

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DERECHOS HUMANOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b> PM-DA-C03
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 30/Oct/2014

<b>Objetivo del proceso:</b> Garantizar el respeto, promoción, protección y defensa de los derechos humanos en el sistema penitenciario y carcelario, a partir de la atención, asesoría y acompañamiento efectivos, a los requerimientos de los ciudadanos y partes interesadas a través del direccionamiento oportuno y eficiente a los procesos competentes.	<b>Dueño del proceso:</b> Coordinador Grupo Atención al Ciudadano
	<b>Objetivo Estratégico:</b> C5: Asegurar solución oportuna y efectiva a los requerimientos de los internos, sus familias y de los funcionarios del Instituto. A1: Gestionar el conocimiento Institucional

<b>Alcance:</b> Las políticas institucionales de derechos humanos y atención al ciudadano aplican a todos los procesos y servicios ofrecidos por la entidad, iniciando con la formulación del plan de acción del proceso y finalizando con la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso en el nivel central.
---

Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes
<b>Interno:</b> Proceso Planificación institucional  <b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente	Manual de Indicadores  Manual Gestión del Riesgo  Hoja de vida de indicadores vigencia anterior  Mapa de riesgos vigencia anterior  Informe de estadísticas del proceso  Normograma del proceso	P	1. Establecer los lineamientos de operación del proceso  <i>Responsable:</i> Coordinadores Grupos de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano	Hoja de vida de indicadores actualizada  Mapa de riesgos actualizado  Políticas de operación actualizadas	<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente, Proceso Planificación Institucional  Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente, Proceso Control Interno
	<b>Externo:</b> Órgano legislativo,		Normativa nacional e internacional en materia de	2. Identificar la normativa nacional e internacional en	Normograma del Proceso actualizado

ejecutivo y judicial.	derechos humanos.		materia de derechos humanos.  <i>Responsable: Grupo Derechos humanos</i>		Atención al Cliente Proceso Gestión Legal
<b>Externo:</b> Presidencia DNP	Lineamientos del programa nacional del servicio al ciudadano decreto 2623 de 2009. Documento CONPES 3785 de 2013		3. Definir los lineamientos del programa nacional del servicio al ciudadano.  <i>Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano</i>	Cartilla de Atención Al Ciudadano del Sistema Penitenciario y Carcelario  Procedimiento de Atención al Ciudadano	<b>Interno:</b> Direcciones regionales.  <b>Internos:</b> ERON
<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos atención cliente	Normograma del Proceso		4. Incorporar la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos a la política institucional y los lineamientos de atención al ciudadano  <i>Responsable: Coordinadores Grupos de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano</i>	Política institucional de derechos humanos y atención al cliente	<b>Interno:</b> Procesos Misionales Direcciones regionales ERON  <b>Externo:</b> Población Reclusa Partes Interesadas
<b>Interno:</b> Proceso Gestión Financiera  <b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y	Lineamientos para la elaboración del plan de necesidades del proceso    Mapa de riesgos actualizado		5. Elaborar el plan de necesidades del proceso para la vigencia.  <i>Responsable: Coordinadores Grupos de Derechos Humanos y</i>	Plan de necesidades del proceso    Necesidades de capacitación del proceso	<b>Interno:</b> Proceso Logística y Abastecimiento  <b>Interno:</b> Gestión de Tecnología e información

atención al cliente			Atención al Ciudadano		<b>Interno:</b> Proceso Gestión de Talento Humano
<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente	Plan de necesidades del proceso Resultados de la Evaluación del Plan de Acción de la Vigencia anterior		6. Elaborar Plan de Acción del Proceso.  <i>Responsable:</i> Coordinadores Grupos de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano	Plan de Acción del Proceso	<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente  Proceso Planificación Institucional
<b>Interno:</b> Proceso Planificación Institucional	Informe revisión del SGI por la Dirección				
<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente	Política institucional de derechos humanos y atención al cliente Definición temáticas sensibles Boletines elaborados Campañas	H	7. Difundir la política institucional en materia de derechos humanos y Atención al Cliente a las dependencias a nivel nacional.  <i>Responsable:</i> Grupo Derechos Humanos y Grupo de atención al ciudadano	Actas de instrucción Sensibilizaciones realizadas	<b>Interno:</b> Todos los procesos.  Direcciones Regionales ERON  <b>Externo:</b> Población de Internos Partes Interesadas
<b>Externo:</b> Población Reclusa  <b>Externo:</b> Partes Interesadas	PQR's Derechos de petición		8. Realizar acciones preventivas respecto a violaciones de derechos humanos al interior de los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional a través de la elaboración de alertas	Alertas tempranas realizadas Estadísticas Acciones preventivas realizadas	<b>Externo:</b> Población Reclusa  Partes Interesadas

			tempranas y acciones preventivas en materia de derechos humanos		
			<i>Responsable:</i> <i>Coordinador Grupo de Derechos Humanos</i>		
<b>Externo:</b> Población Reclusa  Partes Interesadas	PQRs		9. Recibir y direccionar las PQRs (Presencial, Web, E-mail, Telefónico, Escrito, Fax), buzón de sugerencias, ingresarlo a través del aplicativo, Quejas web.	PQRs clasificadas y direccionadas a las dependencias	<b>Interno:</b> Todas las dependencias
			<i>Responsable:</i> <i>Todos los servidores públicos del proceso de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano</i>		
<b>Interno:</b> Todas las dependencias	Respuestas a PQRS		10. Asesorar a los ciudadanos por los diferentes canales de atención	Registro de la prestación del servicio	<b>Externo:</b> Partes Interesadas
<b>Externo:</b> Partes Interesadas	PQRs		<i>Responsable:</i> <i>Coordinador Grupo Atención al Ciudadano</i>	Encuesta de satisfacción	
Proceso Derechos Humanos y Atención al	Cronograma de actividades anual de la vigencia en Direcciones		11. Apoyar y hacer seguimiento a la labor que	Apoyos realizados	<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y

<p>Cliente</p> <p>Direcciones regionales y ERON</p>	<p>Regionales y ERON</p>	<p>desarrollan los responsables de Atención al Ciudadano y los Cónsules de Derechos Humanos en las Direcciones Regionales y en las ERON.</p> <p><i>Responsable:</i> <i>Coordinador Grupo de Derechos Humanos y de Atención al Ciudadano</i></p>	<p>Seguimientos realizados</p>	<p>Atención al Cliente</p>
<p><b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos Atención Cliente ERON</p>	<p>Normograma del Proceso y al Informe Comités de Derechos Humanos</p>	<p>12. Verificar el funcionamiento del comité de Derechos Humanos como un mecanismo de interlocución de los internos con la administración penitenciaria.</p> <p><i>Responsable:</i> <i>Coordinador Grupo de Derechos Humanos</i></p>	<p>Informe consolidado</p>	<p><b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos Atención Cliente</p> <hr/> <p><b>Externo:</b> Organismos de control</p>
<p><b>Externo:</b> Partes interesadas</p>	<p>Percepción de la prestación del servicio</p>	<p>13. Consolidar y analizar las encuestas de satisfacción del servicio al ciudadano.</p> <p><i>Responsable:</i> <i>Grupo Atención al Ciudadano</i></p>	<p>Estadística de satisfacción del ciudadano</p>	<p><b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos Atención Ciudadano</p>
<p><b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos</p>	<p>Sistema de Información del aplicativo QUEJAS WEB</p>	<p>14. Realizar seguimiento al comportamiento de las PQRS.</p>	<p>Informe Estadístico a la Dirección General Sobre el comportamiento</p>	<p><b>Interno:</b> Todas las dependencias</p>

Atención al Cliente			<i>Responsable:</i> <i>Grupo Atención al Ciudadano</i>	de las PQRS a nivel nacional , análisis y propuestas de mejoras	
<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente	Informe Estadístico a la Dirección General sobre el comportamiento de las PQRS a nivel nacional , análisis y propuestas de mejoras.		15. Desarrollar comité interdisciplinario de acuerdo a la resolución 01139 de 2013, para el mejoramiento del comportamientos de las PQR's.  <i>Responsable:</i> <i>Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.</i>	Actas de reunión.  Estrategias de mejoramiento de los procesos	<b>Interno:</b> Todas las dependencias, nivel central, regional y ERON
<b>Interno:</b> Proceso Planificación Institucional	Procedimiento Control del Servicio no Conforme		16. Identificar y reportar Servicio No Conforme.  <i>Responsable:</i> <i>Coordinadores Grupo de Derechos Humanos y Grupo de Atención al Ciudadano</i>	Registro de Servicio no Conforme	<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y Atención al cliente
<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y Atención al cliente  <b>Interno:</b> Proceso Control Interno	Documentación del proceso (Caracterizaciones y procedimientos)  Método de Autoevaluación del control  Cronograma de autoevaluación del Control	<b>V</b>	17. Realizar autoevaluación del control del proceso  <i>Responsable:</i> <i>Coordinador Grupo Atención al Ciudadano y Coordinador Grupo Derechos Humanos</i>	Registros de la autoevaluación del control	<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y Atención al cliente  <b>Interno:</b> Proceso Control Interno
<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y	Hoja de vida de indicadores		18. Autoevaluar y analizar el desempeño del Proceso.	Informe de evaluación de desempeño del proceso	<b>Interno:</b> Proceso de Planificación Institucional

Atención al cliente			<i>Responsable:</i> <i>Coordinador Grupo Atención al Ciudadano y Coordinador Grupo Derechos Humanos</i>		<b>Interno:</b> Derechos Humanos y Atención al cliente.
<b>Interno:</b> Proceso de Control Interno  <interno:< b=""> Proceso Derechos Humanos y Atención al cliente.	Informes de Auditorías Internas y Externas  Acta de Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno  Registro de autoevaluación del control del proceso  Registro de Servicio no Conforme  Acta Revisión por la Dirección  Informe de seguimiento del desempeño del proceso  Informe de seguimiento de Planes del Proceso  Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora	<b>A</b>	19. Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso.  <i>Responsable:</i> <i>Coordinador Grupo Atención al Ciudadano y Coordinador Grupo Derechos Humanos</i>	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	<b>Interno:</b> Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente  <b>Interno:</b> Proceso de Planificación Institucional  <b>Interno:</b> Proceso Control Interno

Requisitos Generales	Recursos
Legales:	Humanos:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Normograma Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente</a></li> </ul> <p>NTC GP 1000:</p> <p>5.2 Enfoque al Cliente  7.2.3 Comunicación con el cliente  7.5 Producción y/o prestación del servicio  8.4 Análisis de datos  8.5.1 Mejora continua  8.5.2 Acción correctiva  8.5.3 Acción preventiva</p> <p>MECI 2014:</p> <p>Eje Transversal de Comunicación e Información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y Comunicación Interna y Externa</li> <li>• Sistema de Información y Comunicación</li> </ul>	<p>Profesionales en trabajo social, ciencia política, relaciones internacionales, comunicador social psicología, derecho, administrador de empresa auxiliar y técnico administrativo</p> <p>Físicos:  Infraestructura y mobiliario</p> <p>Tecnológicos:  Hardware y Software</p> <p>Materiales:  Equipos de oficina y papelería</p> <p>Otros:  Presupuesto asignado para la vigencia</p>
---	--

Indicadores de Gestión	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Indicadores de Gestión</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Matriz de Riesgos del Proceso</a></li> </ul>

## Anexos

Políticas de Operación		
	Actividad	Política
<b>Generales:</b>	Establecer la doctrina institucional en materia de derechos humanos y un plan de atención al ciudadano coherente con el sistema operativo penitenciario y carcelario para la vigencia, con el fin de fortalecer y direccionar a los servidores públicos del INPEC.	
<b>Específicas:</b>	2. Identificar la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos	Realizar actualizaciones para los servidores públicos de este proceso anualmente en temas sobre servicio al ciudadano, normatividad vigente y el uso adecuado del aplicativo.
	11. Apoyar y hacer seguimiento a la labor que desarrollan los responsables de Atención al Ciudadanos y los Cónsules de Derechos Humanos en las	Realizar seguimientos a las instrucciones de uso del aplicativo de quejas web en las direcciones regionales y los ERON a través de oficios con los lineamientos de la dirección general y con autorización de la misma.



	Direcciones Regionales y en las ERON	
	12. Verificar el funcionamiento del comité de Derechos Humanos como un mecanismo de interlocución de los internos con la administración penitenciaria.	Los seguimientos se llevarán a cabo trimestralmente y cuando amerite, dependiendo de los resultados obtenidos en las estadísticas se comunicará la necesidad mejorar el estado o la felicitación por el mismo.

Puntos de control					
Criterio/ Actividad	¿Qué Controlar?	¿Cuándo es oportuno ejecutar el control?	¿Cómo se debe aplicar o ejecutar el control?	¿Quién es el responsable de ejecutar el control?	¿Cuál es el registro o evidencia de la aplicación del control?
<b>Actividad 5. Elaborar el plan de necesidades del proceso para la vigencia</b>	Verificación de la participación de todo el personal del proceso en la elaboración del plan consolidado. (nivel central, regional y ERON)	15 días antes de entregar el plan de necesidades	Envío de informe consolidado por parte de las regionales al nivel central	Grupo de ATC	Informes consolidados de las regionales
<b>Actividad 11. Apoyar y hacer seguimiento a la labor que desarrollan los responsables de Atención al Ciudadanos y los Cónsules de Derechos Humanos en las Direcciones Regionales y en las ERON</b>	Verificación del adecuado uso del aplicativo	Mensualmente	Realizando una muestra aleatoria del 10% del total de las PQRs	Grupo ATC	Reporte estadístico de la verificación
<b>Actividad 14. Realizar seguimiento al comportamiento de las PQRs</b>	Verificar el comportamiento de las PQR's	Trimestral	Consolidando toda la información de las PQR's a nivel Nacional	Grupo ATC	Informe comportamiento de PQR's a nivel nacional

Lista de Versiones			
Versión	Fecha de Emisión	Motivo de la Modificación	Modificaciones
1	30/Oct/2014	Cambio de nombre y alcance del Proceso	Inclusión de las actividades desarrolladas por el Grupo de Derechos Humanos de la Dirección General.

Elaboró		Revisó		Aprobó	
<b>Nombre:</b>	Pedro Elías Castañeda	<b>Nombre:</b>	Juan Manuel Riaño Vargas	<b>Nombre:</b>	Leyda Milena Medina Lozano
<b>Cargo:</b>	Profesional		Jefe Oficina		Coordinador
<b>Fecha:</b>	30/Oct/2014	<b>Cargo:</b>	Asesora de Planeación	<b>Cargo:</b>	Grupo Atención al Ciudadano
		<b>Fecha:</b>	30/Oct/2014	<b>Fecha:</b>	30/Oct/2014