

81002-DINPE-GATEC

INPEC-09-03-2021 14:18
Al Contestar Cite Este No: 2021E0046960 Folio Anexo FA0.
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY
ASUNTO INFORME LOGROS GATEC 2.020
OBS

2021E0046960



Bogotá ,05 de marzo de 2.021

Mayor General
MARIANO BOTERO COY
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Bogotá

Asunto: Informe logros, conclusiones y recomendaciones del Grupo Atención al Ciudadano año 2.020

Respetuoso Saludo Señor General

De manera atenta me permito adjuntarle el Informe sobre los logros alcanzados en los servicios que presta el INPEC y recomendaciones en atención al ciudadano para fortalecer el proceso interno.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Revisado por: Leyda Milena Medina - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaborado por: Luis Alejandro González – Profesional Universitario- Grupo de atención al Ciudadano
Fecha de elaboración: 05/03/2021
Archivo: mis documentos informes 2.020

Dirección General
Grupo de Atención al Ciudadano
PRESENTACIÓN

EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO, a través de la Dirección General –Grupo de Atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado sobre los logros alcanzados en los servicios que presta el INPEC en atención al ciudadano con el fin de analizar y cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 1755 DE 2.015, Decreto número 2623 del 2009, resolución 001139 de abril de 2.013) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Dirección General durante el 2.020.

NORMATIVIDAD

Decreto 2623 del 13 de Julio del 2009, se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano por el cual señala que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana.

Ley 1474 de 2011 Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen

Documento CONPES 3785 de 2013. El objetivo general de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos

Ley 1755 de 2015, respuesta en términos de ley.

Manual y protocolos de servicio al ciudadano, Guía y lineamientos para la PQRSD



Resolución 003352 del 15 de agosto de 2019, mediante la cual se crea el Comité CRAET. (Estudio, análisis, presentar, propuestas y estrategias, acciones).

Procedimiento de Atención al Cliente y Derechos Humanos PM-DA-P04 del 2015.

CANALES DE ATENCIÓN

El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano, así como la nueva línea anticorrupción Es importante informar que por estos canales los ciudadanos interponen las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y son atendidos en los 132 ERON, seis (6) Regionales, Escuela Penitenciaria Nacional Y Dirección General.

CANALES DE ATENCIÓN PQRS						
Escrita	Personal	Correo Electronica	Página Web	Telefonica	Buzón	TOTAL
3.130	2.999	3.801	1.350	504	42	11.826
26,47%	25,36%	32,14%	11,42%	4,26%	0,36%	100,00%

CANAL	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFONICO	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC, las cuales en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

FORMULARIO ELECTRONICO WEB	Permite registrar en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta se puede verificar el estado del trámite de la solicitud
CORREO ELECTRONICO	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, solicitudes, sugerencias, felicitaciones, actos de corrupción, las cuales se radican en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
RADICACION COMUNICACIÓN ESCRITA	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con los servicios y por actos de corrupción y solicitudes en general por Gestión Documental.
BUZON DE SUGERENCIAS	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios Del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON.

ANÁLISIS QUEJAS DE MAYOR IMPACTO EN EL COMITÉ CRAET

En el Comité de atención, evaluación y trámites de quejas, reclamos e informes-CRAET, de acuerdo con la Resolución 3352 del 15 de agosto de 2019, se analizan, direccionan e implementan acciones de mejora de las quejas de mayor impacto para el instituto y son seccionadas en Direcciones Regionales, Eron, Escuela Penitenciaria y Sede Central. Lo que permite la elaboración de informes (cuatrimestrales), campañas, entre otros para conocimiento de la dirección general del INPEC y de esa manera se tomen las acciones preventivas y correctivas, que permitan mejorar y contribuir con la imagen y quehacer del INPEC.

QUEJAS MAYOR IMPACTO EN CRAET NIVEL NACIONAL

Derechos Humanos: Uso excesivo de la fuerza.

Corrupción de servidores públicos: Inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos; solicitar o recibir dádivas cohecho.

Atención en Salud: Falta de atención médica.

Trámites de Seguridad: Trámite a la protección de interno; Mal procedimiento en las requisas u operativos; Solicitud de protección al privado de la libertad.

Ambiente y desempeño laboral: Acoso laboral a funcionarios; Incumplir con las tareas o funciones.

Investigaciones disciplinarias de internos: Extorsión a PPL y visitantes.

Sede central: 762 **Regionales y ERON adscritos:** 3.002. **TOTAL 3.764**

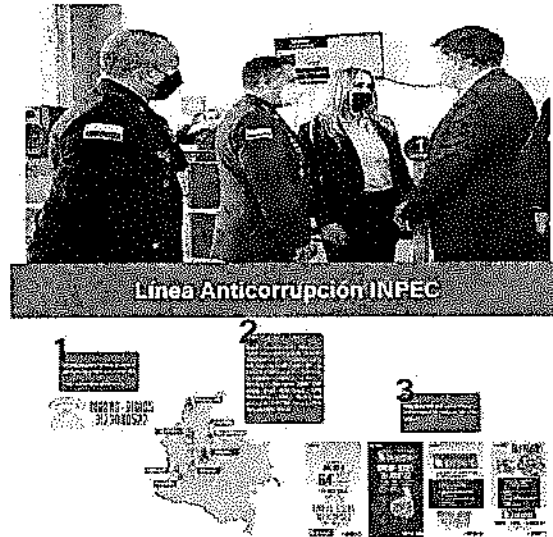
PARTICIPACION CIUDADANA

Se realizó con los grupos de interés PPL (Persona Privada de la Libertad), familiares, defensores, veedurías ciudadanas, entidades Gubernamentales, no Gubernamentales en especial con la participación de las veedurías ciudadanas un espacio para socializar los procedimientos y servicios que se prestan en el Instituto donde se permitió a los ciudadanos intervenir con sus ideas aportar o incluso mejorar con sus propuestas estos procedimientos, programas o proyectos.

Participación en la feria de servicio al ciudadano atendiendo la invitación del DNP, llevada a cabo de manera virtual en el departamento de Córdoba los días 6,7 y 8 de octubre de 2.020, difundida a través de la redes sociales y medios de comunicación mediante un video institucional con la información más relevante de los servicios ofertados por el INPEC.

LOGROS

1. Las oficinas de atención a nivel nacional están dotas con el 100 % en herramientas tecnologías y mobiliario para la atención de los ciudadanos y tienen funcionarios responsables, competentes y comprometidos con la entidad y la ciudadanía, aunque se puede evidenciar rotación en ERO y falta de perfil para desempeñar el cargo.
2. Se realizó el lanzamiento de la Línea Anticorrupción para el mes de diciembre del año 2020 3173000522 – 018000-9100105.

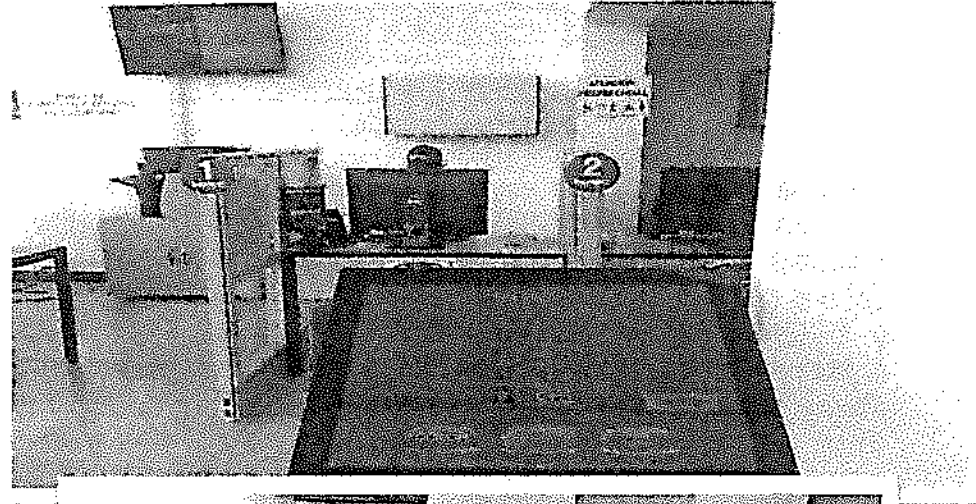


3. Se Cuenta con un Proyecto de inversión: "Implementación de herramientas tecnológicas y elementos para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano", a través de mobiliarios y Digiturnos - calificadores, dispuestos en las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional, que proveen una atención especializada y modelo de inclusión para ciudadanos vulnerables, adultos mayores niños, niñas y adolescentes, grupos minoritarios. Étnicos, personas con discapacidad visual o auditiva, hipoacúsicos y personas de talla baja.

Se adelantaron procesos contractuales del Proyecto de Inversión correspondiente a la presente vigencia así y para el año 2021 se continuará con más cobertura Nacional.

La Adquisición, Instalación y Puesta en Funcionamiento de La Asignación De Turnos (Con Calificadores) en Los Puntos de Atención al Ciudadano Del INPEC a nivel nacional por valor de \$ 158.961.020.00, para priorizar tres sedes como se detalla a continuación.

ESTABLECIMIENTO	CANTIDAD		
	ASIGNADOR DE TURNO	CALIFICADOR DE SERVICIO	PUESTOS DE TRABAJO
Sede Central calle26	1	3	3
COBOG Bogotá (Picota)	1	1	1
CPMSC Bogotá (Modelo)	1	1	1
TOTAL	3	5	5

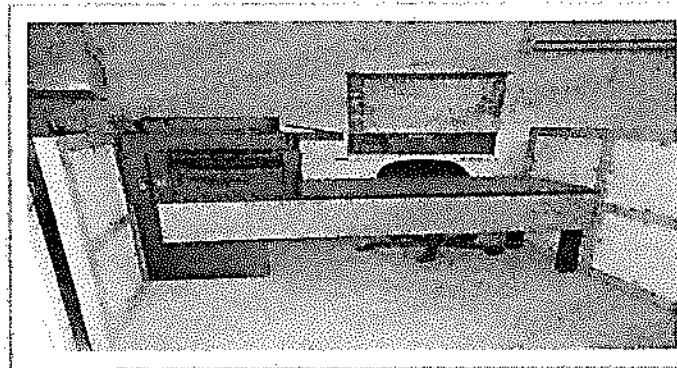


Dotar los puntos de atención con infraestructura física direccionada a individualizar la atención. (Módulos) por valor de \$8.870.111.52, para priorizar cuatro (4) sedes así:



ESTABLECIMIENTO	DIRECCION	CANTIDAD MODULOS
EPMSC Villavicencio	Transversal 26 # 22A-24 Villavicencio - Meta	1
EPAMS La Dorada	Barrio Las Férias, La Dorada – Caldas	1
EPMSC Tuluá	Carrera 29-Calle 14 Tuluá – Valle	1
EPMSC Cartagena	Carretera Troncal Kilómetro 3, Cartagena - Bolivar la ternera.	1
TOTAL		4

4. Se impactó para las oficinas de atención al ciudadano con el nuevo Sistema de ingreso de las PQRSD en el aplicativo GESDOC PQRSD a nivel nacional. Este sistema permite ingresar y ver la trazabilidad, llevándose a cabo el seguimiento y control de las PQRSD a las dependencias, regionales y ERON como el cumplimiento en los tiempos de respuesta a los ciudadanos, con alertas y semáforo, para que cada dependencia ingrese la respuesta, verifique el estado de las PQRSD en los términos de ley, pero a pesar de este sistema no se cumple con las debidas respuestas lo que ocasiona y permite que se presenten tutelas por dicho incumplimiento.



5. De lo anterior, constantemente se presentan los informes del módulo GESDOC – PQRSD a la Dirección General dándose a conocer dichas falencias para la toma de correctivos que permitan encausar el mejoramiento y su cumplimiento. El nuevo aplicativo GESDOC PQRSD permite generar listados y estadísticas por rango de fechas, tipos de solicitudes o medios de recepción para la toma de decisiones y acciones correctivas, por cuanto permite la integración de todas las peticiones, quejas, reclamos que ingresan por los diferentes medios de recepción.

6. Se fortalecen las acciones de control y mejora, a través de la implementación del comité de recepción de quejas y reclamos CRAET, en donde se analiza cada caso en particular y se toman acciones preventivas y correctivas (reuniones semanalmente).
7. Se presentan Informes de la tipología de las PQRSD y medición de impacto de percepción ciudadana a la Dirección General, lo que permite analizar, diagnosticar e implementar acciones de mejora, con base al servicio al ciudadano ofrecido por el INPEC y tomar acciones frente a las PQRSD más frecuentes o de mayor impacto.
8. Se realizaron ejercicios de participación ciudadana que involucran a la ciudadanía en actividades con grupos de valor.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 las dependencias responsables, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

A las Direcciones Regionales se les está requiriendo para que adelanten planes de mejora con sus ERON adscritos en la utilización del aplicativo con el registro oportuno de las solicitudes que se reciban por los diferentes canales de atención

Solicitar a la Subdirección de Talento Humano, personal competente para el desarrollo de las actividades de atención al ciudadano, a fin de prestar un servicio con calidad y satisfacer las necesidades del ciudadano (PPL y ciudadanos en general)

Se sugiere a los Directores de los Establecimientos de Reclusión Direcciones Regionales, soliciten a la USPEC y la Dirección de Gestión Corporativa, adecuar la infraestructura y adecuación de las oficinas de Atención al Ciudadano para que cumplan con la norma y la ley estipulada, y la adecuada prestación del servicio.

Socializar a través de campañas o videoconferencias, el cumplimiento oportuno de las respuestas a los ciudadanos en términos de ley y digitalizar todo lo concerniente a las PQRSD en el sistema GESDOC – PQRSD, a fin de tener la trazabilidad y el proceso que las mismas.

Continuar con las campañas de la línea anticorrupción encaminada a la difusión y darla a conocer a los ciudadanos y prevención a servidores públicos sobre la corrupción, en el entendido que este mecanismo no correspondía a la oficina de atención al ciudadano siendo anexa en la actualidad sin contar con recursos humano ni infraestructura adecuada para la atención.

