudes.

Los funcionarios encargados diseñaron estrategias de comunicación para socializar con las PPL y dar a conocer una información completa y clara sobre la política e incentivos de la Participación Ciudadana, lo cual permitió contribuir con las estrategias de fortalecimiento que involucran la participación ciudadana frente a los trámites y servicios que presta el Instituto.

De acuerdo con los informes presentados por las oficinas de atención al ciudadano de las Regionales, se pudo establecer una alta participación, cumpliendo así con el propósito de dar a conocer los trámites y servicios que presta el INPEC.

Ferias de servicio al ciudadano (virtual)

conectatecordoba.com



Socializar la oferta pública de servicios del Instituto y generar espacios de participación con Definir incentivos para la participación ciudadana (capacitaciones, reconocimientos, premios a ciudadanos o grupos de interés). Ciudadanía y demás grupos de valor (Feria de servicio este año 2020 en la ciudad de Montería y Tierra alta 173 Atenciones virtuales portafolio de servicios y tramites.

3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS:

Detalle pormenorizado sobre la situación de los recursos, por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el periodo entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, así:

A. Recursos Financieros

Consolidado entregado por la Dirección de Gestión Corporativa

B. Bienes Muebles e Inmuebles

Aplica únicamente bienes muebles, los cuales se entregan en archivo adjunto consolidado del Grupo de Manejo de Bienes Muebles

4. PLANTA DE PERSONAL

CONCEPTO	TOTAL NÚMERO DE CARGOS DE LA PLANTA	NÚMERO DE CARGOS PROVISTOS	NÚMERO DE CARGOS VACANTES
Cargos de libre nombramiento y remoción:			
• A la fecha de inicio de la gestión	0	0	0
• A la fecha de retiro separación del cargo o ratificación	0	0	0
Variación porcentual	0	0	0
Cargos de carrera administrativa:			
• A la fecha de inicio de la gestión	8	8	0
• A la fecha de retiro separación del cargo o ratificación	8	8	0
Variación porcentual			

5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:

Para la presente anualidad proyecto de inversión "**IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y ELEMENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO NACIONAL DEL INPEC NACIONAL**". con el fin de empoderar los puntos de Atención al ciudadano con herramientas tecnológicas de medición y calificación del servicio y de trazabilidad de trámites, alarmas PQRS, que permita realizar la medición de satisfacción en el servicio al ciudadano, como a la población privada de la libertad y de esta manera fortalecer la respuesta en los puntos de atención y servicio, encaminado a la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos de interés orientando sus acciones hacia la mejora continua en la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación, con el fin de garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano en los establecimientos de reclusión. Dotar los puntos de atención con infraestructura física direccionada a individualizar la atención. (Módulos **EPMSC Villavicencio EPAMS La Dorada EPMSC Tuluá, EPMSC Cartagena**).

Empoderar a los puntos de atención con Herramientas Tecnológicas con el fin de mejorar el tiempo de respuesta por medio de un punto de atención virtual (Digiturno) calificadoros (sede central, COBOG Picota, CPMSC Bogotá Modelo)

6. OBRAS PÚBLICAS:

No Aplica

7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES:

No Aplica

8. CONTRATACIÓN:

No Aplica

9. REGLAMENTOS Y MANUALES:

DENOMINACIÓN DEL REGLAMENTO y/o MANUAL	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	Nº DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O DE VIGENCIA
PM-DA-C03-V1	Derechos Humanos y Atención al Cliente	ISolución	No requiere	30/Oct/2014
PM-DA-P03 V1	Gestión de Campañas de Promoción y Difusión en Derechos Humanos	ISolución	No requiere	17/04/2019
PM-DA-P02 V2	Planes de Mediación de Derechos Humanos	ISolución	No requiere	26/03/2019
PM-DA-PL01-V2	Política Institucional de Derechos Humanos enfocada en la Promoción y el Respeto	ISolución	No requiere	28/03/2019
PM-DA-PL02	Política Contra La Violencia Sexual, La Tortura Y Los Tratos Crueles, Inhumanos Y/O Degradantes	ISolución	No requiere	28/03/2019
PM-DA-P06 V1	Diagnósticos de Derechos Humanos por Regional	ISolución	No requiere	09/12/2019
PM-DA-P05 V1	Gestión de casos por vulneración de Derechos Humanos	ISolución	No requiere	11/12/2019
PM-DA-G01 V1	GUIA violencia sexual	ISolución	No requiere	10/05/2019
PM-DA-LN01 V1	Lineamiento enfoque diferencial de las personas privadas de libertad LGBTI.	ISolución	No requiere	04/09/2018

10. CONCEPTO GENERAL:

El Grupo de Atención al Ciudadano ha venido trabajando con resultados buscando resolver en el menor tiempo posible las PQRS, con este módulo o solución tecnológica se busca confiabilidad y respuesta oportuna por parte de las dependencias responsables de las respuestas a través del sistema de alerta y semáforo de tiempos, así mismo le ha cambiado la cara a las oficina de atención al ciudadano con la nueva infraestructura de modulo y tecnología d apunta que le permite al ciudadano tener respuesta oportuna y atención con excelencia en los diferentes ERON del país, regionales y Dirección general. Como también una solución adecuada y efectiva logrando que a través de las actividades que se vienen desarrollando se optimice la imagen institucional, de acuerdo con el Protocolo de servicios atención al ciudadano.



LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Contenido del Anexo: Formato Único "Acta de Informe de Gestión" articulado con la Resolución Orgánica 5674 de 2005, Publicada en el Diario Oficial 45973 de julio 18 de 2005

(*) FUENTE: Ley 951 de 2005 y articulado de la presente resolución orgánica.