

# **Grupo de Atención al Ciudadano**

**Acta de Entrega**

**Acta Informe de Gestión**

**Bogotá, D. C.**



ACTA N° \_\_\_\_\_

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

<b>Fecha:</b>	29 de noviembre de 2019
<b>Hora:</b>	11:00 am
<b>Lugar:</b>	Bogotá D.C. Dirección General INPEC

Se reunieron los señores:

Teniente Coronel **MANUEL ARMANDO QUINTERO MEDINA** Director General INPEC (E) /Saliente

**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO** Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Brigadier General **NORBERTO MUJICA JAIME** Director General INPEC /Entrante

Con el fin de hacer entrega segundo al tercero de los nombrados del Grupo de Atención al Ciudadano de conformidad con lo ordenado por la Dirección General del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, así:

**1. TALENTO HUMANO**

**1.1 Distribución del Personal**

Código y grado	Nombres y apellidos	Cargo	Formación	Tipo de vinculación	Tiempo en la dependencia
2044 -13	Leyda Milena Medina Lozano	Profesional Especializado	Trabajador Social - Psicología organizacional	Provisional	Seis (6) años
2044-11	Luis Alejandro González Torres	Profesional universitario	Administrador de Empresas	Carrera	Nueve (9) meses
3124-9	Yarlinis Isabel Algarin Carrillo	Técnico Administrativo	Administrador de Empresas	Carrera	Quince (15) meses
2044- 11	Geidy Cristina Cárdenas	Profesional universitario	Trabajador Social	Provisional	Cinco (5) Años y nueve (9) meses
4114-11	Sandra Patricia Muñoz Suarez	Dragoneante	Asistencial	Carrera	Dos (2) años y medio
4114 -11	Ingrid Nayiver Gómez	Dragoneante	Asistencial	Carrera	Nueve (9) meses
4044-13	Dora Consuelo Díaz Infante	Auxiliar administrativo	Técnico	Carrera	Cuatro (4) meses
4044-11	Luisa María León Umaña	Auxiliar Administrativo	Asistencial	Provisional	Un (1) año y nueve (9) meses

**1.2 Novedades de Personal**

Descripción	Nombre y Apellido
Comisión	N/A
Vacaciones	N/A
Licencia	N/A
Incapacidades	N/A
Otros	N/A

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

Nombres y Apellidos	Evaluación		Observaciones
	Completa	Faltante	
Luis Alejandro González Torres	31/07/2019		
Yarlinis Isabel Algarin Carrillo	31/07/2019		
Dora Consuelo Díaz Infante	31/07/2019		
Dg. Sandra Patricia Muñoz Suarez	31/07/2019		Funcionarias del Cuerpo de Custodia y Vigilancia
Dg. Ingrid Nayiver Gómez Montealegre	31/07/2019		Funcionarias del Cuerpo de Custodia y Vigilancia

## 2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 2.1. Inventario de la Dependencia

### 2.2 Vehículos Asignados

No aplica.

### 2.3 Equipos

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

### 2.4 Cuentas de Correo

Nombre y Apellidos	Correo Electrónico	Contraseña
Leyda Milena Medina Lozano	milena.medina@inpec.gov.co atencionalciudadano@inpec.gov.co	***** *****
Luis Alejandro González Torres	luis.gonzalez@inpec.gov.co	*****
Yarlinis Isabel Algarin Carrillo	yarlinis.algarin@inpec.gov.co	*****
Geidy Cristina Cárdenas	geidy.cardenas@inpec.gov.co	*****
Sandra Patricia Muñoz Suarez	sandra.munoz@inpec.gov.co	*****
Ingrid Nayiver Gómez	ingrid.gomez@inpec.gov.co	*****
Dora Consuelo Diaz Infante	dora.diaz@inpec.gov.co	*****
Luisa María León Umaña	luisamaria.leon@inpec.gov.co	*****

### 2.5 Relación Información en Medio Magnético

- Usuario SMUÑOZS espacio usado ( 931 ) GB
- Usuario IGOMEZM espacio usado ( 931 ) GB
- Usuario LMEDINAL espacio usado ( 931 ) GB
- Usuario LUMAÑA espacio usado ( 931 ) GB
- Usuario YALGARINC espacio usado ( 931 ) GB
- Usuario BVANEGASF espacio usado ( 931 ) GB
- Usuario LGONZALEZT espacio usado ( 931 ) GB
- Usuario GCCARDENASL ( 931 ) GB
- Usuario MARIASP espacio usado (931) GB

## 3. FUNCIONES DE LA DEPENDENCIA

### 3.1 Funciones por Grupos

Establecidas en la Resolución 000598 de 16 de marzo de 2.018

Artículo 2. Son funciones del grupo de atención al ciudadano las siguientes:

1. Formular lineamientos e implementar las directrices emitidas por el Gobierno Nacional relacionadas con el servicio al ciudadano.

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

## 4. PROYECTOS EN PROCESO

### Responsabilidades, presupuesto, plan de trabajo

Proyecto de Inversión vigencia 2.019 *"IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y ELEMENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO NACIONAL DEL INPEC NACIONAL"*.

El estado de los procesos contractuales así:

- 1- Empoderar a los puntos de atención con Herramientas Tecnológicas con el fin de mejorar el tiempo de respuesta por medio de un punto de atención virtual (Digiturno) CDP NO.12719 de 2019-02-05 rubro c-1206-0800-10-0-1206008-02 por valor de \$184.250.000.oo . Los estudios, documentos y pliego de condiciones definitivo se encuentran publicados con fecha el 30 de septiembre de 2.019 en el SECOP.
- 2- Herramienta tecnológica de medición y calificación del servicio del servidor público (calificador del servicio). CDP 12819 de 2019-02-05 rubro c-1206-0800-10-0-1206008-02 por valor de \$10.000.000.oo. Los estudios, documentos y pliego de condiciones definitivo se encuentran publicados con fecha el 30 de septiembre de 2.019 en el SECOP.
- 3- Dotar los puntos de atención con infraestructura física direccionada a individualizar la atención. (módulos) CDP 12619 de 2019-02-05 rubro c-1206-0800-10-0-1206008-02 por valor de \$100.390. 000.oo. Los estudios, documentos y pliego de condiciones definitivo se encuentran publicados con fecha el 01 de octubre de 2.019 en el SECOP.

## 5. PROGRAMAS Y ESTUDIOS EN PROCESO O PENDIENTES

### Responsabilidades, presupuesto

No aplica.

**6. PLAN DE ACCIÓN**

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

**7. PLAN DE MEJORAMIENTO**

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

**8. COMITÉS, JUNTAS O EQUIPOS DE TRABAJO**

Denominación del comité	Funciones	Periodicidad reuniones	Fundamento legal	Compromisos
Comité de atención, evaluación y tramites de quejas, reclamos e informes-CRAET.	Las establecidas en la Resolución 003352 de 15 de agosto de 2019	Semanal	Resolución 003352 de 15 de agosto de 2019.	<p>Conocer las quejas, reclamos y denuncias que realizan los ciudadanos y resolver de manera oportuna.</p> <p>Evaluar las quejas, reclamos y denuncias, sus conductas y se dispondrá el trámite y las decisiones a que haya lugar.</p> <p>Se tomarán acciones preventivas o correctivas de acuerdo al caso con el fin de dar generar una mejor imagen institucional</p>
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Las establecidas en la Resolución 4663 de 15 de diciembre de 2017.	Trimestralmente o cada vez que las circunstancias lo ameriten	Resolución 4663 de 15 de diciembre de 2017.	<p>Avances al cumplimiento del Plan de Acción Anual, las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional y demás componentes del modelo, y recomendará las acciones de mejora.</p>

**9. PROCESOS DE LA DEPENDENCIA**

ATENCIÓN AL CLIENTE Y DERECHOS HUMANOS

**10. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Código	Nombre del documento SGI
--------	--------------------------

PM-DA-C03 V1	Derechos Humanos y Atención al Cliente
PM-DA-G01 V1	Guía Violencia Sexual
PM-DA-LN01 V1	Lineamiento enfoque diferencial de las personas privadas de libertad LGBTI
PM-DA-PL02 V1	Política contra la violencia sexual, la tortura y los tratos crueles, inhumanos y/o degradantes
PM-DA-PL01 V2	Política Institucional de Derechos Humanos enfocada en la Promoción y el Respeto
PM-DA-P04 V2	Atención al Ciudadano
PM-DA-P03 V2	Gestión de Campañas de Promoción y Difusión en Derechos Humanos
PM-DA-P01 V1	Gestión de Solicitudes por Regionales
PM-DA-P02 V2	Planes de Mediación de Derechos Humanos

**11. ARCHIVO**

9Código	10Nombre de las series, subseries o asuntos	11Fechas Extremas	
		Inicial	Final
81002	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias	05/02/2019	30/09/2019
81002	Acta comité de recepción, atención, evaluación y trámite de quejas e informes	05/02/2019	30/09/2019
81002	Portafolio de servicios de atención al ciudadano	05/02/2019	30/09/2019
81002	Estudio de análisis de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los privados de la libertad	05/02/2019	30/09/2019
81002	Informes de evaluación de calidad y satisfacción de los servicios de tratamiento penitenciario	05/02/2019	30/09/2019
81002	Programas de sensibilización y prevención	05/02/2019	30/09/2019

**12. OBSERVACIONES FUNCIONARIO SALIENTE****13. OBSERVACIONES FUNCIONARIO ENTRANTE**

No siendo otro el objeto de la presente, se da por terminada y en constancia se firma por los que intervinieron, en la ciudad de Bogotá a los (29) veintinueve días del mes de noviembre de 2019.

Firmado,

  
LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Firmado,

\_\_\_\_\_  
Jefe Entrante

Firmado

\_\_\_\_\_  
Interventor





**FORMATO ÚNICO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN**  
(Ley 951 de marzo 31 de 2005)**1. DATOS GENERALES:****A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**B. CARGO**Profesional Especializado Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano**C. ENTIDAD (RAZON SOCIAL)**Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario**D. CIUDAD Y FECHA**Bogotá D.C 29 de noviembre de 2019.**E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN**07 de octubre de 2019**F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN**RETIRO  SEPARACIÓN DEL CARGO  RATIFICACIÓN **G. FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN**29 de noviembre de 2019**2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:**

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

**1. SERVICIO AL CIUDADANO.**

El Grupo de Atención al Ciudadano realizó atenciones a través de los diferentes canales durante la presente vigencia a nivel nacional canales 23.118 ciudadanos a los cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio. A continuación, se presenta de manera detallada la clase orientación que se suministró a través de los canales de atención personal y telefónica y se describen las más solicitadas:

INFORMACION INSTITUCIONAL	9.040
TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON	6.968
TRAMITE INGRESO VISITANTES CONTRASEÑA	971
PERMISOS ESPECIALES Y JURIDICOS INTERNOS	748
ORIENTACION CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	741
TRAMITES EN SALUD A LOS PPL	604
UBICACION PPL	583
INFORMACION INTERINSTITUCIONAL	258
INFORMACION CONVOCATORIAS INPEC	257

QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS	240
CERTIFICACION INTERNOS	131
INFORMACION CURSO AUXILIARES BACHILLERES	75

#### DIAGNOSTICO Y MEJORA CONTINUA

De acuerdo a lo observado en el estadístico que arroja el sistema se evidencia que las atenciones más frecuentes son las personalizadas dentro de ellas el tipo Orientación en un número bastante considerable es el de mayor atención.

Se dio a conocer este estadístico a las Direcciones Regionales, ERON y Dependencias de la Sede Central para que se tomen acciones preventivas y correctivas a que haya lugar por su competencia.

#### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para el periodo de 2019 se continua aplicando encuestas de satisfacción y percepción del ciudadano, dirigido a la Población Privada de la Libertad (PPL) y sus familiares, entidades gubernamentales y ciudadanos en general que acceden al servicio en los puntos de Atención al ciudadano de las Direcciones regionales Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo caldas y los ERON adscritos.

#### ANÁLISIS DE LAS ENCUESTA

Se puede concluir que la percepción que tiene el ciudadano sobre los puntos de Atención al Ciudadano en los ERON y Regionales son los que más la reconocen y consultan. También se analizó la importancia de la carta del trato Digno al ciudadano la cual se socializo en todos los ERON y Direcciones Regionales.

Otra variable analizada fue "la amabilidad hacia los ciudadanos" a pesar de estar calificada como excelente seguiremos en la capacitación y la mejora continua en esta a competencia de buen trato y buscar la certificación a través del SENA en una mejor atención al cliente.

Así mismo se analizó la variable "que tanto conoce el servidor público sobre el tema solicitado por el ciudadano "arrojando un resultado positivo.

También se resaltó la "actitud del servicio y lenguaje claro y sencillo ": Los ciudadanos calificaron de excelente a los ERON y Regionales Noroeste, Viejo Caldas, Norte, occidente y Oriente.

En cuanto a los trámites y servicios algunos ciudadanos manifiestan que no tienen claridad en el portafolio de servicios del INPEC, por lo que se han realizado campañas de transparencia activa y pasiva sobre trámites y servicios en un lenguaje claro y sencillo de acuerdo a la ley 1712 de 2.014 transparencia de la información para los ciudadanos utilizando diferentes canales de comunicación y se socializar a nivel nacional y que las dependencias del INPEC y los dueños de procesos se capaciten en dar una información ágil, transparente y oportuna.

#### QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS Y SU DIMENSION A NIVEL NACIONAL

Como se puede apreciar de las PQRSD que se incorporaron al aplicativo lo mas solicitado por parte de los usuarios la mas recurentes en su orden son:

- No efectuar tramite de seguridad
- Por no efectuar tramite juridico
- Por no tramite de salud
- Por no tramite de reiserccion social,
- Por tramites admimistrativos
- Derechos Humanos
- Ambiente y desempeño laboral
- Corrupcion de servidores publicos
- Imagen institucional , sugerencias ,por servicio de telefonia , investigaciones disciplinarias a internos y asi sucesivamente

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

En cuanto a las peticiones formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, se hace el debido control y seguimiento con el envío de oficios a la dependencia responsable, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

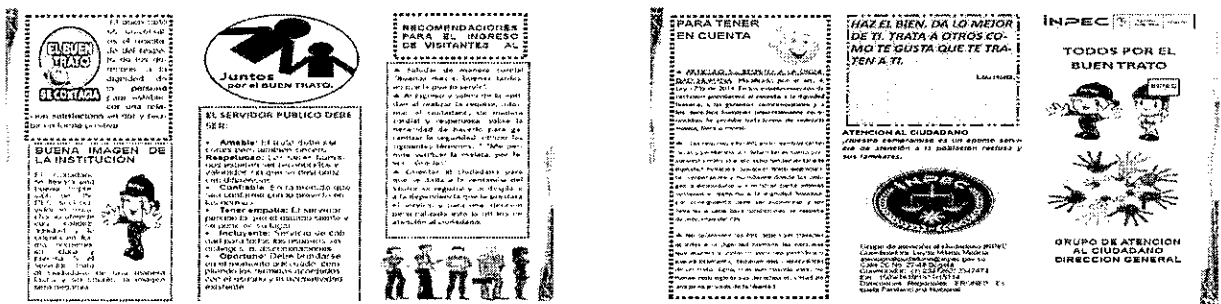
### 2. COMITÉ DE ATENCIÓN, EVALUACIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS E INFORMES – CRAET.

Durante el periodo del 5 de febrero al 30 de septiembre de 2019 con resolución 3352 del 15 de agosto de 2019, se analizaron 415 quejas en el comité CRAET las cuales fueron de mayor impacto que afectan al Instituto, este comité funcionan a nivel nacional en las Direcciones Regionales, ERON y Sede Central con presencia del Director General, oficina Asesor jurídica, Oficina Control Interno Disciplinario, secretaria del Comité Coordinador Grupo Atención al ciudadano.

Las quejas más recurrentes analizadas en el CRAET, fueron:

- CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PUBLICOS
- DERECHOS HUMANOS
- INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL
- POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO
- POR NO TRAMITE EN SALUD
- AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL

El Comité CRAET adelantó acciones preventivas y correctivas, frente al Buen trato en el marco del respeto de los Derechos Humanos. Publicada en la edición 519 de NOTINPEC y socializado en los establecimientos Penitenciarios.



#### 2.1 Acciones Preventivas tratados en el Comité CRAET:

A través de oficios a los Directores Regionales y Directores ERON, se dieron instrucciones como medida preventiva, sobre el registro e ingreso de visitantes en ERON, Buen trato a los ciudadanos (PPL) en los ERON mejorando la imagen institucional, manejo de la fuerza en el marco de los derechos humanos y el trato Digno talleres preventivos sobre consumo de alcohol, tabaco y sustancia psicoactivas, dirigido a funcionarios del Inpec, manejo de crisis e inteligencia emocional, paso a paso en la correspondencia de los privados de la libertad en ERON, se solicita capacitaciones a los funcionarios en esos temas y también brindar respuesta oportuna a las peticiones, a fin de bajar nivel de tutelas que se presentan en el INPEC.

El objetivo de estas acciones preventivas es facilitar los procesos y realizar una sensibilización social a la comunidad de manera práctica y ágil para ser publicada en la página web, campañas pedagógicas, talleres de atención personalizada en las visitas y punto de atención al ciudadano.

#### 2.2 Acciones Correctivas tratados en el Comité CRAET

El Comité CRAET analizo y direccionó las quejas a la oficina de Control Interno Disciplinario y Dirección General con el fin de ser informados y tomar medidas necesarias ante las autoridades competentes.

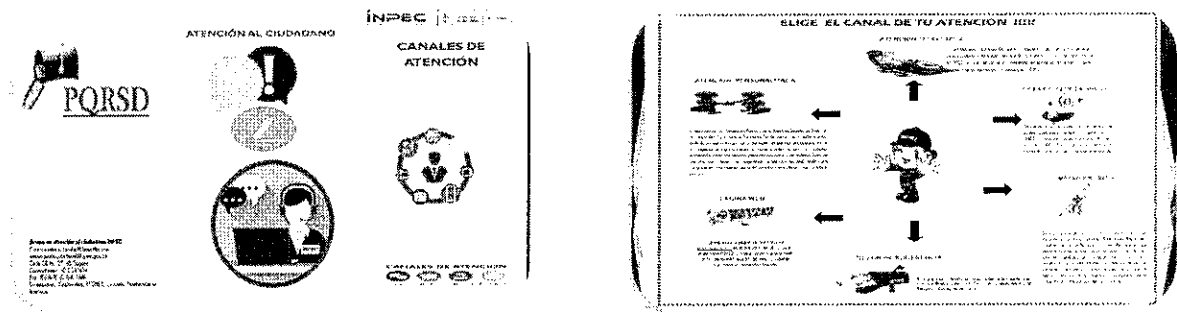
### 3. CAMPAÑAS ESTRATEGICAS CON EL FIN DE MEJORAR LA CULTURA DE SERVICIO.

A través de un compromiso de los servidores públicos con el servicio y la excelencia, se fortaleció el perfil y las competencias del personal a través de actividades de socialización, cursos presenciales y virtuales de atención al ciudadano, en amabilidad, actitud, buen trato, humanización del servicio, vocación de servicio y protocolos de atención como también se realizó campañas a los PPL y visitantes, con la siguiente cobertura, tales como.

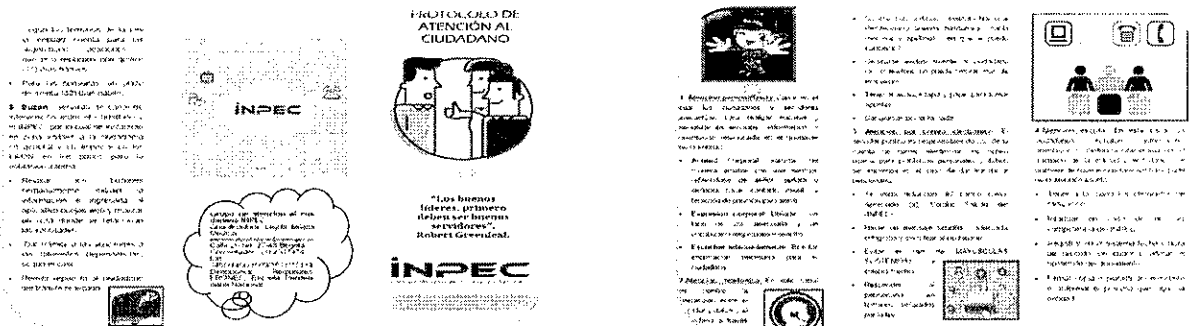
### COBERTURA DE LAS CAMPAÑAS POR REGIONALES:

REGIONAL	Buen Trato	Atención Preferencial	Respuesta Oportuna	Transparencia Pasiva	Cultura Servicio	Protocolo Atención	Canales Atención
R. Central	1010	1194	1097	938	850	1025	1191
R. Occidente	736	675	630	715	728	675	751
R. Norte	355	166	255	266	361	329	352
R. Oriente	808	698	1690	2313	416	976	2150
R. Noroeste	1281	1004	977	996	0	864	1409
R. Viejo caldas	0	814	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4190</b>	<b>4551</b>	<b>4649</b>	<b>5228</b>	<b>2355</b>	<b>3869</b>	<b>5853</b>

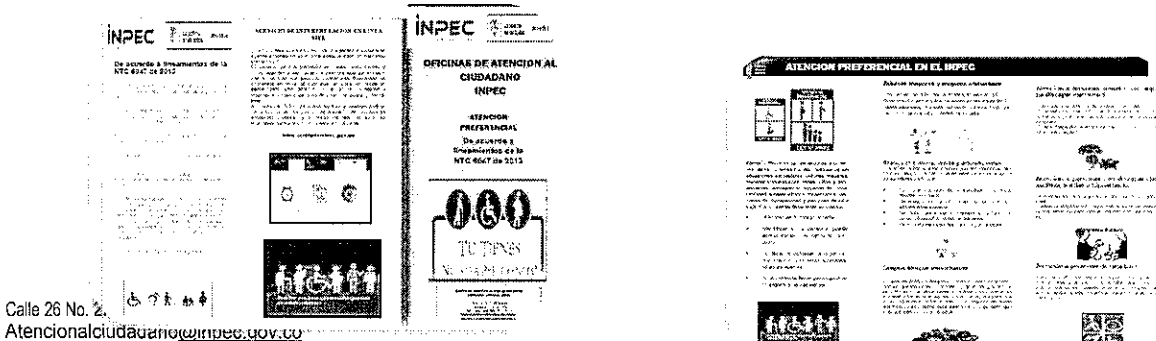
### 1. Socialización a nivel nacional los Canales de atención del servicio al ciudadano dirigida a los ciudadanos a



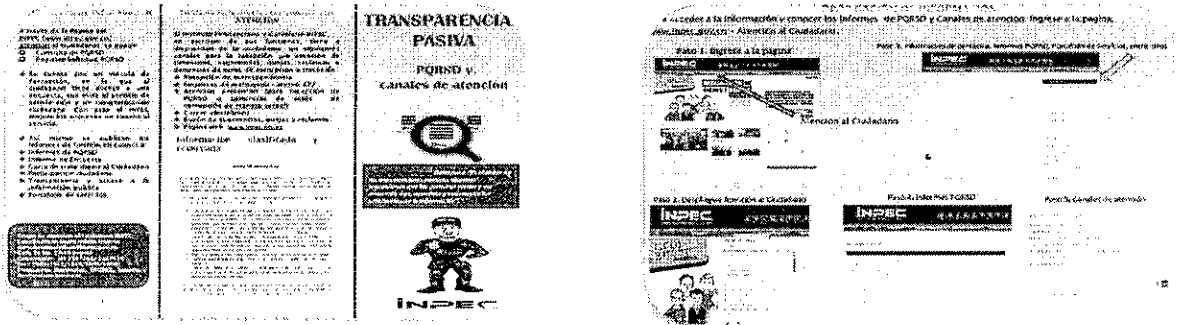
### 2. Socialización a nivel nacional Protocolo de atención



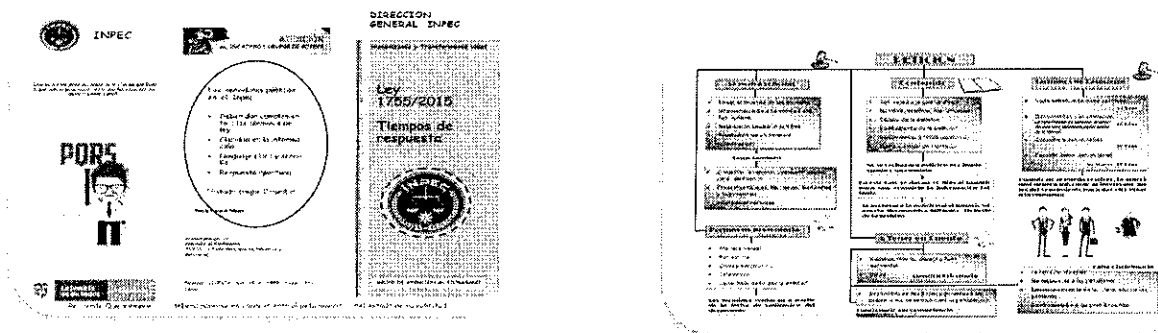
### 3. Socialización a nivel nacional Atención Preferencial, Prioritaria



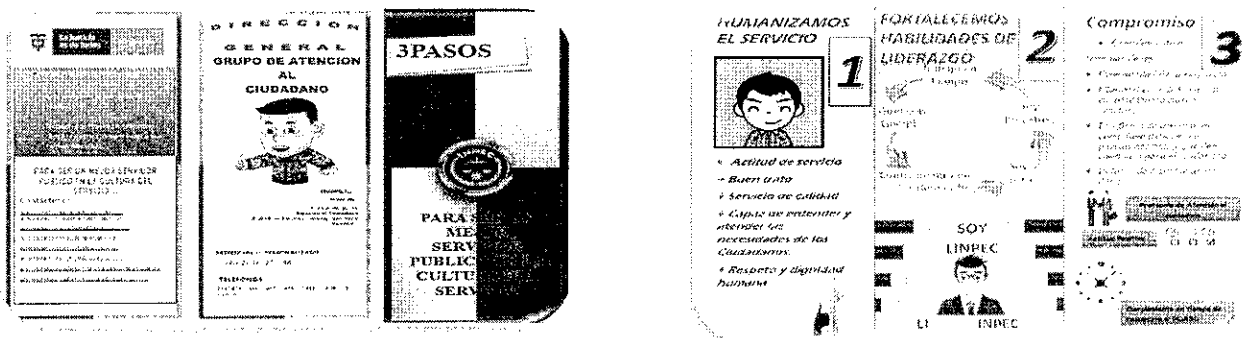
#### 4. Socialización a nivel nacional Transparencia Pasiva.



#### 5. Socialización a nivel nacional Respuesta oportuna a los ciudadanos



#### 6. Socialización a nivel nacional campaña sobre Cultura del Servicio



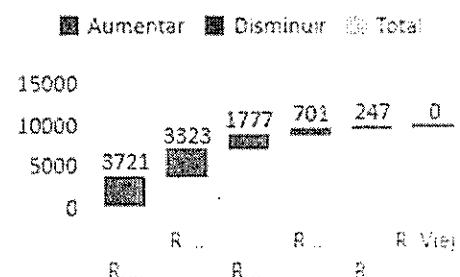
#### 4. PARTICIPACION CIUDADANA

Se llevaron a cabo actividades para incentivar la participación ciudadana a los privados de la libertad y sus familias a nivel nacional en direcciones regionales, establecimientos de reclusión, dirigidos a una población objeto buscando las respuestas a las preguntas frecuentes encontradas en las quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, con los siguientes temas:

- **Tramites de seguridad:** información del procedimiento de visitas en los ERON, cambios de patio, entrega de encomiendas, expedición de carnet en menores, pérdidas de elementos, vigilancia de la detención domiciliaria y electrónica.
- **Trámites Jurídicos:** (Beneficios administrativos, certificación a internos, expedición de cómputos, dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, tramite de una detención domiciliaria).
- **Tramites de reinserción social:** Visitas domiciliarias para beneficios, suministro de elementos de aseo, atención psicosocial, tramite de la solicitud de la JETEE, cambio de fases.
- **Tramite de salud:** atención psiquiátrica, médica y servicio de alimentación.
- **Trámites administrativos:** recarga de pines, entrega de correspondencia a PPL.

Regional	Participantes
R. Norte	3721
R. Oriente	3323
R. Noroeste	1777
R. Central	701
R. Occidente	247
R. Viejo caldas	0
<b>Total</b>	<b>9769</b>

Participacion Ciudadana



Como se puede observar en la tabla y gráfico se evidencia que presenta mayor cobertura en participación ciudadana la Regional Norte con 3.721 ciudadanos, seguido de la Regional Oriente con 3.323, Regional Noroeste 1.777, Regional central 701 y menor porcentaje de participación la Regional Occidente con 247, así mismo no presenta participación ciudadana la Regional Viejo Caldas.

#### 4.2 Feria de Servicio al Ciudadano 2019

De acuerdo a la Directiva Transitoria 000007 del 15 de marzo de 2019 - **Participación en las ferias nacionales de servicio al ciudadano 2019**, en atención a los lineamientos y buenas prácticas en participación ciudadana en las diferentes ferias de servicio al ciudadano y en coordinación con el DNP, se presentó el informe de Ferias de servicio al Ciudadano desarrolladas durante presente vigencia, con una cobertura **609** Ciudadanos.

Ferias DNP		
Regional	Fecha	Participantes
Aracataca - Magdalena	05 de abril 2019	40
Valledupar - Cesar	24 de Mayo 2019	128
Villavicencio - Meta	27 de Julio 2019	92
Istmina - Choco	02 de Agosto 2019	349
<b>Total</b>		<b>609</b>

La Feria Nacional tuvo como objetivo brindar a los ciudadanos información sobre los siguientes servicios:

- Convocatorias curso de cuerpo de custodia y vigilancia.
- Servicio militar obligatorio en el INPEC.
- Información de solicitud de traslados de internos en los establecimientos de Reclusión.
- Requisitos para visita virtual, para libertad condicional y detención domiciliaria de los internos en las cárceles.
- Beneficios administrativos para los internos.
- Requisitos para la vigilancia electrónica.
- Servicio de atención de PQRSD.

- Servicio e información a los familiares y ciudadanía sobre el tratamiento Penitenciario a los internos.
- Programa preventivo para los jóvenes y ciudadano en general "DELINQUIR NO PAGA", dirigido a líderes comunales, juntas de acción comunal, padres de familia de la Región, comunidades indígenas, colegios e instituciones educativas en la prevención del delito.

Feria llevada a cabo en Istmina - Choco



### Capacitaciones y seguimiento Puntos de Atención al Ciudadano:

Se dio cumplimiento a la Directiva 0014 de 2019, realizando visitas a los Establecimientos de Reclusión La Dorada y Puerto Triunfo, EPMSC Villavicencio y EPMSC Acacias, donde se llevó a cabo la implementación de las directrices emitidas por el gobierno nacional con el servicio de atención al ciudadano, se realizó una socialización Decreto 2623 del 2013 Sistema, Ley 1474 de 2011 Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Documento CONPES 3785 de 2013. Ley 1755 de 2015, Manual y protocolos, Resolución 01139 de 2013. Procedimiento de atención al ciudadano- PM-DA-P04.

Se realizaron videoconferencias dirigidas a las seis (6) Direcciones Regionales y Establecimientos de Orden Nacional sobre los lineamientos de atención al ciudadano, Procedimiento de atención al ciudadano- PM-DA-P04, Comité CRAET, uso del aplicativo Quejas Web, modificación de las Dimensión de Derechos Humanos, Lenguaje claro y sencillo y lengua de señas.

### 3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS:

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

#### A. Recursos Financieros

Consolidado entregado por la Dirección de Gestión Corporativa

#### B. Bienes Muebles e Inmuebles

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

### 4. PLANTA DE PERSONAL

CONCEPTO	TOTAL NÚMERO DE CARGOS DE LA PLANTA	NÚMERO DE CARGOS PROVISTOS	NÚMERO DE CARGOS VACANTES
<b>Cargos de libre nombramiento y remoción:</b>			
• A la fecha de inicio de la gestión	0	0	0

• A la fecha de retiro separación del cargo o ratificación	0	0	0
Variación porcentual			
<b>Cargos de carrera administrativa:</b>			
• A la fecha de inicio de la gestión	05	05	0
• A la fecha de retiro separación del cargo o ratificación	05	05	0
Variación porcentual			

## 5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:

Se encuentra en ejecución el proyecto de inversión vigencia 2.019 "IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y ELEMENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO NACIONAL DEL INPEC NACIONAL", el proceso contractual consiste en:

- Dotar puntos de atención con Herramientas Tecnológicas con el fin de mejorar el tiempo de respuesta por medio de un punto de atención virtual (Digiturno) CDP No.12719 de 2019-02-05 rubro c-1206-0800-10-0-1206008-02 por valor de \$184.250.000.oo . Los estudios, documentos y pliego de condiciones definitivo se encuentran publicados con fecha el 30 de septiembre de 2.019 en el SECOP II.
- Herramienta tecnológica de medición y calificación del servicio del servidor público (calificador del servicio). CDP 12819 de 2019-02-05 rubro c-1206-0800-10-0-1206008-02 por valor de \$10.000.000.oo. Los estudios, documentos y pliego de condiciones definitivo se encuentran publicados con fecha el 30 de septiembre de 2.019 en el SECOP.
- Dotar los puntos de atención con infraestructura física direccionada a individualizar la atención. (módulos) CDP 12619 de 2019-02-05 rubro c-1206-0800-10-0-1206008-02 por valor de \$100.390. 000.oo. Los estudios, documentos y pliego de condiciones definitivo se encuentran publicados con fecha el 01 de octubre de 2.019 en el SECOP.

## 6. OBRAS PÚBLICAS:

No aplica.

## 7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES:

Consolidado entregado por la Dirección de Gestión Corporativa

## 8. CONTRATACIÓN:

Relaciones por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el periodo entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro o ratificación, el número de contratos en proceso y ejecutados de acuerdo con los objetivos contractuales (prestación de servicios, adquisición de bienes, suministro, mantenimiento, asesorías, consultorías concesiones, fiducias, etc.) y modalidades de contratación (No incluya los contratos de obra pública reportados en el punto 6 de la presente acta de Informe de Gestión).

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No. DE CONTRATOS EN PROCESO	No. DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL (Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal año ____ comprendida entre el día ____ del mes ____ y el día ____ del mes ____				
Contratación Directa				
Proceso Licitatorio				
Vigencia Fiscal año ____ comprendida entre el día ____ del mes ____ y el día ____ del mes ____				
Contratación Directa				
Proceso Licitatorio				
Vigencia Fiscal año ____ comprendida entre el día ____ del mes ____ y el día ____ del mes ____				
Contratación Directa				



Proceso Licitatorio				
---------------------	--	--	--	--

El proceso de contratación IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y ELEMENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO NACIONAL DEL INPEC NACIONAL, se encuentra conforme a las siguientes especificaciones:

Los procesos contractuales se encuentran publicados en SECOP II, modalidad Subasta Inversa.

- Dotar puntos de atención con Herramientas Tecnológicas con el fin de mejorar el tiempo de respuesta por medio de un punto de atención virtual (Digiturno) CDP No.12719 de 2019-02-05 rubro c-1206-0800-10-0-1206008-02 por valor de \$184.250.000.oo . Los estudios, documentos y pliego de condiciones definitivo se encuentran publicados con fecha el 30 de septiembre de 2.019 en el SECOP II.
- Herramienta tecnológica de medición y calificación del servicio del servidor público (calificador del servicio). CDP 12819 de 2019-02-05 rubro c-1206-0800-10-0-1206008-02 por valor de \$10.000.000.oo. Los estudios, documentos y pliego de condiciones definitivo se encuentran publicados con fecha el 30 de septiembre de 2.019 en el SECOP.
- Dotar los puntos de atención con infraestructura física direccionada a individualizar la atención. (módulos) CDP 12619 de 2019-02-05 rubro c-1206-0800-10-0-1206008-02 por valor de \$100.390. 000.oo. Los estudios, documentos y pliego de condiciones definitivo se encuentran publicados con fecha el 01 de octubre de 2.019 en el SECOP.

#### 9. REGLAMENTOS Y MANUALES:

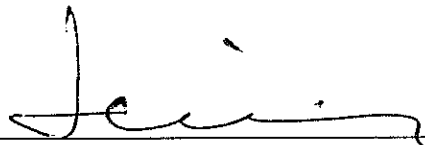
Relacione a la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, los reglamentos internos y/o manuales de funciones y procedimientos vigentes en la entidad.

DENOMINACIÓN DEL REGLAMENTO y/o MANUAL	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA	No DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O DE VIGENCIA
PM-DA-C03 V1	Derechos Humanos y Atención al Cliente	Caracterización de procesos		30-oct-14
PM-DA-G01 V1	Guía Violencia Sexual	ISOlucion	No requiere	26-abr-19
PM-DA-LN01 V1	Lineamiento Enfoque Diferencial de las Personas Privadas de Libertad LGBTI	ISOlucion	No requiere	7-jun-18
PM-DA-PL02 V1	Política contra la violencia sexual, la tortura y los tratos crueles, inhumanos y/o degradantes	ISOlucion	No requiere	28-mar-19
PM-DA-PL01 V2	Política Institucional de Derechos Humanos enfocada en la Promoción y el Respeto	ISOlucion	No requiere	28-mar-19
PM-DA-P04 V2	Atención al Ciudadano	ISOlucion	No requiere	12-mar-19
PM-DA-P03 V2	Gestión de Campañas de Promoción y Difusión en Derechos Humanos	ISOlucion	No requiere	8-abr-19
PM-DA-P01 V1	Gestión de Solicitudes por Regionales	ISOlucion	No requiere	17-abr-15
PM-DA-P02 V2	Planes de Mediación de Derechos Humanos	ISOlucion	No requiere	21-mar-19

#### 10. CONCEPTO GENERAL:

Concepto General Gestión del funcionario que se retira, se separa del cargo o lo ratifican, en forma narrada máximo en dos hojas, sobre la situación administrativa y financiera cumplida durante el periodo comprendido entre la fecha de inicio de su gestión y la de su retiro o ratificación.

11. FIRMA:



**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

12. OTRAS FIRMAS:

En caso de muerte, incapacidad por enfermedad o ausencia injustificada de que trata el artículo 8º de la Ley 951 de 2005.

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO DE JERARQUIA INMEDIATAMENTE INFERIOR (Autorizado)**

Relación de la Autorización previa del jefe Inmediato: No \_\_\_\_\_  
Fecha. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE Y FIRMA JEFE DE CONTROL INTERNO O SU DELEGADO**

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE, CARGO, FIRMA y No. C.C.**

**PRIMER TESTIGO**

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE, CARGO, FIRMA y No. C.C.**

**SEGUNDO TESTIGO**

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

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