

LINEAMIENTOS NORMAS, POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS DIRIGIDOS A POBLACIÓN VULNERABLE DE ACUERDO CON SU MISIÓN Y LA NORMATIVIDAD APLICABLE.

De acuerdo a las necesidades de crear estos lineamientos fue necesario verificar soportes de la subdirección de tratamiento y De desarrollo INPEC donde se evidencia este documento y como se debe desarrolla estos programas con la población vulnerable en el INPEC .

Necesidad de un enfoque diferencial según la corte constitucional

Los impactos derivados del conflicto armado y de otros fenómenos victimizantes afectan de manera diferente la sociedad actual, de manera más aguda algunas poblaciones en razón a diferencias etarias (niñez), de sexo y de género (mujeres, colectivo LGBTI), o por diferencias etnoculturales (pueblos indígenas, grupos afrodescendientes), situación que ha movilizó a la Corte Constitucional a proferir decisiones relacionadas con cada una de las poblaciones afectadas, en las cuales el honorable Tribunal exige al Estado una atención más pertinente donde se adecuen diferentes niveles de atención, y mejorar su coordinación interinstitucional.

La Corte Constitucional en diferentes autos de seguimiento a la Sentencia T-025 del 2004, reconoció la necesidad de que las instituciones estatales adecuaran sus políticas de atención a las especificidades etarias, de género y etnoculturales, entre otras, de las diferentes poblaciones afectadas por el fenómeno del desplazamiento en Colombia.

Al Alto Tribunal han concurrido organizaciones, pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes, colectivos de mujeres y dedicadas al trabajo por la niñez, agencias del Sistema de Naciones Unidas en Colombia, y diferentes organismos no gubernamentales internacionales, para presentar sus aportes respecto a la caracterización del impacto desproporcionado y agudo que han sufrido esas poblaciones como consecuencia del conflicto.

Lo anterior interpone una mirada de los diferentes impactos que puede sufrir una persona o comunidad en la que confluyen diversas especificidades, por ejemplo: la niñez o las mujeres que al mismo tiempo son indígenas y pueden presentar incluso algún tipo de discapacidad.

En este contexto, el Programa de Integración Social de Grupos con Condiciones Excepcionales pretende dar cuenta de la jurisprudencia de la Corte Constitucional encaminada a desarrollar mecanismos y procedimientos con enfoque diferencial de poblaciones etarias, de género y etnoculturales, entre otras.

El Enfoque diferencial es retomado desde una perspectiva de equidad y diversidad, promoviéndose una visión múltiple de las opciones de desarrollo, respetando la diversidad étnica y cultural, a través de concretar mecanismos que reproduzcan la inclusión y desarrollo con equidad.

ATENCIÓN DIFERENCIAL: ajustes a los procedimientos establecidos por la administración pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se definen, por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital. (DNP,2013)

Son varias las categorías que acoge el enfoque diferencial, sin embargo, las que se van a presentar a continuación son propias de las poblaciones con condiciones excepcionales que se encuentran recluidas en los establecimientos carcelarios y penitenciarios.

Clasificación de grupos poblacionales según el Enfoque Diferencial en el contexto carcelario y penitenciario

GRUPOS ÉTNICOS	SECTORES SOCIALES	SECTORES ETARIOS
-Comunidades afrocolombianas, negras, raizales y palanqueras -Pueblos indígenas	-Madres gestantes y lactantes -Personas en situación de discapacidad -Sectores LGBT -Extranjeros	- Adultos Mayores

Marco Legal

Normas Generales:

Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos, adoptadas por el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en Ginebra en 1955, y aprobadas por el Consejo Económico y Social en sus resoluciones 663C (XXIV) de 31 de julio de 1957 y 2076 (LXII) de 13 de mayo de 1977; Conjunto de Principios para la Protección de Todas Las Personas Sometidas a Cualquier Forma de Detención o Prisión; Reglas mínimas de las Naciones Unidas para el tratamiento de los reclusos (Reglas Nelson Mandela) 2016; Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 7 (indígenas), 43 (madres gestantes – madres Lactantes), 46 (adulto mayor), 13, 47, 54 y 68 (personas con discapacidad), 100 (extranjeros); artículo 151 de la Ley 65 de 1993; Ley 1482 del 30 Noviembre de 2011, esta Ley tiene por objeto garantizar

la protección de los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados a través de actos de racismo o discriminación. Artículo 2º. de la Ley 1709 de 2014 el cual adiciona el Artículo 3A a Ley 65 de 1993, Numeral 3 del Artículo 314 del Código de Procedimiento Penal.

Normas Específicas:

Indígenas. Ley 21 de marzo 4 de 1991 que aprueba el Convenio 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76ª. Reunión de la Conferencia General de la OIT en Ginebra (1989); Ley 65 de 1993, artículo 29; Artículo 2º. de la Ley 1709 de 2014 el cual adiciona el Artículo 3A a Ley 65 de 1993. Circulares 001 del 01 de febrero de 1999, 002 del 09 de noviembre de 1999, 003 del 22 de noviembre de 1999 y 004 del 30 de diciembre de 1999, Directivas de la Dirección General de Etnias - Ministerio del Interior; Sentencias T-1026 del 17 de octubre de 2008 (en la cual se citan pronunciamientos realizados mediante sentencias T-380/93, T-254/94, C-139/96, T-349/96, T-496/96, SU-039/97, T-523/97, SU-510/98, T-606/01, T-239/02, T-728/02, T-552/03, T-811/04) y T-1294 del 07 de diciembre de 2005. T-778/05 (multiculturalismo en constitución de 1991); T-642/14, C-377/94 (derecho a conservar costumbres y tradiciones); C-394/95 (derecho a ser ubicado en ERE); C-882/11.

Afro-colombianos(as). Ley 70 de 1993 que desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política de Colombia; Documento CONPES 3310 “Política de Acción afirmativa para la Población Negra o Afro Colombiana”, septiembre 20 de 2004; Plan Integral de Largo Plazo para la Población Afrocolombiana, Palanquera y Raizal 2006 – 2019 DNP; Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial 1965 ONU. Programa de actividades del Decenio Internacional para los afrodescendientes, 2015 – 2024 ONU.

Personas con discapacidad. Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (OEA 1999); Constitución Política de Colombia, Art. 13, 47, 54 y 68; Ley 361 de 1997 que establece mecanismos de integración social de las personas con limitación; Ley 368 de 1997 “por la cual se crea la red de solidaridad social”, determina que dentro de las funciones de esta institución está la de adelantar y coordinar programas, para las personas con discapacidades físicas y mentales, numeral 2 artículo 3; Clasificación internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías (CIDDM) – Organización Mundial de la Salud 1980; Clasificación Internacional del funcionamiento, la discapacidad y la salud- CIF de la Organización Mundial de la Salud, aprobada en mayo de 2001; Ley 762 de 2002; Plan Nacional de Atención a las Personas con Discapacidad 1999 - 2002; Documento CONPES Social 166 “Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social” Diciembre 9 de 2013; Documento “Bases para la formulación de una política pública en discapacidad para el período 2003-2006” expedido por la Consejería Presidencial de Programas Especiales. Artículo 2º de la Ley 1709 de

2014 el cual adiciona el Artículo 3A a Ley 65 de 1993. Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013.

Adulto Mayor. Ley 65 de 1993, artículo 29; Informe de la Segunda Asamblea Mundial sobre Envejecimiento de abril de 2002. Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2007 – 2019 (2007) Ministerio protección social; Declaración de Brasilia, Naciones Unidas 2007; Ley 721 de 1996, establece el 7 de marzo día nacional de las personas de la tercera edad; Ley 1251 del 27 Noviembre de 2008, por la cual se dictan normas tendientes a la protección, protección y defensa de los derechos de los adultos mayores; Ley 1276 de 05 de enero de 2009, a través de la cual se modifica la Ley 687 del 15 de agosto de 2001 y se establecen nuevos criterios de atención integral del adulto mayor en los centros vida.

Extranjeros. Resolución N° 006349 de 19 de diciembre de 2016, Por la cual se expide el reglamento general de los establecimientos de reclusión del orden nacional-ERON, a cargo del INPEC. Convención de Viena sobre Relaciones Consulares de abril 24 de 1963 (entró en vigor en 1967), artículo 5 literal e.

Mujeres Gestantes y Madres Lactantes. Declaración Conjunta de la OMS/UNICEF en Ginebra 1989 sobre “Protección, Promoción y Apoyo de la lactancia natural: la función especial de los servicios de maternidad”, Plan Decenal para la promoción y apoyo a la Lactancia Materna 1998-2008 (UNICEF, Ministerio de Salud de Colombia y Bienestar Familiar), Estrategia de Instituciones Amigas de la Familia Gestante y la Infancia (Secretaría Distrital de Salud de Bogotá), Ley 1098 de noviembre 08 de 2006 “Código de la Infancia y la Adolescencia”, Libro I, Título I, capítulo II “Derechos y Libertadas”, artículos 17, 18, 24, 27 y 29, Convenio 181 de 2003 INPEC-ICBF. Artículo 18 de la Ley 1709 de 2014 el cual modifica el artículo 26 de la Ley 65 de 1993.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar, implementar y promover estrategias con un modelo de acompañamiento, que permitan la inclusión social de la población privada de la libertad que pertenece a grupos con condición excepcional dentro de los establecimientos de reclusión, desde un enfoque de derechos, por medio de la construcción de espacios de participación que respondan a cada una de las necesidades culturales y de integración social.

Población Objetivo

Personas sindicadas y condenadas privadas de la libertad por orden judicial que constituyen poblaciones definidas por el INPEC como excepcionales en los establecimientos de reclusión por presentar características particulares de género, etnia, edad, religión, identidad de género, orientación sexual, raza, nacionalidad y/o discapacidad física.

En el INPEC se han identificado los siguientes grupos: Mujeres gestantes, Madres lactantes, Indígenas, Afro Colombianos, Adultos Mayores, Extranjeros y Personas en situación de discapacidad.

METODOLOGÍA

Este programa exige un trabajo interdisciplinario que permita proyectar procesos de atención e intervención secuencial con otros programas, motivo por el cual se plantean desde tres (3) ejes de acción: apoyo social, encuentros multiculturales y escuela de vida.

DESARROLLO DEL PROGRAMA

El responsable del Área de Atención y Tratamiento junto con el responsable del desarrollo del programa, debe realizar las siguientes acciones en cada uno de los ejes, y teniendo en cuenta los grupos poblacionales en el contexto penitenciario y carcelario:

- **Apoyo Social**

Mujeres Gestantes

En coordinación con el área de sanidad del establecimiento de reclusión, verificar que se les brinde el control prenatal que requieren, a través de los servicios de salud correspondientes.

Realizar los contactos correspondientes intra e interinstitucionalmente, a fin de propiciar un satisfactorio proceso de gestación y culminación adecuada del embarazo, involucrando hasta donde sea posible a su grupo familiar.

Coordinar con el ICBF y las instituciones que hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, Empresas Privadas, las organizaciones no gubernamentales, los gremios y la sociedad en general, la atención integral de las Madres Gestantes, a través de programas de tipo pedagógico y grupos de apoyo, y de ser posible el suministro de complemento nutricional en cumplimiento al principio de corresponsabilidad social.

Madres Lactantes

En coordinación con el área de sanidad del Establecimiento de Reclusión, verificar porque tanto la madre lactante como el niño o niña recién nacido, cuenten con los controles posparto, control del crecimiento y desarrollo infantil, que requieren a través de los servicios de salud correspondientes.

Coordinar con el ICBF, y las instituciones que hacen parte del Sistema

Nacional de Bienestar Familiar, Empresas Privadas, las organizaciones no gubernamentales, los gremios y la sociedad en general, la atención integral de las Madres Lactantes, a través de programas de tipo pedagógico y grupos de apoyo, de ser posible el suministro de complemento nutricional en cumplimiento al principio de corresponsabilidad social.

Realizar los contactos correspondientes intra e interinstitucionalmente, a fin de promover en las madres y hasta donde sea posible en su grupo familiar, la práctica de la lactancia materna exclusiva durante los seis primeros meses de edad de los niños y niñas, y con alimentación complementaria adecuada como mínimo hasta los dos años.

Cada establecimiento de reclusión debe adelantar gestión intersectorial y articular acciones con las entidades territoriales para que los programas ofrecidos a las mujeres gestantes y lactantes, lleguen a las que se encuentran privadas de la libertad, para lograr su atención integral en los términos establecidos en la Ley 1804 del 2 de agosto de 2016.

Promover acciones en el marco de la Semana Mundial por la Lactancia Materna (del 1 al 7 de agosto), de acuerdo a lineamientos de la Organización Mundial de la Salud y del Ministerio de Salud y Protección Social.

Indígenas

Impulsar en la población indígena el desarrollo integral mediante escenarios significativos acordes con su cultura y pensamiento, con agentes educativos propios que a su vez contribuyan a la recuperación de su identidad.

Realizar contacto con autoridad indígena competente con el fin de que se certifique la pertenencia de las PPL a las comunidades indígenas correspondientes. La certificación debe expresar además si figura en el Listado Censal vigente realizado en la comunidad a la que pertenece.

Propender porque el proceso de inducción (tanto al establecimiento como al tratamiento penitenciario) se realice en la lengua de su comprensión, apoyándose para tal fin en funcionarios o población interna que la conozcan, en la autoridad indígena respectiva, o en Organizaciones Indígenas legalmente reconocidas que actúen como traductores ocasionales.

Facilitar el contacto del privado de la libertad indígena con la autoridad representativa de la comunidad a la que pertenece y sus familiares,

encontrando un justo equilibrio entre los parámetros establecidos en el régimen interno, y la prevención del desarraigo cultural¹.

Verificar oportunamente la necesidad de provisión de gastos de transporte, y realizar la coordinación correspondiente con Autoridades y Organizaciones Indígenas para el desplazamiento del interno indígena a su lugar de origen, en el evento de libertad ordenada por autoridad competente, conforme a lo establecido en el artículo 161 de la Ley 65 de 1993.

Apoyar las acciones desarrolladas por Autoridades y Organizaciones Indígenas al interior de los Establecimientos de Reclusión, según la disponibilidad existente conforme a la asignación que se realiza desde el nivel Central, que se enmarquen dentro de los objetivos del programa y hagan parte de la planeación y reporte de necesidades realizado al inicio de cada vigencia.

Gestionar la colaboración de Organizaciones Indígenas legalmente reconocidas, dedicadas al trabajo en pro del bienestar de ésta población en reclusión, en el desarrollo de actividades de acompañamiento o asistencia para los mismos.

Establecer convenios de cooperación interinstitucional entre el INPEC y otros estamentos públicos y/o privados del orden nacional, departamental y local, que permitan brindar el apoyo requerido por la población perteneciente a este grupo.

Rendir informes periódicos a la autoridad indígena a efectos de seguimiento y posibles revisión de autoridades tradicionales de pena de sus comuneros, de acuerdo a las fechas establecidas en el acto administrativo de ingreso en las que la autoridad indígena tomará decisiones en relación a la redención de la pena privativa de la libertad.

Solicitar a la autoridad indígena indicar la manera cómo va a ser evaluado el proceso de resocialización.

Solicitar a las autoridades indígenas dejar explícito, de acuerdo con sus tradiciones y su derecho propio, lo siguiente: 1) cada cuánto se revisará la ejecución de la condena, y 2) en qué consiste el proceso de resocialización étnicamente diferenciado que debe surtir la persona condenada.

Tener como marco de referencia en las situaciones surgidas con relación a esta población, la jurisprudencia expedida en las sentencias que se indican en el “Marco Legal – Normas Específicas” de este documento, las cuales han

¹ Entiéndase Desarraigo Cultural como la pérdida de los vínculos vitales de un ser humano con el territorio, la cultura y la comunidad a la que ha pertenecido y donde ha participado real y activamente, al ser expulsado de los referentes simbólicos y los valores que le otorgan sentido a la vida social e individual. Tomado de www.accionsocial.gov.co en abril de 2009.

abordado entre otros temas: el reconocimiento de las comunidades indígenas como sujetos de derechos fundamentales, el reconocimiento a la autonomía y la jurisdicción indígena, el cumplimiento de las penas impuestas por Jurisdicción Especial en Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional y la existencia de beneficios en condenas impuestas por la Jurisdicción Indígena.

El Director de cada establecimiento de reclusión deberá solicitar al Ministerio del Interior, Dirección de Asuntos indígenas, Rom y Minorías, la clave de acceso al Sistema de Información Indígena de Colombia, en donde se tiene acceso a la información censal de población de comunidades indígenas reconocidas por la respectiva comunidad y de las Asociaciones de las Autoridades Tradicionales o Cabildos indígenas. Lo anterior a través del correo electrónico myriam.sierra@mininterior.gov.co, según indicaciones del doctor Cesar Armando Fandiño, Director de Asuntos Indígenas ROM y Minorías del Ministerio del Interior, en su oficio con radicado AFI16-000046672-DAI-2200.

Promover acciones afirmativas de enfoque diferencial en las siguientes fechas:

9 de agosto: Día internacional de los pueblos indígenas.

12 de octubre: Día de la raza

Afro-Colombianos

Promover e Impulsar el desarrollo integral en escenarios acordes, con su cultura y pensamiento, con agentes educativos propios que a su vez contribuyan a la recuperación de su identidad.

Facilitar el contacto de la PPL afro-colombiano con las autoridades representativas de la comunidad a la que pertenece y sus familiares, encontrando un justo equilibrio entre los parámetros establecidos en el régimen interno, y la prevención del desarraigo cultural.

Gestionar la colaboración de Organizaciones Comunidades Negras o afro-colombiano legalmente constituidas, dedicadas al trabajo en pro del bienestar de los afro-colombianos en reclusión, en el desarrollo de actividades de acompañamiento o asistencia para los mismos.

Establecer convenios de cooperación interinstitucional entre el INPEC y otros estamentos públicos y privados del orden nacional, departamental y local.

Promover el respeto, la protección y la realización de todos los derechos

humanos y libertades fundamentales de los afrodescendientes, como se reconoce en la Declaración Universal de Derechos Humanos Universal;

Promover un mayor conocimiento y respeto de la diversidad de la herencia y la cultura de los afrodescendientes y de su contribución al desarrollo de las sociedades.

Organizar conferencias, conversatorios y otras actividades encaminadas a entablar un debate público y crear conciencia sobre la lucha contra el racismo, la discriminación racial, la xenofobia y las formas conexas de intolerancia.

Sensibilizar a la población mediante actividades de información y educación con miras a restablecer la dignidad de los afrodescendientes.

Realizar acciones afirmativas de enfoque diferencial en las siguientes fechas:

19 de mayo: Día Nacional de la afrocolombianidad. Aniversario de la Abolición legal de la Esclavitud en Colombia.

18 de julio: Nacimiento de NELSON MANDELA, Líder Sudafricano, Premio Nobel de la Paz

Adultos Mayores

Verificar la inclusión y acceso de los Adultos Mayores en los programas de Promoción y Prevención de salud, adecuados a las necesidades propias de su edad.

Para efectos de este lineamiento que determina la atención social, el adulto mayor es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. Una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen, de conformidad con lo establecido en la Ley 1251 de 2008 y la Ley 1276 de 2009.

Poner en conocimiento de las instancias competentes dentro del Establecimiento de Reclusión las solicitudes hechas por los adultos mayores, en relación con posibles factores de riesgo de tipo físico, psicológico o social, que afecte su adecuado desenvolvimiento en las actividades cotidianas, con el fin de que se tomen las medidas correspondientes.

Fomentar la colaboración de Organismos Nacionales e Internacionales dedicados al trabajo en pro del bienestar de los adultos mayores en reclusión, en el desarrollo de actividades de acompañamiento o asistencia para los

mismos.

Promover la comunicación familiar haciendo uso de todos los medios disponibles y a través la estrategia Visitas Virtuales, entre otros.

Verificar que la JETEE asigne actividades ocupacionales de tratamiento penitenciario de acuerdo a sus capacidades y habilidades.

Implementar el programa “Siempre hay tiempo, Atención al adulto mayor privado de la libertad en Colombia”, de acuerdo a los recursos humanos disponibles, incluido el apoyo de estudiantes de prácticas y pasantías. (Programa diseñado para el INPEC por el Instituto Seres de la Universidad de El Rosario), el cual se envía adjunto a este lineamiento, en medio magnético.

Cada establecimiento deberá realizar acciones en las siguientes fechas:

15 de junio: Día internacional contra el maltrato al adulto mayor, decretado por la ONU.

25 de agosto: Día nacional de las personas adultas mayores y pensionados, Ley 271 de 1996.

Personas en Situación de Discapacidad

Orientar la atención, el cuidado y la asistencia de las personas en condición de discapacidad desde la perspectiva de inclusión social y los enfoques de desarrollo humano y social, teniendo en cuenta la particularidad de las diferentes limitaciones del interno, generando unas respuestas diversificadas para la accesibilidad y la inclusión social de dichos internos.

Velar para que en la ubicación física de la PPL en situación de discapacidad dentro del establecimiento, sean tenidas en cuenta sus limitaciones y capacidades de locomoción, y así se facilite su desplazamiento, y la participación en todas las actividades del diario vivir.

Poner en conocimiento de las instancias competentes dentro del Establecimiento de Reclusión, las solicitudes hechas por las PPL en situación de discapacidad, en relación con posibles factores de riesgo o necesidades de acondicionamiento de espacios que les facilite su desenvolvimiento en las actividades cotidianas.

Gestionar ante los entes gubernamentales y organizaciones privadas comprometidas en la ejecución de la Política Pública de Discapacidad, la inclusión y acceso de la población privada de libertad en la Red de Servicios

de Habilitación y Rehabilitación existente para este tipo de población, así como el suministro de ayudas técnicas o tecnológicas que les permita un desempeño autónomo.

Fomentar la colaboración de Organismos Nacionales e Internacionales dedicados al trabajo en pro del bienestar de las personas en situación de discapacidad en reclusión, en el desarrollo de actividades de acompañamiento o asistencia para los mismos.

3 de diciembre: Día Internacional de las Personas con Discapacidad. Resolución 47/3 del 14 de octubre de 1992, Asamblea General de las Naciones Unidas.

Extranjeros

Informar al privado de la libertad de nacionalidad extranjera el derecho que tiene de comunicarse con las Autoridades Consulares de su país cuando ingrese al ERON. Si su decisión es positiva, se debe realizar comunicación telefónica y escrita a la Autoridad Consular correspondiente; en caso contrario se deja constancia escrita de la negativa.

Propender porque el proceso de inducción, tanto al establecimiento como al tratamiento penitenciario, se realice en el idioma de su comprensión, apoyándose para tal fin en funcionarios o PPL que conozcan su idioma o, si fuese necesario, se debe realizar el contacto con la autoridad consular respectiva (Adicionalmente se pueden generar estrategias alternativas como el diseño de un folleto informativo traducido a los idiomas más representativos o la colaboración de la Red Social de Apoyo como traductores ocasionales).

Facilitar el contacto del privado de libertad extranjero con las autoridades consulares correspondientes y sus familiares, encontrando un justo equilibrio entre los parámetros establecidos en el régimen interno, y la prevención del desarraigo cultural.

Fomentar la colaboración de Organismos Nacionales e Internacionales dedicados al trabajo en pro del bienestar de los privados de la libertad extranjeros a partir del desarrollo de actividades de acompañamiento o asistencia para los mismos.

Socializar con la población extranjera los lineamientos de la estrategia de comunicación visita virtual y así adelantar las acciones a que haya lugar para su realización.

Fomentar la inclusión de la población extranjera de cada establecimiento en los diferentes programas, principalmente en las estrategias de encuentros multiculturales y el fortalecimiento servicio pos penitenciario en articulación con las autoridades consulares del país del origen. Previa participación en el programa de preparación para la libertad.

Acciones de los responsables del programa en el Establecimiento de reclusión

- a) Identificación de las PPL pertenecientes a los Grupos con Condiciones Excepcionales, durante la inducción al Establecimiento de Reclusión, se debe diligenciar las variables correspondientes a cada grupo, en la opción Condición Excepcional del Módulo Social en el Aplicativo SISIPPEC WEB, ya que a partir de esta información se genera el reporte interno Condición Excepcional que permite la expedición del censo final nacional de estos grupos, previsto por el procedimiento.
- b) Verificación de cumplimiento de los requisitos que establecen la pertenencia a cada una de las minorías, se debe llevar a cabo en el menor tiempo posible una vez conocida la condición excepcional durante la inducción al Establecimiento, elaborando el registro de calidad conforme lo contempla el procedimiento.
- c) Planeación (anual) llevada a cabo en las fechas establecidas por el procedimiento, incorporando cada una de las variables contempladas a través de la opción Planeación de Programas del Módulo Social en SISIPPEC WEB. La Regional debe revisar la planeación proyectada por los Establecimientos de Reclusión, que en el SISIPPEC WEB figura con estado “TRAMITE”, realizando la retroalimentación correspondiente (de existir ajustes) o aprobándola, momento en el cual el estado se modifica a “APROBADO” en el SISIPPEC WEB.
- d) Seguimiento (trimestral) al programa, el cual se debe llevar a cabo en los lapsos y fechas establecidas por el procedimiento, y según las instrucciones consignadas en el formato correspondiente, mediante el diligenciamiento de la opción Planeación de Programas del Módulo Social en SISIPPEC WEB.

- e) La atención e intervención brindados a los(as) internos(as) pertenecientes a los Grupos con Condiciones Excepcionales se reporta mediante el ingreso de las acciones en el Módulo Social, opción Atención Individual (Apoyo Social) o Atención Grupal (Encuentros Multiculturales y Escuela de Vida), con lo cual se alimenta el reporte de cobertura requerido en el nivel central.

Atención al Ciudadano con Excelencia

Carta de Trato Digno al Ciudadano

Estimados ciudadanos

EL INPEC con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5º del artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expide y hace visible la siguiente CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO, en la cual se especifican los siguientes **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

SUS DERECHOS

Nuestro compromiso hacia ustedes, es reconocer sus derechos y generar confianza en nuestra Entidad. En el INPEC garantizamos su derecho:

- » A recibir un trato digno y respetuoso
- » A ser escuchadas sus inquietudes
- » A recibir información clara y veraz
- » A ser atendidas sus consultas en forma oportuna
- » A ser recibidas de forma amable sus Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRs)
- » A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud

Las dependencias del INPEC trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración, se ocupan de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento, dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Presentar PQRs por canales de atención personalizada, telefónica, medio escrito, correo electrónico, buzón de sugerencia o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad.

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus PQRs en los plazos establecidos para el efecto.

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Director General de INPEC.

Por otra parte se ha implementado el protocolo de atención al ciudadano, preferencial o situaciones de discapacidad: Es así que se estableció la cartilla de protocolo de atención al ciudadano la cual esta publicada en la página del INPEC <http://www.inpec.gov.co/portal/page/portal/Inpec> algunos aspectos importantes.

El INPEC busca mejorar la capacidad de atender a los ciudadanos y teniendo en cuenta los protocolos de atención preferencial con ciudadanos en situaciones de discapacidad da cumplimiento a lineamientos en política nacional de eficiencia administrativa al servicio al ciudadano establecidos en la ley 1618 del 27 de febrero de 2013 Artículo 13 y a la Ley 982 de 2005 Artículo 80. “Las entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente por lo cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas” .

¿Por qué existe Atención al Ciudadano?

Su existencia se da por una serie de principios de orden constitucional que establecen el que hacer de la función administrativa y los derechos y deberes de la ciudadanía, entre estos se destaca el derecho fundamental de los administrados al buen funcionamiento de los servicios públicos y el ejercicio de control social que involucra la participación activa y democrática de la sociedad civil frente a servicios y trámites específicos las organizaciones gubernamentales a los que pueden acceder.

¿Cuál es la función de Atención al Ciudadano?

Brindar una adecuada orientación y atención al ciudadano, garantizando la pronta respuesta a los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales.

¿Quiénes son nuestros usuarios?

Ciudadano; población interna, familiares de la población interna, servidores públicos y privados, entidades gubernamentales y no gubernamentales, academia, apoderados, abogados defensores y toda aquella persona que requiera información del Instituto.

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, ha dispuesto los siguientes medios, espacios o escenarios denominados canales de atención, los cuales se definen a continuación.

MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Personalizada

Es realizada por los servidores públicos de la Dirección General, las Direcciones Regionales, la Escuela de Formación Penitenciaria y los Establecimientos de Reclusión que se encuentran en los puntos de atención al ciudadano, donde la ciudadanía de manera presencial puede acceder al servicio y solicitar información, hacer una petición, presentar una queja o un reclamo, formular una denuncia o hacer una sugerencia. La atención personal implica una comunicación inmediata por parte del servidor y el ciudadano que solicita el servicio.

Telefónica

Es la realizada a través del teléfono, medio por el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites y servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario. La atención telefónica tiene carácter inmediato, en donde se resuelven las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Medio escrito

Las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita. Lo puede llevar a cabo a nivel nacional en cual-quiera de los puntos de atención al ciudadano.

Correos electrónicos

Se cuenta con un canal virtual a nivel nacional en cada punto de atención al ciudadano(a), a través del cual se plantean peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) o cualquier tipo de información. A su vez, un servidor del Instituto se encarga de revisar el contenido de la solicitud y ofrecer la respectiva respuesta en los términos de ley.

Buzón de sugerencia

Servirán de canal de interacción entre el ciudadano y el Instituto, por lo cual se instalarán en zonas visibles a la ciudadanía, en la Dirección General, Establecimientos de Reclusión y Escuela Penitenciaria.

ALGUNAS DEFINICIONES A TENER EN CUENTA

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración pública.

Ciudadano
Natural o vecindad. Persona que interactúa en sociedad bajo normas y costumbres.

Interno
Persona privada de su libertad en cumplimiento de una orden judicial.

Petición
Derecho fundamental que tiene toda persona al presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja
Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a una conducta que considera irregular de uno o de varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones o actuación de un funcionario del INPEC.

Reclamo
Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

ASPECTOS IMPORTANTES DE LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA CANAL PERSONALIZADO

Esta atención especializada es la que se ofrece a los ciudadanos en condiciones particulares, por personas con limitaciones físicas.

Se deben tener en cuenta:

- ✓ Atienda siempre con respeto y deferencia por el estado de cada persona, y ofrezca un trato igualitario.
 - ✓ La comunicación debe ser oral, estas personas escuchan a información.
 - ✓ No manejar muecas o expresiones indefinidos.
 - ✓ Pregúntele al ciudadano si requiere apoyo o compañía para desplazarse
 - ✓ Si el ciudadano está acompañado o tiene un intérprete, diríjase directamente al ciudadano y no a su acompañante a fin de que no se sienta ignorado.
- Mantenga una actitud de colaboración hacia las personas no puedan valerse por sí mismos, no obstante indague primero si requiere ayuda.
- ✓ Si está en silla de ruedas procure situarse a la altura de sus ojos para así establecer un mejor contacto el ciudadano tiene una discapacidad auditiva
 - ✓ Utilice oraciones cortas y claras, gestos y símbolos sencillos.
 - ✓ Las personas sordas leen los labios. Es por tal motivo que debe vocalizar correctamente, sin hacer gestos recargados que afecten el mensaje.
 - ✓ Conserve una condición serena cuantas veces sea necesario.
 - ✓ Salude a la persona. Puede tocar su brazo o su mano para atraer su atención.

Diríjase a la persona por su nombre para que entienda claramente que nos dirigimos a ella.

- Personas con discapacidad visual: llevar la iniciativa en el saludo, hablarles directamente a ellos, y no a sus acompañantes, utilizando un lenguaje explícito y concretando la situación de elementos físicos.
- Personas con discapacidad auditiva: asegurarnos de que nos están mirando antes de comenzar a hablar, vocalizando despacio y cerciorándonos de que nos han entendido mediante gestos corporales.
- Personas disminuidas psíquicas: escucharles de forma paciente y realizar preguntas con el fin de que sus consultas nos queden claras.

Personas con disminuciones motrices: tratarles de manera habitual, pero ayudándoles en las dificultades de manipulación o desplazamiento que presenten y adaptándonos a su ritmo de movimientos.

Atención a los extranjeros:

Tener presente las posibles dificultades de comprensión y expresión (barreras de idioma).

Tomar en consideración que sus costumbres, educación y cultura pueden ser muy distintas a las nuestras

Hablar con un ritmo moderado y vocalizar correctamente

Ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones.

Si se hace entrega de documentación escrita, realizar una explicación detallada de la información que contiene.

Si se hace entrega de documentación escrita, realizar una explicación detallada de la información que contiene

Tener en cuenta que, debido a las dificultades que conlleva este colectivo, gran parte de las demandas pueden tener una respuesta diferida a otra unidad o administración.

¿Por qué existe Atención al Ciudadano?

Su existencia se da por una serie de principios de orden constitucional que establecen el que hacer de la función administrativa y los derechos y deberes de la ciudadanía, entre estos se destaca el derecho fundamental de los administrados al buen funcionamiento de los servicios públicos y el ejercicio de control social que involucra la participación activa y democrática de la sociedad civil frente a servicios y trámites específicos las organizaciones gubernamentales a los que pueden acceder.

¿Cuál es la función de Atención al Ciudadano?

Brindar una adecuada orientación y atención al ciudadano, garantizando la pronta respuesta a los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales.

¿Quiénes son nuestros usuarios?

Ciudadano, población interna, familiares de la población interna, servidores públicos y privados, entidades gubernamentales y no gubernamentales, academia, apoderados, abogados defensores y toda aquella persona que requiera información del Instituto.

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, ha dispuesto los siguientes medios, espacios o escenarios denominados canales de atención, los cuales se definen a continuación:

MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Personalizada



Es realizada por los servidores públicos de la Dirección General, las Direcciones Regionales, la Escuela de Formación Penitenciaria y los Establecimientos de Reclusión que se encuentran en los puntos de atención al ciudadano, donde la ciudadanía de manera presencial puede

acceder al servicio y solicitar información, hacer una petición, presentar una queja o un reclamo, formular una denuncia o hacer una sugerencia. La atención personal implica una comunicación inmediata por parte del servidor y el ciudadano que solicita el servicio.

Telefónica

Es la realizada a través del teléfono, medio por el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites y servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario. La atención telefónica tiene carácter inmediato, en donde se resuelven las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).



Medio escrito

Las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita. Lo puede llevar a cabo a nivel nacional en cual-quiera de los puntos de atención al ciudadano.



Correos electrónicos

Se cuenta con un canal virtual a nivel nacional en cada punto de atención al ciudadano(a), a través del cual se plantean peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) o cualquier tipo de información. A su vez, un servidor del Instituto se encarga de revisar el contenido de la solicitud y ofrecer la respectiva respuesta en los términos de ley.



Buzón de sugerencia

Servirán de canal de interacción entre el ciudadano y el Instituto, por lo cual se instalarán en zonas visibles a la ciudadanía, en la Dirección General, Establecimientos de Reclusión y Escuela Penitenciaria.



ALGUNAS DEFINICIONES A TENER EN CUENTA

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración pública.



Ciudadano

Natural o vecindad. Persona que interactúa en sociedad bajo normas y costumbres.



Interno

Persona privada de su libertad en cumplimiento de una orden judicial.



Petición

Derecho fundamental que tiene toda persona al presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.



Queja

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a una conducta que considera irregular de uno o de varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones o actuación de un funcionario del INPEC.



Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

