

MESA DE DIÁLOGO DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL



**RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018** | **INPEC**
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Humanizando y transformando vidas

Director General
Brigadier General WILLIAM E. RUIZ GARZÓN
Marzo 21 de 2019



INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia y participación en el manejo de recursos públicos, ha centrado esfuerzos frente a la estrategia de Rendición de Cuentas, logrando avances en el fortalecimiento de la cultura de diálogo entre el Estado y los ciudadanos, como un ejercicio permanente de información, participación y retroalimentación con la ciudadanía, afrontando el reto de continuar esta tarea asumiendo compromisos para garantizar una interlocución permanente con la ciudadanía y grupos de valor.

INSTALACIÓN DE LA MESA DE DIÁLOGO TEMÁTICA Y SALUDO DE BIENVENIDA

01

SOCIALIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN

02

TEMA 1 ATENCIÓN BÁSICA Y TRATAMIENTO PENITENCIARIO

03

TEMA 2. DERECHOS HUMANOS

04

TEMA 3. SEGURIDAD PENITENCIARIA

05

TEMA 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO

06

ESPACIO PARA LA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

07

CIERRE DE LA MESA

08

SOCIALIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN



Acercamiento con la Comunidad

**RENDICIÓN DE**
CUENTAS VIGENCIA 2018 | **INPEC**
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Humanizando y transformando vidas

Jefe Oficina Asesora de Planeación
JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS
Marzo 21 de 2019

MECANISMOS PARA PARTICIPAR

**Presenciales**

Solicitar la palabra,
levantando la mano

Formato escrito para
preguntas o inquietudes

“Pregúntale al Director”

**Virtuales**

Videoconferencia

PREGUNTAS DE LOS ASISTENTES

La persona interesada levantará la mano a fin de pedir la palabra

1



2

El interlocutor dará la palabra por orden, a fin de resolver las inquietudes de los participantes

Se le entregará al participante el objeto hablador (la pelota).

3



4

La persona interesada de forma respetuosa dirá en voz alta su pregunta o inquietud.

El expositor responderá las inquietudes o preguntas de los participantes

5

-Todos los puntos de vista, posiciones, opiniones y expresiones son valoradas de igual manera.

-El respeto deberá ser un valor fundamental que será practicado por todas las personas que participen de este espacio sin excepción.

4

-Quienes no tienen el objeto hablador tienen el poder y la responsabilidad de escuchar.

-Se medirá el tiempo de intervención a cargo de un funcionario.

-Si durante el tiempo destinado al objeto hablador no se haya alcanzado a resolver todas las inquietudes, éstas serán formuladas en el formato destinado para tal fin.

1

-Una vez terminadas las exposiciones temáticas se dará espacio a la interlocución de formulación de preguntas.

-El objeto hablador (pelota) estará en la mano de quien tiene la palabra y que nadie debe interrumpir de ninguna forma.

-Quien tiene en su mano el objeto hablador, tiene dos (2) minutos el “poder y la responsabilidad” de hablar.

2

-Si algún participante desea expresar de manera personal al Director General alguna inquietud o pregunta con respecto a la gestión administrativa que adelanta el Inpec, a un lado de la mesa se habilitó un espacio para la formulación de preguntas que serán grabadas a la dirección del Instituto.

-Al finalizar, se realizará la Generación de Acuerdos y Compromisos

3

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTO



Acercamiento con la Comunidad

**RENDICIÓN DE**
CUENTAS VIGENCIA 2018 | **INPEC**
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Humanizando y transformando vidas

Directora de Atención y Tratamiento
Doctora ROSELIN MARTÍNEZ ROSALES
Marzo 21 de 2019

CONTENIDO

1. SUBDIRECCIÓN ATENCIÓN EN SALUD

01

2. SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

02

3. SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN

03

4. SUBDIRECCIÓN DE HABILIDADES PRODUCTIVAS

04



SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN EN SALUD



01

POBLACIÓN TOTAL **185.372**

Cobertura en salud 2018



a

FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL 2018
121.869

b

OTRAS EPS
RÉGIMEN SUBSIDIADO
41.692

c

OTRAS EPS RÉGIMEN
CONTRIBUTIVO
19.747

d

RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN
2.064

Corte 31/12/2018

- Estructuración de **12** informes de seguimiento y control a la prestación de servicios de salud con información remitida por los ERON y regionales.
- 51.334 internos fueron valorados por medicina general, con examen de ingreso.
- 100% de la población interna con afiliación al SGSSS o cobertura en salud a través del Fondo Nacional de Salud PPL.
- Actualización del manual técnico del aseguramiento.
- 20 procedimientos, los más relevantes son :
 - Examen médico de ingreso (EMI)
 - Valoración odontológica
 - Aseguramiento en salud (1 manual, 2 guías y 3 formatos).
 - Atención en salud
 - Referencia y contrarreferencia.
- Caracterización de los **133 ERON** como Unidad Primaria Generadora de Datos – UPGD para la notificación oportuna de los Eventos de Interés en Salud al SIVIGILA.

1 Principales resultados de salud 2018

- Se creó la certificación de afiliación en salud, sobre el tipo de cobertura de las PPL a cargo del INPEC.
- Se continuó con el Tamizaje que permitió determinar PPL con grave enfermedad e incompatibilidad con la vida en reclusión.

Los Jueces concedieron el beneficio de prisión domiciliaria a 686 PPL, después de ser valorados por el Instituto Nacional de Medicina Legal.

Identificados	1.693
Pendiente por valoración IML	743
Valorados IML	950
Otorgaron Domiciliaria	686
Negaron	109
Pendiente por definir	155



Creación: **MANUAL DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS PARA SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS DEL ORDEN NACIONAL (2014)**, desarrollado por:

- USPEC
- INPEC
- Ministerio de Salud
- Instituto Nacional de Salud
- INVIMA



Implementación Estrategia Salas Amigas de la Familia Lactante:

- ✓ RM Bogotá (2) 2017
- ✓ RM Bucaramanga 2018
- ✓ COJAM 2018

Participación: Presidencia, INPEC, ICBF, USPEC, Min Educación, Min Cultura, Coldeportes, Fiduconsorcio.

ACTIVIDAD	2018
Visitas de seguimiento a la prestación del servicio de alimentación a los ERON, Centros de Reclusión Militar CRM y estaciones de Policía.	109
Videoconferencias a establecimientos y direcciones regionales para socialización de los diferentes temas: incumplimientos de condiciones técnicas, enfermedades transmitidas por alimentos -ETAS, seguimiento, actualización de procesos y procedimientos, Reglamento General INPEC.	11
Procedimientos creación y actualización	3
Mesas técnicas	15
•Mesa de Seguimiento al suministro de alimentación, Ministerio de Justicia y del Derecho.	
•Mesa de Inocuidad, Ministerio de Salud y Protección Social.	
•Mesa Interinstitucional, Ministerio de Salud y Protección Social, ICBF.	
•Modificación Decreto 1758/2015, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y Protección Social, Dirección de Centros de Reclusión Militar.	
•Mesa Primera Infancia, Presidencia de la República, Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Educación, ICBF, USPEC.	
Elaboración de informes consolidados	11
Requerimientos por inadecuada prestación del servicio al supervisor del contrato (oficios).	516
Reporte requerimientos USPEC	1251
TOTAL	1916



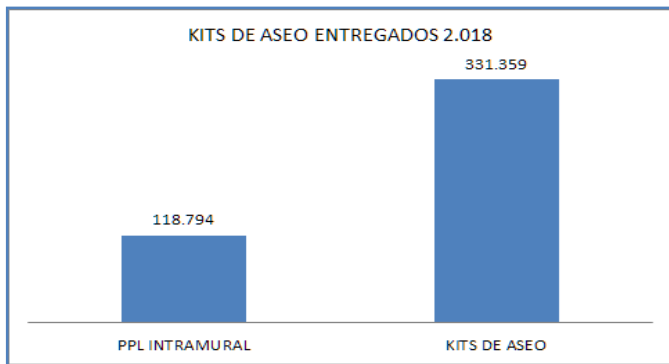
- ✓ Mejoramiento en la integridad de la información reportada en las actas COSAL en los ERON
- ✓ Mejoramiento en el cumplimiento de la normatividad sanitaria en las actividades productivas relacionadas con alimentos.
- ✓ Fomento de la lactancia materna en la población privada de la libertad a través del uso de las Salas amigas de la Familia Lactante.
- ✓ Mantener al 100% el aseguramiento en salud de la población a cargo del INPEC
- ✓ Identificar mediante análisis los cambios en el comportamiento de los EISP (Eventos de Interés en salud Pública) en los ERON
- ✓ Orientar acciones de Información, Educación y Comunicación IEC, enfocadas a la salud pública para la PPL
- ✓ Vigilar la realización del EMI por parte del prestador de salud en los ERON
- ✓ Mejorar la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, a través del seguimiento actualización e implementación del Procedimiento de Atención en Salud.



SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

02

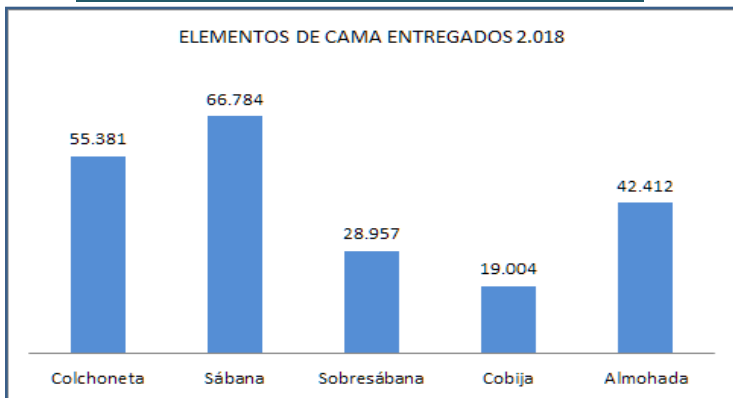
ATENCIÓN SOCIAL-EJE PRESTACIONAL



Fuente: Grupo de Atención Social.
Corte: 31/12/2018

El gráfico muestra la entrega total de kit de aseo personal para la población intramural, sumatoria con ingreso y masivas.

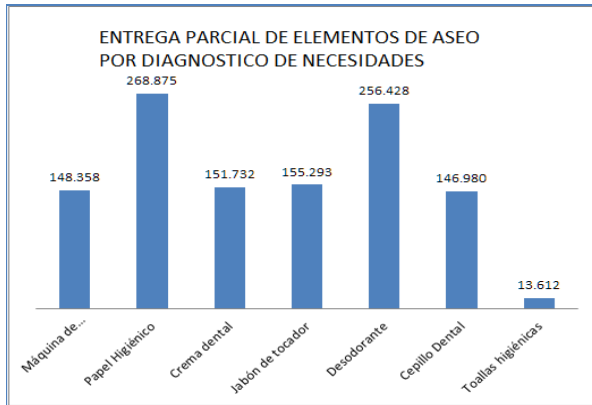
ATENCIÓN SOCIAL-EJE PRESTACIONAL



Fuente: Grupo de Atención Social.
Corte: 31/12/2018

Los elementos de cama suministrados corresponden a entregas realizadas por ingreso al establecimiento y por diagnóstico de necesidades, para un total de elementos entregados de **212.538**. (Memorando 0251/2004).

ATENCIÓN SOCIAL-EJE PRESTACIONAL



Fuente: Grupo de Atención Social.
Corte: 31/12/2018

Por diagnóstico de necesidades se entregaron a las PPL
1'141.278 elementos.

ASISTENCIA, ATENCIÓN E INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS



Se implementó curso virtual en prevención y atención del consumo de SPA para 103 servidores penitenciarios y un curso de profundización presencial para 80 funcionarios. Convenio Minjusticia-DNUDC.

Se adoptó el marco técnico de Reducción del Consumo de SPA en el sistema penitenciario diseñado por Naciones Unidas y Ministerio de Justicia.

Coberturas PPL

Promoción y prevención: 91.122

Mitigación: 16.434

ASISTENCIA, ATENCIÓN E INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA



Atención individual – CPMS Bogotá

REGIONAL	ASISTENCIA, ATENCIÓN E INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA
Central	230
Occidente	55
Norte	5
Oriente	59
Noroeste	669
Viejo Caldas	111
Total	1.129

Fuente: Sisipec
Corte: 31/12/2018

GRUPOS CON CONDICIONES EXCEPCIONALES

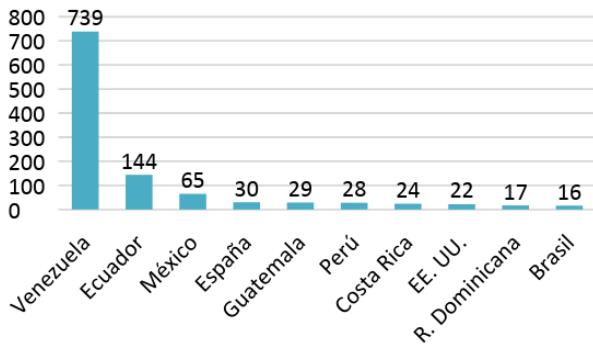


Fuente: Sisipec
Corte: 31/12/2018

REPRESENTACION POR GRUPO	
Afrocolombianos	36%
Adultos mayores	29%
Población indígena	15%
Personas con discapacidad	13%
Extranjeros	5%
Madres gestantes	0,80%
Población ROM	0,30%
Raizales	0,30%
Mujeres lactantes	0.1%



Día de la Afrocolombianidad, Yopal Junio 2018

GRUPOS CON CONDICIONES EXCEPCIONALES - EXTRANJEROS
Extranjeros por Nacionalidad


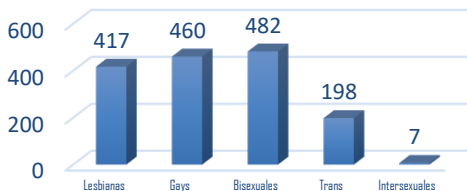
Fuente: página Inpec
 Corte: 31/12/2018

DELITOS	
Tráfico, fabricación/porte estupefacientes	522
Hurto	260
Fabricación, tráfico/porte armas fuego, mun...	149
Homicidio	93
Favorecimiento en el delito de contrabando de hidrocarburos o sus derivados.	77

REGIONALES	
Regional Oriente	352
Regional Central	351
Regional Norte	261
Regional Occidente	209
Regional Noroeste	49
Regional Viejo Caldas	12
TOTAL	1234

POBLACIÓN SECTORES LGBTI

Convocatoria Autoreconocimiento LGBTI



Fuente: Sisipec
Corte: 31/12/2018

Regional Central	560
Regional Occidente	189
Regional Norte	73
Regional Oriente	239
Regional Noroeste	283
Regional Viejo Caldas	270
TOTAL:	1.564

Sensibilización derechos sectores LGBTI



CPMSC BOGOTÁ

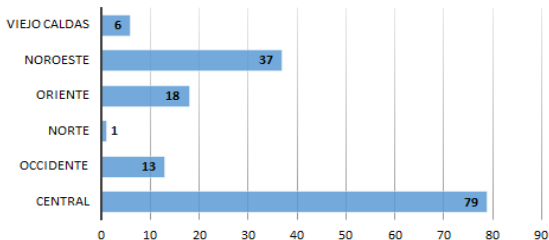
EPC YOPAL



EPAMSCAS COMBITA

ATENCIÓN FAMILIA

Encuentros familiares



Fuente: Sisipic
Corte: 31/12/2018

En estos encuentros interactúan las familias y los PPL abordando temáticas relacionadas con la familia y efectos de la prisionalización. En los talleres se incluyen temas como pautas de crianza, roles, límites, autoridad, comunicación, relación, contexto.



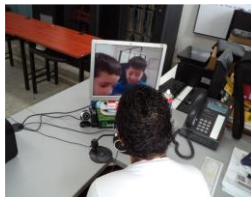
Encuentro familiar CPMS Bogotá

VISITAS VIRTUALES

Es un medio de comunicación para que las personas privadas de la libertad cuyas familias se encuentran distantes de su lugar de detención, puedan afianzar fortalecer o reanudar la relación y vínculos familiares y con ello suplir necesidades básicas de afecto, de aceptación y de seguridad, base fundamental para el tratamiento penitenciario y disminución de efectos de prisionalización.

En 2018 se realizaron un total de 859 VIVIF según registros de seguimiento del Grupo de Atención Social.

REGIONAL	CENTRAL	OCCIDENTE	NORTE	ORIENTE	NORDESTE	VIEJO CALDAS	TOTAL NACIONAL
TOTAL	179	225	15	125	89	226	859



Fuente: RM Cúcuta.



Fuente: EPMSC Cáqueza

ATENCIÓN FAMILIA – MADRES GESTANTES Y NIÑOS MENORES DE TRES AÑOS

Ley 1804 de 02 de agosto de 2016

TOTAL USUARIOS ATENDIDOS EN 2018			
ESTABLECIMIENTO	Mujer Gestante	niños y niñas	total
COPEL	20	17	37
RM BOGOTÁ	107	73	180
RM POPAYÁN	8	16	24
COCUC	6	6	12
RM PEREIRA	18	29	47
RM BUCARAMANGA	17	28	45
COIBA	22	14	36
COJAM	60	38	98
TOTAL	258	221	479

Fuente: Direcciones Regionales
Corte: 14/01/2019

Prórroga N° 1 Convenio interadministrativo N° 782 de 2013 ICBF-INPEC, sin erogación de presupuesto con vigencia a 31/12/2020.

La atención se garantiza a través de contratos tripartitas INPEC/ICBF/Operador.

Aportes ICBF: Alimentación completa 365 días. Equipo interdisciplinario: lunes a viernes 1 ó 2 educadores, dos veces al mes 1 nutricionista, 1 funcionario salud, 1 trabajador social, 1 psicólogo. Dotación para el servicio.

Aportes INPEC: 1- 5 PPL auxiliares de jardín y 01 PPL servicios generales para el servicio. Dotación de Delantal y Zapatos, 1 funcionario coordinador de actividades de nomina, instalaciones y servicios públicos.



Registros fotográficos RM Jamundi

PROYECTO DE INVERSIÓN CÁRCELES PARA LA PAZ NACIONAL

Año	Contrato	Objeto	Productos
2018	Contrato interadministrativo N° 188 de 2018 INPEC/ Universidad Nacional de Colombia. \$ 144'919.257 (recursos inversión)	Contratar el diseño e implementación de un curso de capacitación virtual dirigido a funcionarios del INPEC para la continuidad del proyecto de inversión "Implementación cárceles para la paz nacional" durante la vigencia 2018.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño de curso virtual: mecanismos alternativos de resolución de conflictos, cultura ciudadana y de paz, uso instrumento "identificación y seguimiento de la conflictividad". Manual digital de consulta sobre los temas abordados. 2. Virtualización e implementación del curso a través de la plataforma de la EPN. Total funcionarios certificados 59. Acompañamiento presencial: EPMSC Moniquirá, RM Bogotá y CPMS Bogotá. 3. Validación de la estrategia de formación en Mecanismos alternativos de resolución de conflictos – MARC.
2019	Modalidad de contratación: concurso de méritos. \$150'000.000 (recursos inversión)	Fortalecimiento de los mecanismo alternativos de resolución de controversias al interior de los establecimientos de reclusión.	Implementación de un sistema de mediación de conflictos en siete establecimientos: COMEB, RM Bogotá, CPMS Bogotá, EPMSC Cali, CDCUC, Pedregal y COIBA.

COBERTURA CET

Clasificación en fase
31 de Diciembre 2018

REGIONAL	PARTE DIARIO	INTERNOS SIN EVALUACION			INTERNOS CON PLAN DE TRATAMIENTO									
		SIN FASE	OBSERVACION Y DIAGNÓSTICO	Total sin plan de Tto	ALTA	MEDIANA	MINIMA	CONFIANZA	NO ACEPTA TRATAMIENTO	NO REQUIERE TRATAMIENTO	NO CUMPLE REQUISITOS	Total con plan de Tto	TOTAL CLASIFICADOS	%INTERNOS CLASIFICADOS
CENTRAL	30.620	281	5466	5747	15488	6999	1832	554	0	0	6	24.873	30.339	99%
OCCIDENTE	14.950	334	2587	2921	7644	3468	690	227	0	0	0	12.029	14.616	98%
NORTE	6.682	74	704	778	3789	1707	357	51	2	1	0	5.904	6.608	99%
ORIENTE	7.683	355	1057	1412	3859	1752	530	130	0	0	0	6.271	7.328	95%
NOROESTE	10.261	198	2876	3074	4506	1833	647	201	10	0	0	7.187	10.063	98%
VIEJO CALDAS	10.484	122	782	904	6553	2401	513	113	10	0	0	9.580	10.362	99%
CMP	436	17	105	122	256	49	5	4	0	0	0	314	419	96%
EPC EXTERNOS	5	4	0	4	0	0	1	0	0	0	0	1	1	20%
PONAL	134	15	13	28	18	47	22	19	0	0	0	106	119	89%
Total General	81.255	1.400	13.590	14.990	42.113	18.256	4.597	1.299	22	1	6	66.265	79.855	98%

* Ley 65/93. art. 144. Fases del Tratamiento: 1. Observación, diagnóstico y clasificación. 2. Alta seguridad. 3. Mediana seguridad. 4. Mínima seguridad. 5. Confianza.

• COBERTURA JETEE

**Población privada de la libertad con asignación de trabajo,
estudio y enseñanza – TEE**
Corte: 31 de diciembre 2018

Regionales	Trabajo		Estudio		Enseñanza		Total Hombre	Total Mujer	Total TEE
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer			
Central	16.173	935	16.402	873	763	52	33.338	1.860	35.198
Occidente	7.444	517	8.241	801	250	25	15.935	1.343	17.278
Norte	5.685	224	4.454	94	179	3	10.318	321	10.639
Oriente	5.453	481	4.134	229	158	20	9.745	730	10.475
Noroeste	3.876	457	5.779	653	150	16	9.805	1.126	10.931
Viejo Caldas	5.695	524	4.674	705	191	33	10.560	1.262	11.822
Total	44.326	3.138	43.684	3.355	1.691	149	89.701	6.642	96.343
TOTAL	47.464		47.039		1.840		96.343		

FUENTE: SISIPEC WEB

COBERTURA PROGRAMAS PSICOSOCIALES CON FINES DE TRATAMIENTO PENITENCIARIO

	REGIONAL	PROGRAMAS PSICOSOCIALES CON FINES DE TRATAMIENTO PENITENCIARIO													
		PREPARACION PARA LA LIBERTAD P.L.		INDUCCIÓN AL TRATAMIENTO PENITENCIARIO		MISIÓN CARÁCTER		CADENA DE VIDA		PROGRAMA RESPONSABILIDAD INTEGRAL CON LA VIDA – RIV		PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PENITENCIARIA PARA ADAPTACIÓN SOCIAL – PIPAS		EDUCACIÓN INTEGRAL Y CALIDAD DE VIDA – PEC	
		N° ERON	TOTAL	N° ERON	TOTAL	N° ERON	TOTAL	N° ERON	TOTAL	N° ERON	TOTAL	N° ERON	TOTAL	N° ERON	TOTAL
100	CENTRAL	38	1546	40	1740	33	2870	36	1470	17	811	13	367	13	463
200	OCCIDENTE	21	634	21	773	21	2272	18	434	5	382	5	221	4	132
300	NORTE	13	280	12	307	11	584	6	114	3	49	2	30	1	26
400	ORIENTE	14	259	14	661	10	417	8	260	5	134	5	114	4	65
500	NOROESTE	19	593	16	769	14	382	9	242	8	132	9	176	7	126
600	VIEJO CALDAS	21	752	20	357	21	1429	20	586	10	210	8	93	0	0
	TOTAL	125	4049	122	4598	109	7926	96	3092	48	1718	42	1001	29	812

Fuente: Reporte de las Regionales
 Información IV trimestre 2018

JUSTICIA RESTAURATIVA ACCIONES INPEC 2018

- ❖ Firma del Pacto por la Humanización de los Sistemas de Privación de la Libertad en Colombia el 15-12-2017
- ❖ Directiva Transitoria 00006 de 2018 del 16-04-2018
- ❖ El INPEC coordinación con la Procuraduría General de la Nación realizó seis videoconferencias dirigidas a los establecimientos de reclusión del orden nacional, Regionales y Escuela Penitenciaria.
- ❖ Implementación del Programa de Justicia Restaurativa) en COMEB y RM Bogotá.
- ❖ Realización del diplomado **“Cultura en Justicia Restaurativa: una práctica Restaura-Vidas”** (120 horas), al que asistieron 19 funcionarios del INPEC.



ACCIONES PLANEADAS 2019

Directiva Transitoria 2019

Servicios Restaurativos y/o Comunidades Restaurativas en establecimientos carcelarios de Quibdó, Cómbita, Itagüí, COMEB, Espinal y PONAL de Facatativá.

Servicios Restaurativos : Oferta del programa Justicia Restaurativa de la PGN de manera individual.

Comunidades Restaurativas: oferta grupal (20 -25 PPL) del programa de Justicia Restaurativa (etapa de capacitación), intramuros en espacio previamente destinado para ese fin.



IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN PENITENCIARIA

El objetivo es fortalecer la evaluación de las personas privadas de la libertad condenadas para orientar el Tratamiento Penitenciario.

Ejes:

1. Caracterización ocupacional de las PPL con el diseño y validación del instrumento.
2. El impacto de los programas psicosociales con fines de tratamiento

Vigencia 2019-2021

Aprobado por el DNP en la vigencia 2018

Presupuesto total proyectado: \$ 2'154.924.903

Presupuesto asignado para el 2019: \$ 243.424.903

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL- ASIGNACIÓN RESOLUCIONES

PROGRAMA	VALOR ASIGNADO	VALOR EJECUTADO	% EJECUCIÓN
Atención social-Eje prestacional (Dotación elementos aseo personal y de cama)	\$15.042'500.000	\$14.522'735.118	97%
Atención niños menores de 3 años.	\$60'000.000	\$59'383.712	99%
Programas psicosociales de atención social	\$360'750.000	\$360'595.885	99,96%
Preservación de la vida	\$97'550.000	\$95'245.944	97,64%
Atención Grupos condiciones excepcionales	\$400'000.000	\$397'665.032	99.42%
Actividades en pro de la calidad de vida de la PPL	\$105'374.086	\$91'706.397	87%
Implementación y desarrollo del Sistema Integral de Tratamiento Progresivo Penitenciario: CET, JETEE y programas psicosociales con fines de tratamiento.	\$848'226.135	\$832'398.640	98%
Convención de tratamiento penitenciario	\$245'000.000	\$177'537.035	72.5%
Apoyo a la gestión institucional de atención espiritual	\$ 360.500.000	\$ 360.500.000	100%

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL- CONTRATACIÓN SUBAP

PROGRAMA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Dotación de equipos para el funcionamiento del Centro de Evaluación y Tratamiento en los diferentes ERON por valor de	Subdirección de Atención Psicosocial – Grupo de Tratamiento Penitenciario.	Presupuesto asignado \$400.000.000 Presupuesto ejecutado \$380'294.136,68 a través de las órdenes de compra #30678 correspondiente al contrato 155 del 2018, #31428 correspondiente al contrato 179 del 2018 y # 30677 correspondiente al contrato 154 del 2018.
Proyecto de inversión prevención y atención de consumo SPA basada en la evidencia. Fortalecimiento de tres comunidades terapéuticas de Popayán, Medellín y Cúcuta. Se realizaron cinco contratos el 8 de junio en grandes superficies por la página de Colombia Compra Eficiente.	Subdirección de Atención Psicosocial – Grupo de Tratamiento Penitenciario.	Presupuesto asignado \$42.384.405 Presupuesto ejecutado \$37'727.441
Proyecto de inversión cárceles para la Paz. Contrato interadministrativo No. 188 de 01 de octubre de 2018 entre el INPEC-Universidad Nacional de Colombia, para el desarrollo del curso virtual Cárceles para la Paz Nacional.	Subdirección de Atención Psicosocial - Grupo de Atención Social	Presupuesto asignado \$147.125.654 El contrato se pactó por \$144.919.257.
Fortalecimiento estrategia VIVIF con dotación de equipos para ERON	Subdirección de Atención Psicosocial - Grupo de Atención Social.	Presupuesto asignado \$83.600.000 Contrato N°154 con Orden de Compra 30677. Proveedor Pear solutions S.A.S. Presupuesto ejecutado \$54.614.631,37 Presupuesto asignado \$ 396.266.688 Contrato N° 204 con orden de compra 32486. Proveedor Sumimas S.A.S Contrato N° 205 con orden de compra 32487. Proveedor Nex Computer S.A.S. Contrato N° 206 con orden de compra 32488. Proveedor UT Soft – IG Presupuesto ejecutado \$ 289.914.907,48

PROGRAMA	RETO 2019
Atención Social - Eje prestacional	<p>Mejorar la accesibilidad a elementos básicos para la población privada de la libertad intramural</p> <p>Realizar visitas de verificación a los ERON que presenten novedades o se recepciones quejas respecto a la dotación básica, verificando aleatoriamente las actas, firmas, verificación de huella y entrevista a los PPL constatando la entrega y recibo de la dotación. Los desplazamientos a los ERON distantes de la Regional estarán sujetos a la autorización del plan de viaje y presupuesto asignado</p>
Atención social - Eje preventivo	Mejorar la resolución de conflictos al interior de los establecimientos de reclusión del país. (proyecto de inversión)
Atención en familia - estrategia VIVIF	Aumentar el acceso a la Estrategia de VIVIF para las personas privadas de la libertad.
Atención en familia - niños menores de 3 años de edad.	Modernización del programa de atención a niños RM Bogotá

PROGRAMA	RETO 2019
Atención Psicológica	<p>Mejorar el acceso a atención psicológica en la población privada de la libertad.</p> <p>Fortalecer el programa de atención de consumo de sustancias psicoactivas en la población privada de la libertad a cargo del INPEC. (proyecto de Inversión-evaluación del programa)</p> <p>Aumentar la cobertura de PPL que participan en actividades de prevención del consumo de SPA</p> <p>mejorar la intervención de conductas suicidas</p>
Atención a Grupos en condiciones excepcionales.	Aumentar la cobertura de los programas dirigidos a la población reconocida con condiciones excepcionales.

PROGRAMA	RETO 2019
CET	Realizar clasificación y/o seguimiento de la PPL condenada en fases de Tratamiento Penitenciario en los ERON.
JETEE	Realizar asignación de la PPL condenada a programas ocupacionales de trabajo, estudio y enseñanza en los ERON.
Programas psicosociales de tratamiento penitenciario.	Incrementar el número de PPL condenados que participan en los programas psicosociales con fines de Tratamiento Penitenciario implementados en los ERON. Fortalecer el tratamiento penitenciario con la implementación de comunidades terapéuticas en el ERON
Preparación para la libertad	Fortalecer los centros de referenciación del orden Nacional

PROGRAMA	RETO 2019
Implementar Herramientas de Evaluación Penitenciaria (proyecto de Inversión)	<p>Realizar un diagnóstico del perfil ocupacional de la población privada de la libertad condenada (trabajo, estudio y enseñanza) que incluya las posibilidades ocupacionales al salir en libertad.</p> <p>Diseñar y validar el instrumento de caracterización ocupacional de la población privada de la libertad condenada, con los componentes de educación y trabajo e incluyendo el enfoque diferencial.</p>



SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN

03



Fuente. EPMSC FUSA 2018

Establece programas educativos orientados a fortalecer los procesos de Atención Social y Tratamiento Penitenciario de la población privada de la libertad.

La cobertura lograda en los programas de educación para el año 2018 es:

Educación Formal	32.000
Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano	38.000
Educación Informal	12.039
Cultura, deporte y recreación	28.000
Educación Superior	2.065

Educación superior : Proceso de formación permanente personal, cultural y social que se fundamenta en la concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y sus deberes, el cual el INPEC desarrolla a través de convenios con instituciones de educación superior para carreras como: administración de empresas, filosofía, licenciaturas.

INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR	MATRICULADOS	APOYO ECONÓMICO
FUNDACIÓN TECNOLÓGICA FITEC	100	0
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD	176	74
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REGIONAL DEL CARIBE - IAFIC	58	0
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	210	0
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS - UNIMINUTO	45	39
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER - UFPS	13	0
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA - UMNG	55	0
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO - UNIQUINDIO	17	0
OTRAS	45	0
TOTAL	719	113

La Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano tiene como objetivo promover la formación en la práctica del trabajo mediante el desarrollo de conocimientos técnicos y habilidades, así como la capacitación para el desempeño artesanal, artístico, ocupacional... para el desarrollo de competencias laborales específicas.

Actualmente el INPEC cuenta con el convenio marco No 451 de 2015, con una vigencia de 5 años.



Fuente Establecimiento Neiva 2017

Formación académica: tiene por objeto la adquisición de conocimientos y habilidades en diversos temas de la ciencia, la matemática, la técnica, los idiomas, las artes, recreación, deportes. (160 horas mínimo)

Formación laboral (SENA): Tiene por objeto preparar a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollar competencias laborales específicas (600 horas mínimo)



Grupo deporte, recreación y cultura

Se organiza y ejecutan actividades deportivas, recreativas y culturales, promoviendo espacios de integración, cohesión, participación y solidaridad, minimizando factores de violencia, a través de las manifestaciones artísticas, literarias, de investigación, fomento, promoción de la lectura, permitiendo bajar niveles de ansiedad y estrés propios del encierro.

Programación 2019

- Campeonatos disciplinas deportivas - Junio
- Concurso de teatro, música y pintura - Agosto
- Concurso de bibliotecas penitenciarias - Octubre



EPMSC Chocotá - 2018



CPMSC Bogotá - 2018

FORTALECIMIENTO BIBLIOTECAS PENITENCIARIAS Y CARCELARIAS:

A partir del aprovechamiento y mejoramiento de estos espacios, se generan acciones que integran y contribuyen a fortalecer los servicios que ofertan las bibliotecas, como la creación literaria, la promoción a la lectura y los procesos de formación.

- Se cumplió con el 100% del plan de acción 2018.
- Ejecución del 98% de los recursos asignados para la vigencia 2018.
- 780 PPL recibieron su título de Bachiller, en diferentes Establecimientos Penitenciarios del País. (EPMSC Ocaña, EPMSC Yopal, EPMSC Sogamoso, EPMS Buenaventura, EPMSC Combita, EPMSC Buga, EPMSC Popayán, EPMSC Cali, EPMSC Moniquira y EPMSC Pasto)
- Se ejecutó en un 100% de el proyecto de Inversión “Mejoramiento de procesos educativos en los Establecimientos Penitenciarios y Carcelarios” permitiendo un avance significativo para la aprobación del modelo Educativo flexible del INPEC.
- Se gestionó la donación de 25.000 libros que fueron enviados a los Establecimientos Penitenciarios y Carcelarios en el marco del programa “fortalecimiento de las Bibliotecas”(Biblioteca Luis Ángel Arango, Biblioteca Nacional, Bibliored y ministerio de Justicia)
- Se han implementado 27 aulas virtuales, COCUC, Barranquilla, Cali, Jamundí, Ibagué, Espinal, entre otros, contribuyendo a mejorar la calidad de los procesos educativos.
- Se gestionó desde la Subdirección de Educación 30 becas para la PPL que se encuentran adelantando programas de educación superior en RM Bogotá y COMEB.
- Se elaboró la cartilla para el desarrollo del programa de alfabetización en los ERON .

- Se suscriben los siguientes convenios: Corporación Universitaria Iberoamericana, Corporación Universitaria Asturias, Universidad Industrial de Santander, Universidad Santo Tomás, permitiendo la oferta de programas de educación superior para la PPL.
- Fortalecimiento de los convenios existentes con la UNAD UNIMINUTO.
- En el marco del convenio suscrito con el Ministerio de Cultura, se llevó a cabo la implementación del Programa “Libertad Bajo Palabra” en 21 establecimientos de reclusión y la edición del Libro Fugas de tinta # 11
- En el 2018 se llevó a cabo la dotación con mobiliario y material Bibliográfico en 27 Bibliotecas de los establecimientos de reclusión.
- En octubre se realizó la II versión «Reconocimiento a las Mejores Bibliotecas Carcelarias y Penitenciarias», destacando los servicios y actividades que prestan, con el fin de promover la lectura entre la población privada de la libertad.
- Se llevó a cabo la semana del cine colombiano en 20 ERON, del 26 de julio al 1 agosto.
- 38000 PPL se certificaron con el Sena en cursos técnicos, tecnólogos, operarios ,complementarios y auxiliares.

- Implantación del Modelo Educativo, aprobado por el Ministerio de Educación en 2018.
- Capacitar a los monitores, servidores públicos y docentes en la apropiación del Modelo Educativo.
- Fortalecer oferta de programas de educación superior con la suscripción de convenios.
- Celebración de contratos para el apoyo económico del programa de educación superior a distancia para PPL
- Asignación presupuestal de acuerdo con las necesidades presentadas por los establecimientos de reclusión.
- Ampliar la cobertura en educación para el trabajo y el Desarrollo Humano respecto lo logrado en 2018.
- Diseñar y formalizar guía para inscripción y presentación de pruebas ICFES.
- Ampliación de la cobertura del programa de validación y presentación ICFES.
- Informe de ejecución de acciones tendientes a la mejora y aplicación del programa de validación y presentación ICFES.
- Realizar análisis de necesidades de la PPL respecto la cobertura del programa de alfabetización.
- Ampliar cobertura del programa de alfabetización en los establecimientos.
- Implementar por lo menos un curso virtual para bibliotecarios con el apoyo de la Escuela Nacional Penitenciaria

- Llevar a cabo el proceso para el reconocimiento de las mejores bibliotecas carcelarias y penitenciarias
- Adquirir elementos para dotación para las bibliotecas priorizadas para la vigencia, mobiliario y material bibliográfico.
- Propuesta metodológica para la promoción y desarrollo del concurso de teatro, música y pintura, en coordinación con las direcciones regionales.
- Propuesta metodológica para la promoción y desarrollo de campeonatos deportivos penitenciarios y carcelarios, en coordinación con las direcciones regionales.
- Implementación de los lineamientos de deporte y recreación, en coordinación con las direcciones regionales.
- Llevar a cabo la retroalimentación y seguimiento a la planeación de los programas de cultura, deporte y recreación realizado por los ERON.
- Asignar recursos para la adquisición de elementos para el fortalecimiento de los programas de cultura deporte y recreación y hacer seguimiento a su ejecución .-
- Suscribir convenios para el fortalecimiento de los programas de deporte, recreación y cultura.
- Realizar el Programa Libertad Bajo Palabra en alianza con el Ministerio de Cultura.
- Lanzamiento del libro fugas de tinta 12.



SUBDIRECCIÓN DESARROLLO DE HABILIDADES PRODUCTIVAS

04

Puntos de ventas identificados con la marca



Fuente: Barco en madera elaborado por la PPL en EPC PONAL Facatativá



Principal ubicado en la Dirección General del
INPEC

Paz de ariporo	La Mesa
Medellín	La Plata
Cali	Pitalito
Popayán (móvil)	Espinal
Armero- guayabal	Valledupar
Yopal	Santa Marta
Combita	Cartago
Moniquira	Socorro
RM Bogotá	San Gil
Calarcá	Pereira

PROGRAMA DE AUTOABASTECIMIENTO

AÑO	CALZADO	UNIFORMES
2014	44.086	82.885
2015	24.505	57.322
2016	15.952	52.411
2017	21.042	65.505
2018	20.245	76.704
2019	21.323	88.973

Para la vigencia 2018 se dotó de un (01) uniforme al año al 85% de la PPL en calidad de condenado, y a un 25% en calzado y se cuenta con presupuesto por valor de \$2.240.000.000,00 para adquisición de materia prima (telas, cuero y suelas).

Se canceló **\$3.586** al PPL por cada par de zapatos elaborado (masculino y femenino), y **\$4.413** por uniforme confeccionado (masculino y femenino). A 31 de diciembre de 2018, habían 215 cupos asignados, de 277 cupos máximos en el programa de autoabastecimiento.

Vigencia 2018	
Ítem	Costo producción
Calzado masculino	\$ 43.405
Calzado femenino	\$ 38.067
Uniforme masculino	\$ 26.456
Uniforme femenino	\$ 26.752

ACTIVIDADES OCUPACIONALES

DISCRIMINACIÓN TIPO DE PROYECTO A DIC. 31/2018

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	AGROPECUARIOS (especies mayores y menores y cultivos de ciclo corto y largo)	CIRCULOS DE PRODUCTIVIDAD ARTESANAL (productos en madera, fibras sintéticas, bisutería, etc)	ENSEÑANZA (instructores educativos y laborales)	INDUSTRIA (asaderos, panaderías, gaviones, lácteos, areperías, etc)	SERVICIOS (anunciadores, recuperadores ambientales, reparaciones locativas, etc)	TOTAL DE INTERNOS
CONDENADOS	300	24.339	1.463	1.237	11.330	38.699
SINDICADOS	37	8.100	388	34	604	9.163
TOTAL	337	32.439	1.851	1.301	11.934	47.862

En 2018 del total de PPL que trabaja (47.862), 1.758 PPL estuvieron ocupados en actividades productivas. De estas, se destacaron por su rentabilidad, aportes a caja especial y cumplimiento de presupuestos (ingresos y gastos) las siguientes: **1. Industriales:** las panaderías de: COMEB, Tunja, EP Guaduas, Cartagena, Vélez, EPMSC Bucaramanga, EP Puerto Triunfo, RM Manizales, COIBA. **2. Agropecuarias:** ganado de leche del EPAMSCAS Popayán. **3. Servicios:** la peluquería del COPED.

De otro lado, en términos generales, las actividades que presentaron mayor crisis en cuanto a rentabilidad, ocupación de internos y aportes a caja especial, son las agropecuarias.

ACTIVIDADES PLAN DE ACCIÓN – ACTIVIDADES OCUPACIONALES

- Realizar alianzas con instituciones universitarias para gestionar pasantías con Facultades de Diseño Industrial, ingeniería industrial y similares con el objetivo de definir el diseño y proceso productivo apropiado para el calzado masculino (Programa de Autoabastecimiento) de la PPL a nivel nacional.
- Gestionar el apoyo para asesoría técnica del Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional con el objeto de adelantar el proceso de normalización de la dotación de la PPL a nivel nacional, involucrando a proveedores de materia prima.
- Realizar visitas a los establecimientos como parte del acompañamiento para la creación de actividades ocupacionales nuevas posibles de implementar.
- Priorizar y realizar modificaciones de planes ocupacionales de 34 establecimientos para la depuración y optimización de los mismos a nivel nacional.
- Evaluar y asignar presupuesto por un valor de \$1,046,207,421 millones de pesos para mantenimiento y adquisición de maquinaria de actividades productivas y ocupacionales a nivel nacional.

ACTIVIDADES PLAN DE ACCIÓN – ACTIVIDADES PRODUCTIVAS

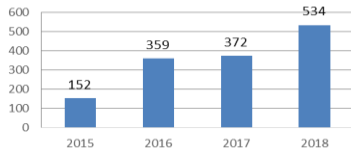
- Generar los lineamientos a las Direcciones Regionales y Establecimientos de Reclusión para que presenten las solicitudes de creación o fortalecimiento de actividades productivas.
- Evaluar los estudios de factibilidad para la creación y/o fortalecimiento de actividades productivas a nivel nacional.
- Asignar un valor de \$500,000,000 para aquellos proyectos productivos evaluados que cumplan con la viabilidad requerida.

ACTIVIDADES PLAN DE ACCIÓN - GESTIÓN COMERCIAL

- Asignar recursos por un valor de \$150,000,000 para el apoyo a la gestión comercial y participación en al menos (2) ferias por Regional y puntos de venta en los establecimientos a nivel nacional.
- Gestionar la vinculación de instituciones públicas y privadas (min 1) que permitan generar innovación en diseños y acabados de los productos artesanales elaborados por las PPL..
- Llevar a cabo la programación y realización de (2) ferias de exposición de carácter nacional con la vinculación de los Establecimientos de Reclusión del orden nacional, asegurando el reconocimiento nacional de la marca Institucional Libera COLOMBIA (presupuesto disponible \$60,000,000)

CASA LIBERTAD ACCIONES INPEC 2018

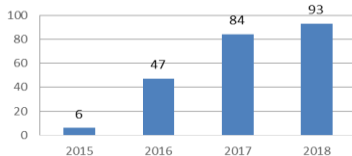
USUARIOS



Total Usuarios	Activos	Cierres
1417	992	425

EMPLEABILIDAD

De los usuarios asignados a la ruta de Intermediación laboral se han vinculado los siguientes:



Empresa	Total 2018
Tostao	171
Negocios Inclusivos	7
GYF Cobranzas	72
Tele ideas	84
Prabyc	83
Ser. Prof. vehículos	13
Food truck – Nicks SAS	12
Digitex	24
G y Mendoza	3
Internacional Meal	3
Company	
Psicoselecom	4
Solitemp	3
Hoteles Estelar	3
Green Food	6
Complementos Humanos	6
Takami	24

GRACIAS

Roselin.martinez@inpec.gov.co



DERECHOS HUMANOS



**RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018** | **INPEC**
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Humanizando y transformando vidas

Coordinadora Grupo de Derechos Humanos
ALEJANDRA PATRICIA RESTREPO MARTÍNEZ
Marzo 21 de 2019

CONTENIDO

TEMA 1. PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

01

TEMA 2. DERECHOS HUMANOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

02

TEMA 3. GESTIÓN INSTITUCIONAL EN DERECHOS HUMANOS

03



TEMA 1

PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

01

Concurso "Todos Unidos por los Derechos Humanos 2018"

1. Campaña El INPEC Unido por los Derechos Humanos
2. Cápsulas informativas
3. Reuniones Comités Derechos Humanos
4. Reuniones Comité Enfoque Diferencial
5. Sensibilizaciones en Enfoque Diferencial
6. Gestión Institucional
7. Capacitaciones
8. Videoconferencias



Concurso "Todos Unidos por los Derechos Humanos 2018"





TEMA 2

DERECHOS HUMANOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Enfoque Diferencial en el INPEC

1. Conformación Comités de Enfoque Diferencial
2. Taller de Cónsules en E.D. en la Regional Norte
3. Sensibilizaciones en enfoque diferencial (931 jornadas)
4. Población LGBTI
 - Caso 11,656 ante la CIDH
 - Curso de formación virtual en Derechos LGBTI
 - Reglamentos internos
 - Participación en marco programático de la Política Pública LGBTI
 - Lineamientos LGBTI
5. Adulto Mayor
 - Sensibilizaciones Universidad del Rosario
 - Actividades Lúdicas población Adulto Mayor
6. Indígenas; Afrocolombianas, negras, raizales, palenqueras; personas con discapacidad
 - Herramienta para la caracterización de la población





03

TEMA 3

GESTIÓN INSTITUCIONAL EN DERECHOS HUMANOS

COORDINACIONES INSTITUCIONALES

- CICR
- Universidad Manuela Beltrán (Proyecto Inocencia)
- Universidad del Rosario
- MAPP-OEA
- Ministerio de Justicia
- Ministerio del Interior
- Entidades Locales (93)



COORDINACIONES INTERNAS

VARIABLES

- Uso excesivo de la fuerza
- Irregularidades en aislamiento
- Violencia sexual



GRACIAS

RENDICIONDECUENTAS@INPEC.GOV.CO



SEGURIDAD PENITENCIARIA



Acercamiento con la Comunidad

**RENDICIÓN DE**
CUENTAS VIGENCIA 2018 | **INPEC**
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Humanizando y transformando vidas

Dirección de Custodia y Vigilancia
MANUEL ARMANDO QUINTERO MEDINA
Marzo 21 de 2019

CONTENIDO

TEMA 1. Traslado PPL

01

TEMA 2. Requisa Visitantes

02

TEMA 1

TRASLADOS PPL



01

TRASLADOS PPL

En el año 2018 se autorizaron un total de **9.631** movimientos de Personas Privadas de la Libertad, distribuidos así:

Motivo	Cantidad
DESCONGESTIÓN	5.176
SEGURIDAD	2.142
ASIGNACIÓN DE ESTABLECIMIENTO	962
ORDEN DE AUTORIDAD JUDICIAL	418
POR BUENA CONDUCTA	386
DESDE ESTABLECIMIENTOS MUNICIPALES	269
ORDEN INTERNO	164
SALUD	114
TOTAL TRASLADOS	9.631



TEMA 2

REQUISA A VISITANTES

02

REQUISA A VISITANTES

Los procedimientos de requisa efectuados a visitantes durante el año 2018 evidencian la efectividad de su aplicación, de acuerdo a los reportes estadísticos consolidados, tenemos los siguientes datos a 31 de Diciembre de 2018.

Durante los procedimientos de requisa, se realizaron un total de **400** capturas por parte de las Unidades de Policía Judicial de los ERON.

ELEMENTOS DECOMISADO A VISITANTES	CANTIDAD
ESTUPEFACIENTES (Gramos)	801.501
ARMAS Y MUNICIONES (Unidades) Armas Blancas: 51 Armas de Fuego: 1 Otros: 36	50.564
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN (Unidades)	96.175
LICORES Y BEBIDAS EMBRIAGANTES (Litros)	116.026
DINERO (Pesos)	129.537.976

GRACIAS

RENDICIONDECUENTAS@INPEC.GOV.CO



ATENCIÓN AL CIUDADANO



Acercamiento con la Comunidad

**RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018** | **INPEC**
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Humanizando y transformando vidas

Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
21 de Marzo de 2019

CONTENIDO

Tema 1. Servicio al ciudadano

01

Tema 2. Comportamiento PQRSD y Orientación

02

Tema 3. Percepción Ciudadana

03

Tema 4. Participación Ciudadana

04



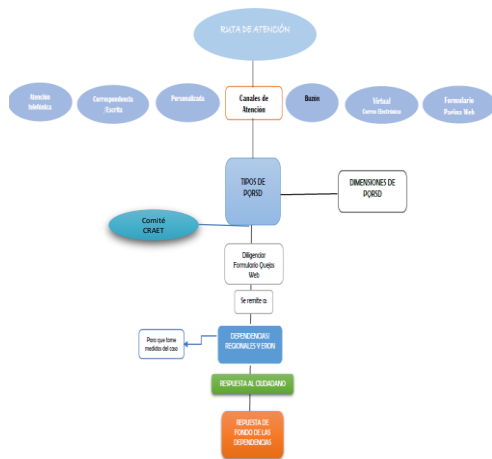
TEMA 1

Servicio al ciudadano

Atencion de calidad que satisfaga al ciudadano, atendiendo de manera efectiva sus solicitudes expectativas inquietudes en cuanto a la informacion, PQRS, igual la correcta Atencion a los ciudadanos .

SERVICIO AL CIUDADANO

- Durante la vigencia del 2018 se buscó mejorar la excelencia y la efectividad en el servicio con el fin de atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.
- Estableciendo acciones de mejora continua y de atención oportuna ante las **SOLICITUDES, QUEJAS y RECLAMOS**, que afectan a nuestra institución, dando respuesta a los ciudadanos en términos de Ley.



- Mejora en la capacidad para ofrecer los servicios y trámites a través de los distintos canales de atención al ciudadano. (Correo electrónico , presencial telefónico, virtual, correspondencia, buzón).
- Campaña de socialización de protocolos de atención, por medio virtual, NOTINPEC, Pagina Web, correo electrónico.
- Campaña ESTRATEGIA DE CULTURA DE SERVICIO.
- Implementación herramienta de servicio de Interpretación en línea SIEL, Contemplando las necesidades de la población con discapacidad auditiva PPL y visitantes.
- Se incluyó el uso de tecnologías de la información y comunicaciones telefónicas (correo electrónico, página web - formulario PQRSD www.inpec.gov.co) y se implementó la medición del ciudadano en la atención por correo electrónico.
- Capacitación virtual a servidores penitenciarios sobre temas de actitud en el servicio, lenguaje claro y sencillo (Escuela Penitenciaria Nacional).
- Mecanismo de percepción ciudadana (Virtual y presencial).
- Lineamientos de la NTC 6047 de 2015, en materia de infraestructura y herramientas de apoyo para personas en condiciones de discapacidad, garantizar el acceso en los puntos de atención.
- Socializar sobre la importancia de las oficinas de atención al ciudadano las cuales presentan la oferta de trámites y servicios a los ciudadanos.



9, Campaña a nivel nacional a los ciudadanos sobre el uso del formulario virtual de PQRSD de la Pagina Web, mecanismo de percepción ciudadana por medio de encuestas.

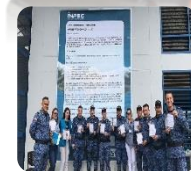
10, Puntos de Atención al ciudadano, son los encargados de ofrecer servicios y trámites al ciudadano.

11, Socializar los contenidos de la carta de Trato Digno al ciudadano a través de los canales de comunicación NOTINPEC, Pagina Web, correo electrónico y presencial a los PPL, familias y ciudadanos en general.

12, Traducción de la Carta del Trato Digno al Ciudadano para la población incluyente etnia Wayuu traducido e al a lengua wayuunaiki

13. Estrategia -Socialización del comité CRAET , (Acciones preventivas,) Directriz de Prevención Estatuto- Anticorrupción INPEC. El Buen Trato a los PPL y visitantes utilizando un lenguaje apropiado. Formato contestación derecho de Petición en términos de ley,. Buen Trato en el procedimiento de requisas a los visitantes. Fortalecimiento Canal de Atención Telefónica en el Inpec.

14. Caracterización del Ciudadano en el año 2018, teniendo en cuenta los siguientes objetivos: Mejorar los puntos de atención mediante infraestructura física (módulos con accesibilidad, con el fin individualizar la atención. Mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano mediante la implementación de herramientas tecnológicas. Presentar la información con calidad, oportuna, en un lenguaje claro y sencillo.





TEMA 2

Comportamiento PQRSD y orientación

02

COMPORTAMIENTO DE PQRSO /ORIENTACION Y CANALES DE ATENCION

Ubicación	Atención (Orientación Información)	Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias PQRSO	Total
Regional Noroeste	9.710	2.479	12.189
Regional Oriente	8.858	681	9.539
Regional Viejo Caldas	6.457	1.509	7.966
Regional Central	4.967	1.293	6.260
Sede Central	2.032	1.892	3.924
Regional Occidente	174	1.620	1.794
Regional Norte	720	555	1.275
TOTAL	32.918	10.029	42.947

CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD
Escrita/Correspondencia	5.260
Personalizado	2.361
Correo electrónico	1.255
Telefónica	898
PQRSO - Página Web	143
Buzón	112
Total	10.029

Canales de Atención	Total
Orientación Presencial	31.870
Orientación Telefónica	1.048
TOTAL	32.918

El comparativo con el año 2017 es de 53.157
 . PQRSO con relación al año 2018 42.947 PQRSO

ORIENTACION- PQRSO MAS FRECUENTES

ORIENTACION	CANT
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	14.000
TRÁMITE INGRESO VISITANTES	2.387
INFORMACIÓN DE TRÁMITES JURIDICOS PPL	2.327
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	1.603
ORIENTACIÓN CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	1.094
UBICACION PPL	995
ORIENTACIÓN TRAMITES EN SALUD A LOS PPL	988
CERTIFICACIÓN INTERNOS	459
QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS	527
SOLICITUD CERTIFICACION INTERNOS EN RECLUSIÓN	116
QUE EL ESTABLECIMIENTO TENGA ORDEN Y ASEO	24
FELICITACIÓN: FUNCIONARIO CON ATENCION AL CIUDADANO CON EXCELENCIA	21
SUGERENCIA: QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS	24

DIMENSION-TIPÓ DE QUEJA	CANTIDAD
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	1510
FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	468
FALTA TRAMITE EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O EST	161
NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES POR LOS CANALES	271
NO REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILAN	258
POR NO TRAMITE DE SALUD	913
FALTA ATENCION MEDICA	782
SERVICIO ALIMENTACION-ATENCION NUTRICIONAL-CALIDAD	161
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	589
ATENCION PSICOSOCIAL	127
POR NO DAR TRAMITE DE LA SOLICITUD EN LA JETTE	99
REQUERIMIENTO CAMBIO DE FASE	258
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y UTILES PERSONALE	74
DERECHOS HUMANOS	834
AGRESIONES VERBALES A VISITANTES	53
DELITOS SEXUALES A PPL	3
DISCRIMINAR A INTERNOS POR SEXO, RAZA, GENERO, REL	103
IRREGULARIDADES EN TEMAS DE AISLAMIENTO	15
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	156
POR TRAMITE SEGURIDAD	968
FALTA DE VIGILANCIA DOMICILIARIA O ELECTRONICA	42
INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	280
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO PATIO	183
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	264
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	89
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	50
MAL FUNCIONAMIENTO DE EXPENDIDOS	59



TEMA 3

PERCEPCIÓN CIUDADANA

Conocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, así como sus intereses, expectativas y necesidades.

✓ MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO TOTAL 7.804
ENCUESTAS EN LAS OFICINAS DE ATENCIONAL CIUDADANO

ENCUESTAS APLICADAS A LOS CIUDADANOS QUE ACUDEN A LOS PUNTOS DE ATENCIONAL CIUDADANO	
PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	%
Identifico la oficina de atención al ciudadano	89.00%
Conocimiento Carta Trato Digno al ciudadano	85.00%
Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza)	73.00%
Suficiencia de ventanillas o módulos para la atención	72.00%
Presentación personal, amabilidad,, conocimiento del tema, actitud del servicio	87.00%
Lenguaje claro y sencillo	80,00%
Oportunidad en la respuestas	82,00%
Tiempos de respuestas en el turno de Atención	75.00%
Claridad de los Requisitos	83,00%
La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos	70.00 %
Debió acudir varias veces a solicitar servicio	50.00%
Acudió a algún tramitador para el servicio	30,00%
Cada vez que la entidad ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales	84,20%



04

TEMA 4

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Propiciar espacios de participación ciudadana e incentivar a la ciudadanía para que participe y forme parte de la gestión de la entidad.

Incentivos para la participación ciudadana a PPL, visitantes en la socialización de algunos procedimientos de interés y se convierten en quejas o reclamos frecuentes tales como , Requisitos para visitas, Trámites de salud, Trámites Jurídicos beneficios administrativos, Consignación Cuenta matriz, Trámite carnet de menores entre otros . En Grupos focales, reunión de grupos de interés .

Fomentar la cultura de servicio al ciudadano para los PPL , familiares , Visitantes y ciudadanos en general identifique las oficinas de atención al ciudadano en ERON , REGIONALES, ESCUELA PENITENCIARIA Y SEDE CENTRAL y puedan presentar las PQRSD

Informar a los ciudadanos la importancia de visitar la pagina del INPEC en la pagina web para conocer la oferta de tramites y servicios e información de interés.

Revisión de documentos y repuestas a los ciudadanos en lenguaje claro y sencillo

Identificación de propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión.

Actividad lúdica de estímulo para la gestión de rendición de cuentas dirigida a servidores penitenciarios.

(5) Ferias de servicio al ciudadano. oferta tramite - servicios y PQRSD para un total de atenciones de 944 ciudadanos :Riohacha, apartado-Necocli, san Vicente del Caguan , Garzón , Cúcuta.



GRACIAS

RENDICIONDECUENTAS@INPEC.GOV.CO

