

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
ACTA N° 038**

<b>Fecha:</b>	02 de junio de 2020
<b>Hora:</b>	9:00 am
<b>Lugar:</b>	Videoconferencia
<b>Tema:</b>	Rediseño Institucional Mesa No. 3 Derechos Humanos y Atención al Cliente

**AGENDA:**

1.	Presentación.
2.	Aplicación de herramientas (Entrevista y Mapa mental).
3.	Compromisos.

**DESARROLLO DE LA AGENDA:**

- Se inicia la reunión programada para realizar la mesa de trabajo No. 3 con el proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente, con la asistencia del Dr. Juan Manuel Riaño Vargas -Jefe Oficina Asesora de Planeación, OL. Leonel Ríos Soto -Coordinador GRUPE Dra. Milena Medina Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano y dueña del proceso, Dra. Alejandra Restrepo Coordinadora Grupo de Derechos Humanos, Geidy Cristina Cárdenas López funcionaria GATEC, Luis Alejandro González funcionario GATEC, Alejandra Mendoza GODHU Ds. Eduardo Guzmán Coordinador GRUDO, Mayor Tatiana Sierra Botero -Jefe Oficina Asesora Jurídica, Ing. Guillermo Melo, Ing. Gicella Portillo Montalvo, Ing. Jenny Inampues, Ing. William Parra contratistas INPEC para el rediseño institucional, Ing. Santiago Restrepo, Nelson López Méndez FECOSPEC – UTC, Gigliola Alexandra Vargas ASONALPENCAD – SOCIAL, Luis Alberto Pinzón secretario UTP, Oscar Gómez Pinto ASONALPENCAD, Jeisson Rubén Buitrago funcionario GRUDO y Bryan Ricardo Suarez funcionario GRUDO.

Otros asistentes ASONALPENCAD – Social, Bienestar social EPCMedellin, José Vicente Yanque Rivera, STPC – INPEC.

**OL. Leonel Ríos Soto.** Buen día, la siguiente reunión está siendo grabada, para efectos de levantar el acta y será anexada como soporte de la misma. En ese orden de ideas la reunión del día de hoy es realizar la mesa de trabajo No. 3 con el proceso Derechos Humanos y Atención al Ciudadano. Entonces iniciamos con la primera parte, le doy la palabra al equipo de ingenieros para que comencemos las entrevistas.

**Ing. Gicella Portillo Montalvo.** Buenos días, nos gustaría saber ¿Cuáles son las funciones que ustedes desarrollan acorde a la Resolución 243? ¿Cómo son aplicadas dentro del proceso? y ¿Cómo interactúan con los demás procesos institucionales?

**Dra. Milena Medina.** Nosotros comenzamos con una formulación de lineamientos implementando las directrices que emite el gobierno nacional con relación al servicio ciudadano, también se emiten protocolos y lineamientos de la administración de los canales que tenemos para recibir, registrar y tramitar las quejas; informar oportunamente a los PPL y en general a la familia, y a la ciudadanía; recibir, registrar y tramitar las PQRS y denuncias e informar oportunamente a los PPL sobre el trámite que se está llevando a cabo; realizar seguimientos de la gestión oportuna de las respuestas entregadas a los PPL, familias y ciudadanía por parte de las dependencias competentes con relación a las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que tiene el Instituto; consolidamos la información estadística de las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que nos permitan el mejoramiento continuo; realizamos diagnóstico y estudios para presentar propuestas de solución a las dependencias del Instituto respecto a la problemática detectada de acuerdo a las PQRS que hemos identificado, producto del análisis realizado, respecto a las recibidas por parte de los ciudadanos; coordinamos la aplicación de instrumentos que permitan evaluar la calidad y la satisfacción de

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**  
**ACTA N° 038****DESARROLLO DE LA AGENDA:**

los servicios que tenemos a nivel nacional y que ofrecemos a los ciudadanos; verificamos el funcionamiento de los puntos de atención al ciudadano en cada uno de los 132 ERON, Regionales y Dirección Escuela de Formación y sensibilizamos a los servidores públicos con relación al servicio al ciudadano el cual debe ser un servicio de calidad.

**Ing. Jenny Inampues.** ¿Cómo se realiza el diagnóstico? ¿Cuáles son los pasos? y ¿Cuál es el resultado o producto final?

**Dra. Milena Medina.** El diagnóstico nace de la estadística que tenemos a nivel nacional, cuando empezamos a identificar las PQRS, cuales fueron ingresadas por parte de los ERON, cuáles de las DIREG, en el diagnóstico evidenciamos que frecuencia, el tipo de quejas que son más relevantes o que generan mayor impacto y empezamos a desarrollar una serie de estrategias con el fin de mejorar y solucionar; Una estrategia que tiene el Instituto es el Comité de análisis de quejas y reclamos, ese comité también aplica a nivel nacional por medio una resolución y es el apoyo que tenemos para poder desarrollar esas respuestas permanentes de mejorar el impacto que nos pueda generar las quejas y reclamos que tiene el instituto, de ahí podemos definir el diagnóstico que nosotros estamos desarrollando, también nos permite ver indicadores de cómo estamos desarrollando las funciones y las respuestas en términos de ley.

**Ing. Gicella Portillo Montalvo.** ¿Cuáles son los lineamientos que ustedes emiten a las DIREG y los ERON respecto a las funciones? y ¿Cómo aseguran ustedes que las PQRS si son allegadas al nivel central luego que son recopiladas en las DIREG y los ERON?

**Dra. Milena Medina.** Nosotros tenemos un software para recepcionar las quejas (Quejas-Web) implementado en los ERON, se encuentra en la página y nos permite ingresar todo tipo de PQRS, de ahí nosotros extraemos las quejas más relevantes y de esta manera tenemos la forma de controlar realmente esas quejas recibidas, si se ha dado respuesta a los ciudadanos que las interpusieron, a su vez el trámite que se le dio, este tiene un número de registro el cual le permite a los ciudadanos realizar seguimiento y a su vez nosotros también hacemos seguimientos, este aplicativo estamos buscando mejorar y hemos logrado a través del sistema de gestión documental GESDOC obtener un link que permita incluir las PQRS allegada y hacer esa articulación o esa trazabilidad, de la cual nosotros necesitamos empezar a identificar cuáles son las dependencias que tienen más quejas recurrentes y podamos tener como una alerta de seguimiento, y poder tener mejores resultados.

**Ing. Gicella Portillo Montalvo.** ¿El trámite que se le da a las denuncias es el mismo trámite que se le da a las PQRS?

**Dra. Milena Medina.** Las PQRS o denuncias se reciben mediante el mismo formulario, sin embargo el trámite de las denuncias es diferente ya que lo maneja directamente policía judicial, pero lo que nosotros hacemos es direccionarlas a las dependencias competentes. Ya que si llega una solicitud a nuestro punto de atención sea por cualquiera de los canales correo electrónico, medio telefónico o personalizado inmediatamente se toma, pero se le da trazabilidad directamente a policía judicial para que realice lo pertinente.

**Ing. Gicella Portillo Montalvo.** ¿Cuántas PQRS se están recibiendo? que son resultado de esas brigadas que ustedes hacen diariamente y de aquellas que también son recibidas en las visitas de los familiares.

**Dra. Milena Medina.** En este momento tenemos ingresadas por aplicativo Quejas-Web aproximadamente 30.000, esas son las que han ingresado por parte de las DIREG y los ERON en general es un tope que está establecido.

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**  
**ACTA N° 038**

**DESARROLLO DE LA AGENDA:**

**Ing. Gicella Portillo Montalvo.** ¿Cuántas solucionadas y cuantas pendientes?

**Dra. Milena Medina.** A todas se les hace trámite y el direccionamiento establecido, se da la trazabilidad a la dependencia competente para que surta respuesta a la solicitud, el seguimiento se hace directamente a la dependencia para que nos informe en términos de ley cuál fue la respuesta de fondo que se realizó, porque igualmente lo que hacemos nosotros es informarle al ciudadano, finalmente quién da respuesta de fondo es la dependencia competente; en este momento tenemos como base el sistema GESDOC para hacer monitoreo a las dependencias y ver cuáles son las que no están dando respuesta o lo hacen fuera de los términos establecidos.

**Ing. Gicella Portillo Montalvo.** ¿Aquí también están incluidas las PQRS de los funcionarios del Instituto?

**Dra. Milena Medina.** Sí, también hay quejas de los funcionarios del Instituto y se procede acorde a al proceso de Gestión Disciplinaria.

**Ing. Jenny Inampues.** ¿Cuáles son los instrumentos que utilizan para evitar que se presente PQRS recurrentes?

**Dra. Milena Medina.** Los instrumentos aplicados son netamente para medir las encuestas que aplicamos para que el ciudadano evalúe cómo estuvo el servicio, si fue oportuna la respuesta, cómo fue la atención del servidor público, la cordialidad, amabilidad, gestión, lenguaje claro, son para que nos califiquen y nos digan cómo estuvo el servicio.

**Ing. Jenny Inampues.** ¿De acuerdo con los resultados de esas encuestas que se hace?

**Dra. Milena Medina.** Se toman acciones y recomendamos a las DIREG y los ERON generar acciones de mejora los cuales pueden ser por ejemplo mejorar un lenguaje claro, para ello tenemos que empezar a capacitar al funcionario público, o si tenemos que mejorar en cuanto a la carta del trato mismo al ciudadano, o tenemos que realizar algún tipo de campañas de las cuales podemos obtener un mejor servicio para los ciudadanos; También recomendamos a los dueños del procesos que generen un plan de mejora para el servicio que están prestando hacia la ciudadanía o el buen trato hacia el ciudadano, estas serían las acciones a seguir de acuerdo al diagnóstico obtenido por las encuestas.

**Ing. Jenny Inampues.** ¿Cada cuánto se realiza sensibilización alusiva a los funcionarios para el servicio al ciudadano?

**Dra. Milena Medina.** se le hace requerimiento a la DIREG ya que es competencia de ellos realizar las capacitaciones, se realizan por línea virtual o presencial, A su vez se solicita mediante el Plan Institucional de Capacitación, de ahí también se busca el acompañamiento con el Departamento Nacional de Planeación o con el Departamento Administrativo de la Función Pública; pero realmente tenemos que articular muy bien con la Escuela Penitenciaria Nacional.

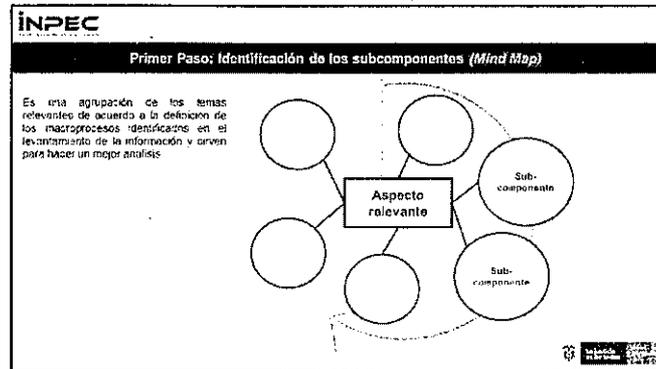
**Ing. Gicella Portillo Montalvo.** Buen algún integrante del grupo de rediseño tiene otra pregunta más, con respecto al tema Atención al Cliente o podemos dar continuidad con la herramienta del Ing. Melo y después retomar con las preguntas.

Le damos paso al Ing. Melo y después continuamos con el Grupo de Derechos Humanos.

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**  
**ACTA N° 038****DESARROLLO DE LA AGENDA:**

**Ing. Guillermo Andrés Melo.** En estricto sentido estamos trabajando en los Procesos Misionales específicamente con Derechos Humanos y Atención al Cliente y a continuación vamos a diligenciar los dos formatos cómo se evidencia en la presentación:

**Dra. Milena Restrepo.** Aspectos relevantes:



1. Formular los lineamientos para la atención al ciudadano.
2. Definición de los protocolos del servicio.
3. Gestión o ejecución del proceso.
4. Consolidación de información, análisis y diagnóstico.

**Ing. Guillermo Andrés Melo.** De acuerdo teniendo estructurados estos cuatro aspectos relevantes, podemos continuar con el Grupo de Derechos Humanos.

**Ing. Jenny Inampues.** ¿Qué actividades realizan en el proceso de Derechos Humanos?

**Dra. Alejandra Restrepo.** Buenos días, de acuerdo con la resolución 243, nuestras funciones son establecer lineamientos y recomendaciones a las dependencias del Instituto respecto de acciones dirigidas a garantizar los Derechos Humanos, eso implica que yo me tengo que relacionarme con las dependencias del Instituto al igual que los cónsules Derechos Humanos en el nivel DIREG y los ERON. Los Derechos Humanos no están garantizados por nosotros directamente como grupo o como cónsules Derechos Humanos, sino a través de los diferentes procesos, nosotros lo que debemos hacer es transversalizar, asesorar, hacer recomendaciones y de dar líneas de cómo debería ser ese enfoque de Derechos Humanos dentro de las diferentes dependencias, eso es lo que se pretende con esa primera función que se estableció al Grupo de Derechos Humanos, pero que no se ha podido bajar a las DIREG y los ERON debido a que las resoluciones de funciones no se han actualizado, entonces en la práctica sí lo estamos llevando a cabo con dificultad, pero no está establecido normativamente esta misma función en las DIREG y los ERON, eso significa que los directores en esos niveles no están teniendo en cuenta al cónsul de Derechos Humanos dentro de su despacho y no están atendiendo las recomendaciones que esas personas puedan emitir de acuerdo con los lineamientos que se estén dando desde la Dirección General, lo que dificulta mucho esa situación.

Entonces como nos tienen en un proceso misional, es como si se tuviese que garantizar los Derechos Humanos, cuando nosotros deberíamos ser es un tema de recomendar, de mantener la línea, de transversalizar; y no de garantizar por sí mismos los Derechos Humanos, porque eso lo hacemos todos los funcionarios, esta función es muy compleja hacerla en la ubicación que tenemos en este momento. Tenemos una segunda función que es liderar coordinar e impulsar el diseño de políticas y campañas de

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**  
**ACTA N° 038**

**DESARROLLO DE LA AGENDA:**

Derechos Humanos promoviendo la incorporación del enfoque de Derechos Humanos en las acciones institucionales y hacer seguimiento a las mismas, mediante unas políticas que son generalizadas y que deben aplicarse en todos los procesos del Instituto.

Nos dedicamos a sensibilizar a los funcionarios sobre las pautas a tener para la garantía de los Derechos Humanos, igualmente hacemos campañas de sensibilización con la PPL en aras de que ellos tengan conocimiento de cuáles son sus derechos. Frente a ello tenemos algunas estrategias que hemos logrado trabajarlas a nivel nacional siendo una ventaja para el grupo, y es que nosotros a diferencia de muchas otras dependencias dentro del instituto; realmente si trabajamos como equipo nacional en materia de Derechos Humanos, con los cónsules tenemos muy buena comunicación, tenemos bastantes canales y tenemos salas regionales muy activas en el trabajo de seguimiento y acompañamiento a los ERON.

Coordinar con la DIRES, entidades estatales y entidades privadas, actividades de educación en Derechos Humanos para promover la cultura en la materia entre los servidores penitenciarios y la PPL. Promover interlocución con entidades gubernamentales y no gubernamentales en materia de Derechos Humanos, con varias entidades Ministerio de Interior, Ministerio de Justicia, Defensoría del Pueblo con el ánimo de lograr entender cuáles son todos los requerimientos que tiene el sistema penitenciario en materia Derechos Humanos y poderlo trabajar integralmente con esas cabezas de sector para poder generar impacto institucional. Realizar un análisis de las problemáticas en Derechos Humanos que enfrentan las PPL y sus visitantes en el contexto penitenciario, con el objetivo de lograr un diagnóstico para la toma decisiones.

**Ing. William Parra.** De acuerdo con la explicación ¿El cónsul de Derechos Humanos es una figura al interior de la Institución, encargada de coordinar, generar un diagnóstico y articular los procedimientos del Grupo de Derechos Humanos?

**Dra. Alejandra Restrepo.** La figura del cónsul Derechos Humanos lleva muchos años en el Instituto es un funcionario que asume unas actividades en materia de Derechos Humanos, pero es cualquier funcionario, no está considerada como una dependencia o como una área de trabajo, es un funcionario al que le asignan funciones, que desafortunadamente en la mayoría de los ERON no es exclusivamente para el tema Derechos Humanos, sino que también es Atención al Ciudadano, Atención y Tratamiento y en la mayoría de los casos termina siendo el todero.

Registrar y hacer seguimiento a los posibles casos de violación de Derechos Humanos a las PPL y sus visitantes, aquí lo que estamos procurando es tener un registro coordinadamente con el GEDIP que es un grupo de la Dirección de Custodia de Vigilancia donde los ERON reportan las novedades a nivel nacional. Articular y coordinar con la Cancillería y la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado los informes y casos de presuntas violaciones de Derechos Humanos conocidos por órganos internacionales.

**Ing. Gicella Portillo Montalvo.** ¿Cuáles son los aspectos que ustedes tienen catalogados dentro del INPEC como vulneración de los Derechos Humanos?

**Dra. Alejandra Restrepo.** El sistema penitenciario colombiano tiene un estado de cosas inconstitucionales, entonces ya la vulneración es masiva como lo expresa la Corte Constitucional, en muchos aspectos en servicios básicos, en temas de hacinamiento, infraestructura, temas de acceso a actividades; el estado de cosas inconstitucional nos marcó una pauta, desde el Grupo de Derechos Humanos debemos hacer seguimiento las inconstitucionalidades pero por la capacidad de grupo, somos cuatro personas para realizar todo esto, no lo logramos abarcar. Pero nosotros lo que hemos hecho por capacidad es limitarlo a 3 variables, en materia de dignidad de vida de integridad las PPL que es el tema de uso excesivo de la fuerza que viene desde los servidores penitenciarios, porque finalmente el tema de Derechos Humanos es el estado que responde por esa garantía, tema de violencia sexual qué es un tema poco estudiado en

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
ACTA N° 038**

**DESARROLLO DE LA AGENDA:**

sistemas penitenciarios, el cual tiene un contexto un supremamente diferente al general de violencia sexual a nivel nacional, el tema de aislamiento que es una medida muy particular dentro de los sistemas penitenciarios pero que tenemos muchas problemáticas a raíz de los mismos problemas estructurales.

**Ing. Jenny Inampues.** ¿Cómo eligen a las personas que va a realizar la función de Cónsul de Derechos Humanos?

**Dra. Alejandra Restrepo.** Director el ERON y el Director DIREG eligen a cualquier funcionario que tengan najo su cargo y esa persona realiza las funciones, no tienen siquiera un perfil establecido para ello.

**Ing. William Parra.** ¿Ellos se articulan con el Grupo de Derechos Humanos?

**Dra. Alejandra Restrepo.** Es complejo porque es como un tipo de un híbrido un poco extraño, ellos dependen para el tema vacaciones, para permisos, para cualquier cosa directamente del director del ERON o DIREG, pero nosotros les damos las líneas de qué es lo que se debe de realizar o trabajar, entonces le decimos, por ejemplo: este mes vamos a trabajar x tema, lo vamos a trabajar de tal manera, ustedes lo socializan y reportan las novedades. Pero ahí los ponemos a chocar cuando les decimos que deben reportar, pues ellos van a reportar una novedad y si el director no la quiere reportar, porque desafortunadamente pasa, entonces ellos quedan una posición bastante difícil y no saben a quién atender, ya que tiene muchos jefes y no saben qué conducto seguir, lo que es muy complicado para trabajar:

**OL. Leonel Ríos.** ¿Alguna otra pregunta o consulta para el dueño de proceso? Siendo así un feliz día para todos y muchas gracias por su participación.

Se da por terminada reunión y se finaliza la presente acta siendo las 11:15 horas del día 02 de junio de 2020.

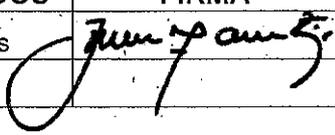
**PROXIMA REUNIÓN:**

Fecha:
Hora:
Lugar:
Tema:

**COMPROMISOS:**

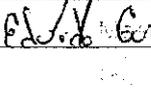
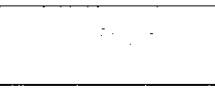
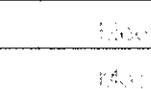
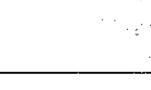
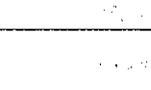
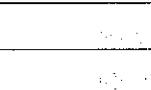
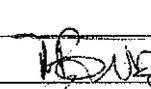
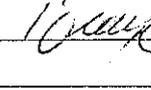
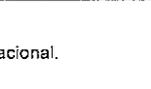
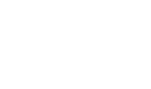
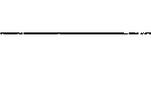
COMPROMISOS	RESPONSABLE Y FECHA
N/A.	

**ASISTENTES:**

DEPENDENCIA	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA	CORREO ELECTRONICO
OFPLA	Juan Manuel Riaño Vargas		juanmanuel.riano@inpec.gov.co
GATEC	Leyda Milena Medina		milena.medina@inpec.gov.co

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
 ACTA N° 038**

**ASISTENTES:**

DEPENDENCIA	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA	CORREO ELECTRONICO
GODHU	Alejandra Restrepo Martínez		<a href="mailto:alejandra.restrepo@inpec.gov.co">alejandra.restrepo@inpec.gov.co</a>
OFPLA	Ol. Leonel Ríos Soto		<a href="mailto:leonel.rios@inpec.gov.co">leonel.rios@inpec.gov.co</a>
OFPLA	Ds. Eduardo Guzmán Guzmán		<a href="mailto:eduardo.guzman@inpec.gov.co">eduardo.guzman@inpec.gov.co</a>
OFAJU	Tatiana Sierra Botero		<a href="mailto:tatiana.sierra@inpec.gov.co">tatiana.sierra@inpec.gov.co</a>
GATEC	Milena Medina Lozano		<a href="mailto:atencionalciudadano@inpec.gov.co">atencionalciudadano@inpec.gov.co</a>
GODHU	Alejandra Patricia Restrepo M.		<a href="mailto:dhumanos@inpec.gov.co">dhumanos@inpec.gov.co</a>
GATEC	Geidy Cristina Cárdenas		<a href="mailto:geidy.cardenas@inpec.gov.co">geidy.cardenas@inpec.gov.co</a>
GATEC	Luis Alejandro González		<a href="mailto:luis.gonzalez@inpec.gov.co">luis.gonzalez@inpec.gov.co</a>
GODHU	Alejandra Mendoza		<a href="mailto:alejandra.mendoza@inpec.gov.co">alejandra.mendoza@inpec.gov.co</a>
Contratista	Ing. Guillermo Andrés Melo		<a href="mailto:guillermo.melo@inpec.gov.co">guillermo.melo@inpec.gov.co</a>
Contratista	Gicella Portillo Montalvo		<a href="mailto:gdp77@outlook.com">gdp77@outlook.com</a>
Contratista	Ing. Jenny Inampues		<a href="mailto:jennyinampues@gmail.com">jennyinampues@gmail.com</a>
Contratista	Ing. Santiago Restrepo		<a href="mailto:santiago.restrepo@bahamonasesores.com">santiago.restrepo@bahamonasesores.com</a>
Contratista	Ing. William Parra		<a href="mailto:williamj.parra@gmail.com">williamj.parra@gmail.com</a>
FECOSPEC - UTC	Nelson López Méndez		<a href="mailto:nelopezmen@gmail.com">nelopezmen@gmail.com</a>
ASONALPENCA D - SOCIAL	Gigliola Alexandra Vargas		<a href="mailto:gigliola.vargas@inpec.gov.co">gigliola.vargas@inpec.gov.co</a>
UTP	Luis Alberto Pinzón		
ASONALPENCA D	Oscar Gómez Pinto		<a href="mailto:oscar.gomez@inpec.gov.co">oscar.gomez@inpec.gov.co</a>
OFPLA	Jeisson Rubén Buitrago		<a href="mailto:jeisson.buitrago@inpec.gov.co">jeisson.buitrago@inpec.gov.co</a>
OFPLA	Ricardo Suarez Rojas		<a href="mailto:ricardo.suarez@inpec.gov.co">ricardo.suarez@inpec.gov.co</a>

Revisó: Ds Eduardo Guzmán Guzmán – Coordinador Grupo Desarrollo Organizacional.  
 Elaboró: Bryan Ricardo Suarez R - Grupo Desarrollo Organizacional.