

	DERECHOS HUMANOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: PM-DA-P04
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		FECHA: 4/Jul/2024

1. Objetivo

Registrar en forma oportuna y con calidad, las queja, solicitud, denuncia, reclamos, felicitación, sugerencia y orientación, que sean atendidas a través de los distintos canales de atención, de acuerdo con los requisitos legales vigentes, las políticas y los objetivos del INPEC.

2. Alcance

Inicia con impartir instrucciones y finaliza con consolidar y analizar trimestralmente los resultados de la encuesta.

3. Glosario

- **Acción correctiva:** en el incumplimiento a las acciones preventivas establecidas, se dispondrá el envío de los antecedentes que den cuenta del incumplimiento a la oficina de Control Interno Disciplinario, para lo de competencia.
- **Acción preventiva:** actividades de tipo pedagógico, que están encaminadas a minimizar el impacto de los comportamientos irregulares de los servidores públicos del Instituto.
- **Anónimo:** es la denuncia o queja verbal, escrita o virtual que toda persona presenta de forma respetuosa haciendo uso del derecho de proteger su identidad.
- **Atención telefónica:** atención que se brinda en forma telefónica sobre información institucional requerida por la ciudadanía.
- **Atención personalizada:** atención que se brinda en forma personal en la dependencia que ofrece atención al ciudadano.
- **Buzón de sugerencias:** recurso de comunicación para recolectar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos.
- **Ciudadano:** miembro de una sociedad. Persona que interactúa en sociedad bajo normas y costumbres.
- **Consulta:** solicitud de carácter informativo sobre procedimientos establecidos en alguna norma o ley.

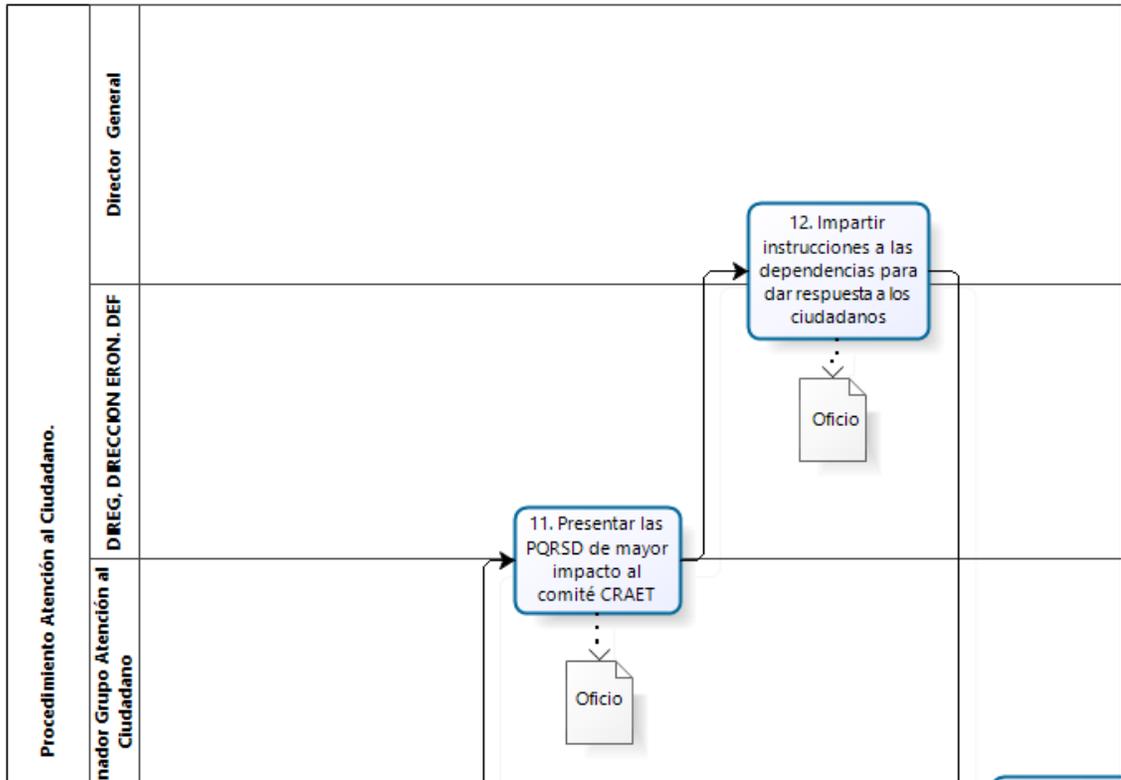
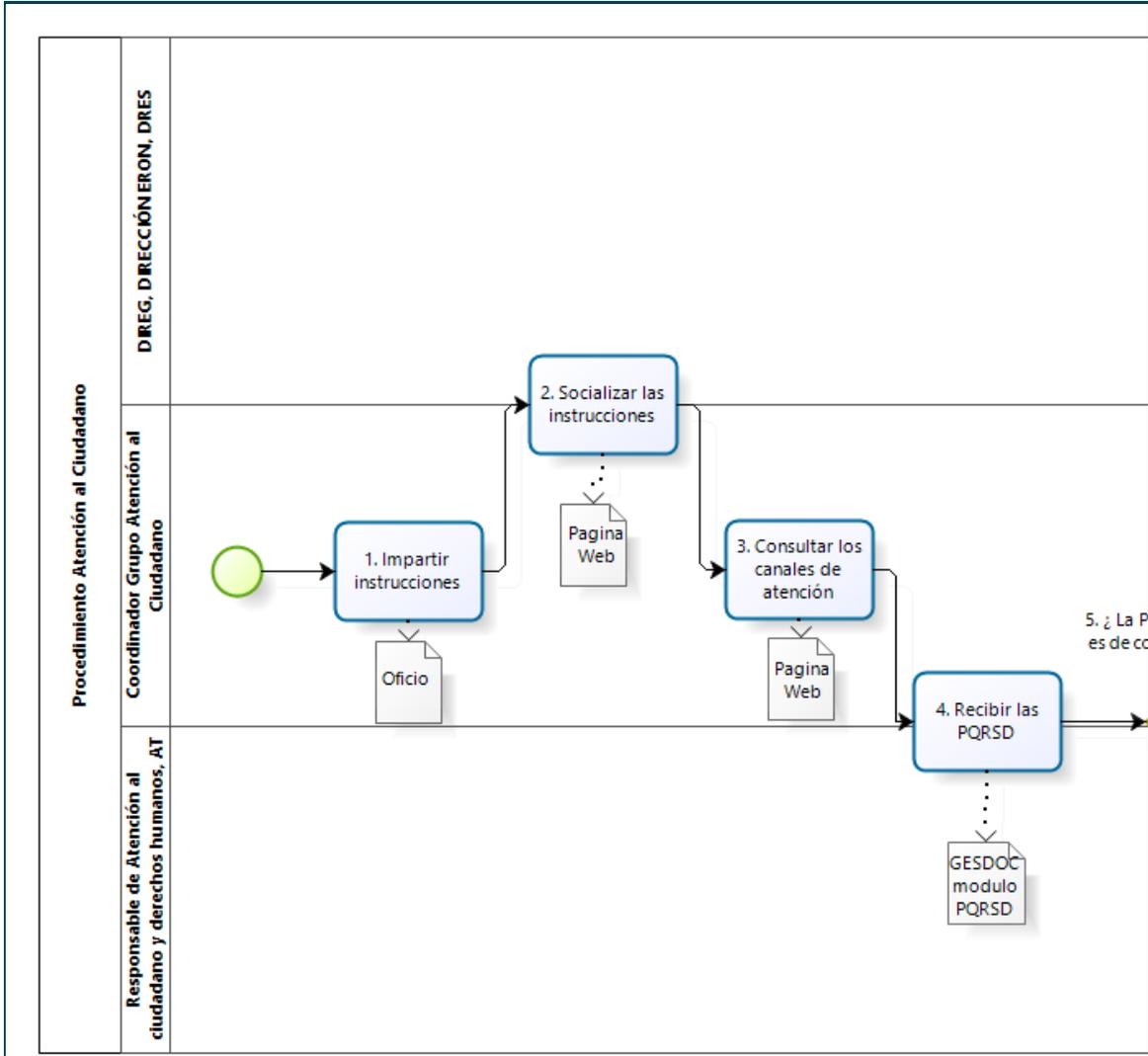
- **CRAET:** Comité de atención, evaluación y trámites de quejas, reclamos e informes.
- **Chat:** Canal de atención a los ciudadanos, en el que hay un intercambio de mensajes electrónicos a través de una plataforma digital, que permite establecer una conversación entre dos o más personas, sobre información institucional.
- **Denuncia:** información sobre un comportamiento ilícito por parte de cualquier persona.
- **DIRES:** Dirección Escuela de Formación.
- **Encuesta:** instrumento de percepción y calificación del servicio de atención al ciudadano y del servidor público.
- **ERON:** Establecimiento de Reclusión del Orden Nacional.
- **Gesdoc** es un software de gestión documental por medio del cual se registran todas las comunicaciones oficiales que ingresan y que se producen en el Instituto.
- **Número Único (NUI):** consecutivo asignado a cada interno a nivel nacional por el sistema de información SISIPPEC Web; el consecutivo será siempre el mismo sin importar que el PPL haya salido en libertad o sea trasladado a cualquier establecimiento de reclusión del INPEC
- **Lenguaje Claro y Sencillo:** estrategia de comunicación en palabras entre 2 o más usuarios, en términos sencillos y comunes que facilitan la comprensión de la información al ciudadano.
- **Orientación:** solicitud dirigida a la administración, con el fin de obtener una asesoría o concepto sobre un tema específico de la entidad, de carácter informativo, sobre procedimientos establecidos en alguna norma o ley.
- **Oficina virtual:** canal de atención al ciudadano, a través de la página web principal del Inpec www.inpec.gov.co, en el cual se pueden realizar consultas u orientaciones sobre trámites y servicios ofrecidos por el Instituto.
- **Pabellón:** área interna del centro de reclusión destinada para el alojamiento de los internos.
- **Página Web:** medio electrónico en el que se almacena, consolida y ofrece información de interés (trámites, servicios y otros) para la ciudadanía sobre el instituto.
- **Persona Privada de la Libertad o interno (PPL):** se denomina interno a la persona puesta a disposición del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario por autoridad judicial competente y sobre la cual recae medida de aseguramiento (indiciado, sindicado o procesado) o pena privativa de la libertad (condenado), en los términos de la Constitución Política de Colombia, Código Penal y Código de Procedimiento Penal Colombiano.
- **Petición:** derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente.

- **Queja:** expresión que permite manifestar la inconformidad que se tiene contra una persona o entidad por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos o de las funciones de los servidores públicos; puede presentarse en forma verbal, escrita o telefónica.
- **Reclamo:** es exigir, reivindicar o demandar una solución con relación a la prestación indebida de un servicio propio del INPEC.
- **Servicio:** resultado del proceso o conjunto de procesos.
- **Sisipec Web:** Sistematización Integral del Sistema Penitenciario y Carcelario. Base de datos centralizada digitada e integral en la cual se encuentran almacenados los registros de la población privada de la libertad en los ERON a cargo del INPEC.
- **Sugerencia:** es la opinión del ciudadano en la que se manifiesta la necesidad de mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio en el INPEC.
- **Término:** tiempo determinado para informar al ciudadano el trámite realizado a su solicitud o queja, el cual no podrá ser superior a quince (15) días hábiles.
- **Trámite:** diligencias a seguir, consideradas como requisitos formales, para resolver la necesidad del ciudadano.
- **Usuario:** servidores públicos, estudiantes de la Dirección Escuela de Formación, personas privadas de la libertad, familiares de los privados de la libertad, abogados, entidades gubernamentales y no gubernamentales y ciudadanía en general, que soliciten información sobre los diferentes trámites y servicios a cargo del instituto.

4. Marco Legal

- [Ver normograma del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario](#)

5. Flujograma



6. Detalle de las actividades				
Nº	Actividad	Descripción	Punto de Control	Responsable
1	Impartir instrucciones	Impartir instrucciones en el formato PA-DO-G01-F02 Oficio versión oficial, con el fin de orientar, atender y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones u orientaciones de la ciudadanía en general con celeridad, responsabilidad y eficiencia a nivel nacional.	Oficio	Coordinador Grupo Atención al Ciudadano
2	Socializar las instrucciones	Socializar las instrucciones mediante formato PA-DO-G01-F01 Acta versión oficial versión oficial a las dependencias, direcciones regionales, ERON adscrito y Dirección Escuela de Formación.	Acta	Coordinador Grupo Atención al Ciudadano Director Regional del ERON Director Escuela de Formación.
3	Consultar los canales de atención	<p>Consultar los canales de atención. El Inpec pone a disposición de la ciudadanía, los siguientes canales, para acceder a los trámites, servicios, consultas o para presentar Solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escrito, personalizado, telefónico, correo electrónico: para presentar una queja, solicitud, denuncia, reclamo, felicitación, sugerencia u orientación a través de estos canales se puede buscar la información de contacto y dirigirla según sea el caso a cualquiera de las sedes del instituto (Establecimientos penitenciarios del orden nacional) • Página web: para presentar una queja, solicitud, denuncia, reclamo, felicitación, sugerencia u orientación a través de este canal se puede dirigir a la página web del instituto (PQRS) • Buzones de sugerencias: canal de interacción entre el ciudadano y el INPEC, por lo cual se encuentran instalados en zonas visibles a la ciudadanía en general y 	Página web	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

	<p>en especial en los pabellones de los ERON para la población privada de la libertad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea anticorrupción: a través de la cual se pueden presentar quejas, denuncias e informes por cualquier hecho de corrupción a nivel nacional. Teléfono: 018000910105, Celular y chat: 3173000522 y correo electrónico: anticorrupcion@inpec.gov.co. • Oficina virtual: a través del cual se pueden realizar consultas de los trámites, servicios y orientaciones del Instituto, ésta aparece en la parte inferior derecha de la página web (link oficina virtual atención al ciudadano) <p>Nota: Todas las PQRSD deben contener todos los requisitos mínimos exigidos, para ser atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información reservada: (si, no). • Medio de recepción de la solicitud: (correo electrónico, personal, telefónico atención al ciudadano, página web, escrito, correo anticorrupción y/o Buzón). • Tipo de solicitante: ciudadano, entidad pública, entidad privada, persona privada de la libertad, familiar del PPL, apoderado, anónimo, funcionario. • Tipo de identificación: (cédula, cédula de extranjería, tarjeta de identidad, número único del interno - NUI, pasaporte, NIT). • País:(seleccionar la opción de interés) • Departamento: (seleccionar la opción de interés) • Municipio: (seleccionar la opción de interés) • Correo electrónico: (escribir el correo electrónico del solicitante) • Confirmar correo electrónico: (escribir tal cual el correo anterior) • Es usted el afectado:(si, no) • Autorizo respuesta vía:(correo electrónico) • Tipo de solicitud:(queja, solicitud, denuncia, reclamo, felicitación, sugerencia, orientación) 		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión:(CERVI, control interno disciplinario, custodia y vigilancia, derechos humanos, gestión corporativa, jurídica, sistemas, talento humano, tratamiento y desarrollo) • Tema:(seleccionar el de su interés de acuerdo a la dimensión) • Dependencia destino:(Selecione la dependencia encargada del proceso) • Destinatario:(Usuario indicado por sistema) • Es CRAET:(si, no) • Descripción:(ingresar el relato de la PQRSD) • Anexos:(ingresar los anexos en caso de tenerlos) 		
4	Recibir las Solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Recibir y asignar las PQRSD en el sistema de Gestión las queja, solicitud, denuncia, reclamos, felicitación, sugerencia, orientación presentadas por la ciudadanía ante el instituto, de manera respetuosa por cualquiera de los canales de atención dispuestos para dicho fin; en caso de presentarse sin el cumplimiento de las políticas se entenderá como no presentada y no se le dará trámite. Todas las solicitudes deben ingresarse al aplicativo Gesdoc - módulo PQRSD.	Gesdoc - PQRSD	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano Responsable del área de atención al ciudadano y derechos humanos en las Regionales, ERON y DIRES.
5		<p>¿La solicitud, queja, reclamo, sugerencia o denuncia recibida es de competencia del INPEC?</p> <p>Si. Continúa en la actividad No. 7</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 6</p>		Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano Responsable del área de atención al ciudadano y derechos humanos en las Regionales, ERON y DIRES.
6	Remitir por competencia a otras entidades	Remitir en caso de que la solicitud a tramitar NO sea de competencia del Instituto, la misma se remitirá mediante correo electrónico en un máximo de 10 días hábiles, a la entidad competente para dar respuesta al ciudadano.	Correo electrónico	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano Responsable del área de atención al
		Nota: Se deberá llevar un control y verificación de las		

		solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias remitidas por competencia a otras entidades, en el aplicativo GESDOC. FIN		ciudadano y derechos humanos en las Regionales, ERON y DIRES.
7	Analizar la solicitud, queja, reclamo, sugerencia o denuncia	Analizar la solicitud, queja, reclamo, sugerencia y denuncia allegada por cualquiera de los canales y dar trámite a la misma, radicándola en GESDOC, módulo PQRSD y remitiéndola al área o dependencia competente para dar respuesta al quejoso, directamente a los jefes de área.	GESDOC, módulo PQRSD	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano Responsable del área de atención al ciudadano y derechos humanos en las Regionales, ERON y DIRES.
8	Registrar la solicitud, queja, reclamo, sugerencia y denuncia en GESDOC	Registrar la solicitud, queja, reclamo, sugerencia y denuncia en GESDOC, una vez se haya verificado el cumplimiento de requisitos mínimos y direccionando por competencia a la dependencia, Regional, ERON o DIRES, según sea el caso, con el fin de que se le dé respuesta de fondo al ciudadano en un lenguaje claro y sencillo, en los términos, tiempos y modo en que fue presentada, en concordancia con lo que la ley establece y de ese modo se finalice la solicitud. Para realizar el proceso debe seleccionar la opción radicar la solicitud, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia y completar los campos del formulario descritos en el numeral 3 . La dependencia competente recibirá dos alertas: una por el correo electrónico del Jefe de área y otra por GESDOC (al usuario del Jefe de área) y dará respuesta al ciudadano dentro de los términos de ley.	GESDOC, módulo PQRSD	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano Responsable de atención al ciudadano y derechos humanos Direcciones Regionales, ERON y DIRES.
9	Notificar al ciudadano del radicado de la solicitud, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.	Notificar al ciudadano por medio del aplicativo GESDOC, el número de radicado de la solicitud, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia que fue recibida y que se le brindará respuesta por parte de dependencia competente la cual le llegará al correo electrónico aportado.	GESDOC, módulo PQRSD	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano Responsable de atención al ciudadano y derechos humanos Direcciones Regionales,

				ERON y DIRES.
10	<p>Clasificar y analizar las Solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias de mayor impacto</p>	<p>Clasificar y analizar las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias de mayor impacto y gravedad, a través del tablero de control de GESDOC, donde aparecerá la información en tiempo real de las mismas, con la opción de "es CRAET: SI" , lo que permite la consolidación de la información en una matriz Excel, las cuales se remitirán para análisis en el Comité de Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Reclamos e Informes -CRAET.</p> <p>De ser clasificada como CRAET continuar en la actividad 11</p> <p>De no ser clasificada como CRAET FIN</p>	Tablero de control	<p>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano Responsable de atención al ciudadano y derechos humanos Direcciones Regionales, ERON y DIRES.</p>
11	<p>Presentar las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias de mayor impacto al Comité CRAET</p>	<p>Presentar las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias de mayor impacto al Comité CRAET, en sesión semanal para su conocimiento y evaluación, mediante formato PA-DO-G01-F02 Oficio versión oficial.</p>	Oficio	<p>Coordinador Grupo Atención al Ciudadano Director Regional del ERON Director de Escuela de Formación.</p>
12	<p>Impartir instrucciones a las dependencias para dar respuesta a los ciudadanos</p>	<p>Impartir instrucciones a las dependencias, para verificar la solicitud, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia, realizar acciones preventivas y/o correctivas y emitir respuesta de fondo a los quejosos, mediante formato PA-DO-G01-F02 Oficio versión oficial. Una vez determinada la competencia (acciones preventivas y correctivas) y si el contenido del requerimiento hace referencia a una queja o reclamo que diere lugar a posibles investigaciones disciplinarias, se remite a la Oficina de Control Interno Disciplinario conforme a la ley que regule el tema.</p> <p>Nota: El Comité CRAET, en todos los casos da respuesta a los ciudadanos sobre las acciones tomadas frente a las PQRSD presentadas por los mismos al instituto, mediante formato PA-DO-G01-F02 Oficio versión oficial. Siempre que se dé respuesta deberá quedar registro del recibido del ciudadano o la justificación del no recibido, si fuere devuelta por el correo o no fuere posible comunicar deberá quedar constancia del trámite realizado. Cuando no fuere posible responder a la solicitud del ciudadano dentro del término establecido por ley se</p>	Oficio	<p>Director General Director Regional del ERON Director de Escuela de Formación</p>

		deberá informar por escrito al solicitante, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá.		
13	Analizar la información estadística de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias de mayor impacto.	Analizar la información estadística de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias de mayor impacto desde el tablero de control, con el fin de tomar acciones preventivas y correctivas, dichas acciones serán tendientes a mejorar el servicio de atención al ciudadano según sea el caso y las decisiones tomadas por la Dirección General.	Tablero de control	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano Responsable de atención al ciudadano y derechos humanos Direcciones Regionales, ERON y DIRES.
14	Realizar seguimiento y control de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias	Realizar seguimiento y control de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias. El seguimiento a las respuestas, debe ser llevado a cabo por el Grupo o área de Atención al Ciudadano y Derechos Humanos, con el fin de llevar un control del ingreso de las antes mencionadas al aplicativo GESDOC, el trámite correspondientes de las mismas y respuesta a los ciudadanos, mediante el tablero de control del módulo PQRSD de GESDOC y formato PM-DA-P04-F01 Informe Dirección Regional versión oficial. Al no haber respuesta oportuna al peticionario, el responsable de Atención al Ciudadano informara a la Oficina de Control Interno Disciplinario según corresponda en las Direcciones Regionales y en la Sede Central.	Tablero de control e Informe Dirección regional	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano Responsable de atención al ciudadano y derechos humanos Direcciones Regionales, ERON y DIRES.
15	Presentar informe trimestral de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias de mayor impacto a nivel nacional	Presentar informe trimestral. Las Direcciones Regionales solicitaran a los ERON el consolidado de seguimiento de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, para detectar posibles faltas disciplinarias por no trámite a las mismas, con el fin de efectuar las acciones correspondientes ante Control Interno Disciplinario de su jurisdicción. La Dirección de la Escuela de Formación, realizará lo propio reportando a la Sede Central. Mediante formato PM-DA-P04-F01 Informe Dirección Regional versión oficial.	Informe Dirección regional	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano Director Escuela de Formación Directores Regionales Directores ERON
16	Presentar informe trimestral de las quejas,	Presentar informe trimestral. Las Direcciones Regionales solicitaran a los ERON la información de quejas, denuncias e informes analizados en los Comités CRAET de los ERON, consolidarán la misma	Informe Dirección regional	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

	denuncias e informes analizados en el Comité CRAET a nivel nacional.	y la remitirán a la Sede Central, por su parte la Dirección de la Escuela de Formación, reportará de manera directa la información a la Sede Central. Mediante formato PM-DA-P04-F01 Informe Dirección Regional versión oficial.		Director Escuela de Formación Directores Regionales Directores ERON
17	Aplicar encuesta de satisfacción del servicio	Aplicar encuesta de satisfacción del servicio a los ciudadanos que presentan solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias ante el instituto por los canales de correo electrónico, página web al servicio y presencial. En la actualidad se cuenta con el digiturno y las tabletas para calificación del servicio, en un número específico de grupos de atención al ciudadano, el cual se ampliará de acuerdo a disposiciones de la entidad. En el entre tanto, los ERON, Regionales y Escuela Penitenciaria que no cuenten con esta herramienta de calificación, deberán utilizar encuesta de satisfacción del servicio	Encuesta de satisfacción del servicio	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano Responsable de atención al ciudadano y derechos humanos Direcciones Regionales, ERON y DIRES.
18	Consolidar y analizar trimestralmente los resultados de la encuesta	Consolidar y analizar trimestralmente las encuestas para conocer la percepción y expectativas del ciudadano. Con los resultados, se debe elaborar un informe en el que se incluirán estrategias de mejora y este será presentado ante la Dirección General para tomar las acciones de mejora a lugar, mediante formato PM-DA-P04-F01 Informe Dirección Regional , versión oficial. Fin.	Informe dirección regional	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

7. Anexos

- [PM-DA-P04-F01 V1 Informe Dirección Regional](#)
- [Encuesta de Satisfacción del Servicio](#)
- [PA-DO-G01-F01 Acta versión oficial](#)
- [PA-DO-G01-F02 Oficio versión oficial](#)

Lista de Versiones

Versión	Fecha de Emisión	Motivo de la Modificación	Modificaciones
---------	------------------	---------------------------	----------------

1	17/Abr/2015	Creación del documento	N/A
2	12/Mar/2019	Actualización del documento	Uso del aplicativo quejas web
3	11/Feb/2022	Actualización del documento	Uso del aplicativo GESDOC e inaplicación de quejas web
4	06/Feb/2024	Actualización del documento	Modificación de canales de atención, diligenciamiento de formulario PQRSD y lenguaje en actividad 3, 7, 8, 10, se creo hipervínculo en la actividad 17 "Encuestas".

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Julieth Garcia Triana	Nombre:	Leonel Rios Soto Jefe Oficina	Nombre:	Geidy Cristina Cárdenas López
Cargo:	Auxiliar Administrativo	Cargo:	Asesora de Planeación (E)	Cargo:	Profesional
Fecha:	06/Feb/2024	Fecha:	13/May/2024	Fecha:	04/Jul/2024
		Nombre:	Alberto Mejía Jiménez		
		Cargo:	Profesional Especializado		
		Fecha:	16/May/2024		

TXTCopiaControlada