

Atención al ciudadano





Brigadier General Jorge Luis Ramírez Aragon
Director General Inpec

Leyda Milena Medina Lozano
Coordinadora de Atención al Ciudadano

Comité Editorial

Oficina asesora de prensa
Grupo de atención al ciudadano

DIRECCIÓN GENERAL

Grupo Atención al Ciudadano - Dirección General
CALLE 26 No. 27-48 BOGOTÁ-COLOMBIA
Teléfonos: 2347474
prensa@inpec.gov.co
prensa.inpec@gmail.com

Diseño, Diagramación e Impresión

Imprenta Nacional de Colombia
Carrera 66 No.24-09
PBX: 457 8000
www.imprenta.gov.co

Contenido

Editorial	3
Atención al ciudadano	4
Avances tecnológicos sobre el registro de una PQRS y satisfacción del cliente en el Inpec	9
Satisfacción al ciudadano	11
Prácticas exitosas de atención al ciudadano	12
Campaña cultura de servicio	20
Prensa	22
Coiba	23
¿Qué es el protocolo de atención al ciudadano?	24
La participación ciudadana	27
La magia del servicio	29
Regional	31
Director cárcel	32
Estadísticas	33

Editorial

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario en Colombia está constituido como una Entidad que tiene como meta la búsqueda de una mejor calidad de vida para la persona privada de la libertad y su familia.

Es una gestión que asumo con un alto sentido social y democrático, pues quienes formamos parte de esta Institución somos conocedores que el INPEC, exige la competitividad necesaria para dar calidad, efectividad y eficiencia a un servicio en donde los clientes destinatarios de nuestros proyectos son individuos con la más alta necesidad de resocialización y humanización.

En este mundo globalizado y concretamente en este entorno patrio de conflicto y desigualdad, urge la aplicación y estructuración de un nuevo concepto de justicia, respeto y libertad.

En esta Misión, cuento con un equipo humano, profesionalmente competente, conocedor de un sistema carcelario y de una realidad política-social que garantiza el trabajo en equipo, la claridad de los objetivos propuestos, lo cual fortalecerá no solo un ambiente laboral, sino su proyección en cada lugar del país donde el INPEC hace presencia.

Las premisas de bienestar, seguridad y cambio social de los internos, serán constantemente replanteadas y aplicadas; así, alcanzaremos el reconocimiento del Estado y la sociedad colombiana como un ente que reconstruye la Patria, aún en los espacios y ambientes menos favorecidos, como lo constituye un centro Penitenciario y Carcelario.

En el INPEC existen 146 puntos de Atención al Ciudadano en cada uno de los Centros de Reclusión del País encargados de recepcionar las PQRS.

A todas las personas destinatarias de nuestro servicio, un saludo cordial y mi invitación a apostarle a una nueva Colombia, más justa, solidaria, libre, en donde cada hogar sea el primer espacio de respeto, tolerancia, comunicación, honestidad, constructora de paz y defensora de la vida.

**Director General
Instituto Nacional Penitenciario
y Carcelario, Inpec**



Atención al ciudadano

El INPEC define el *servicio al ciudadano* como una “filosofía de vida que consiste en servir a los demás; es la inspiración interna que, como personas y como entidad, nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades”. Los ciudadanos, los internos, las familias de los internos, las entidades gubernamentales y no gubernamentales y los servidores públicos constituyen el elemento vital e impulsor de nuestra entidad. El *servicio al ciudadano* debe cumplir con atributos como amabilidad, respuesta oportuna, rapidez y eficiencia, debe ser respetuoso y confiable a fin de cubrir las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio. Así las cosas, se define acción y efecto de servir.

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista en la Constitución, la ley y el reglamento, lo cual los hace más eficientes en el servicio al otro.

Por tal motivo, la atención y la prestación del servicio al ciudadano son pilares sobre los cuales está estructurada la administración y la atención eficiente y con calidad humana y, a su vez, redundan en el mejoramiento de la imagen institucional.

La actitud es la disposición de ánimo de un servidor público, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos y el ánimo de servicio o el cómo presto mi servicio y cómo atiendo a la comunidad.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos, que tengan una actitud de servicio, en disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes que exigen un trato personalizado.

El Instituto Nacional penitenciario ha dispuesto el brindar una adecuada orientación y atención al ciudadano garantizando la recepción de las PQRS en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales. Estableciendo y concretando que para atender al ciudadano el servidor público debe tener estas cualidades.

- Capacidad de escucha
- Capacidad para asesorar y orientar
- Amabilidad y cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión





- Tolerancia
- Paciencia
- Dinamismo
- Conocimiento
- Ética
- Moralidad
-

Los servidores que atienden a los ciudadanos proporcionan gran parte de la imagen que estos perciben sobre el INPEC, y tienen toda la responsabilidad para mantenerla en forma perpetua con su atención y buen servicio.

La información y el asesoramiento se materializan en una serie de características que debe cumplir un servicio de información confiable al transmitir una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas las actuaciones y ofrecer información y datos exactos en el asesoramiento a los ciudadanos.

De esta manera, el Grupo de Atención al Ciudadano entrega a los servidores públicos del Instituto los fundamentos básicos y legales de la atención y algunas pautas comportamentales para la prestación del servicio.

Esta guía se dirige no solo a los funcionarios que prestan directamente la Atención al Ciudadano, también servirá como herramienta para toda la institución, en cumplimiento de la función del Estado: “servir a la comunidad convirtiendo a los ciudadanos y ciudadanas en el eje de la gestión pública” a fin de que cada esfuerzo esté dirigido a satisfacer las necesidades de la

comunidad y a garantizar su bienestar, individual y colectivo.

Desde esta perspectiva se optimizará la labor desempeñada por todos aquellos que creemos que el *servicio al ciudadano* es la razón y finalidad de nuestro trabajo y nos ayudará a continuar el proceso de mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que prestamos en nuestra institución, hacia la población de internos, su familia, las entidades gubernamentales y no gubernamentales, los defensores y cualquier ciudadano colombiano o extranjero.

¿Por qué existe atención al ciudadano?

Su existencia se da por una serie de principios de orden constitucional que establecen el quehacer de la función administrativa y los derechos y deberes de la ciudadanía.

¿Cuál es la función de atención al ciudadano?

Ofrecer una adecuada orientación y atención garantizando una pronta respuesta a los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales es así que se ha caracterizado el usuario en el INPEC como ciudadano, población interno, familiares de la población interna, servidores públicos y privados, entidades gubernamentales y no gubernamentales, Defensores, academias y toda aquella persona que requiera in-

formación del instituto con los siguientes canales de Atención: Personalizado, telefónico, medio escrito, correo electrónico, página web, buzón de sugerencias y así mismo ingresar las PQRS al aplicativo Quejas Web.

• El servicio debe responder a las expectativas del ciudadano

Toda persona que acude al INPEC en busca, bien sea de un servicio, una orientación o cualquier otra situación, que requiera de su atención dentro de los principios institucionales, tiene que ser orientada, como mínimo, con los siguientes elementos que están definidos:

- * Con excelente punto de Atención al Ciudadano
- * Con presentación personal adecuada de los servidores públicos
- * Con disponibilidad de atención
- * Con atención efectiva a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
- * Comprendiendo sus necesidades y respeto por ellas
- * Con respuestas veraz, claras y oportunas
- * Con sinceridad y precisión del trámite que solicita
- * Con confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- * Mostrando eficiencia en la realización con seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
- * Con satisfacción del servicio y buscando siempre mejorar

La excelencia en el servicio se da con claridad a los ciudadanos(as) cuando se les informan sus derechos y deberes frente a la Administración pública y se les precisa sobre cómo proceder en cada caso en particular y definido por competencias a la respuesta esperada.

Es muy importante para el Instituto establecer un protocolo de Atención al ciudadano así:

Que es la manera como debemos atender de una forma personalizada, telefonica, correo electronico, escrito, virtual.

La Direccion General - Grupo de Atención al Ciudadano ha socializado y difundido como acceder a los Puntos de Atención al Ciudadano en las Direcciones Regionales y ERONES entregado para el año 2013 y año 2014 estas herramientas que le permitira al servidor publico de la institución atender a nuestro suusario dede las direcciones regionales, establecimientos de reclusión y escuela penitenciaria.



- La cartilla de Atención al Ciudadano
- El pendón de la Carta del Buen trato (foto)
- Los plegables informativos con el fin de socializar la atención al ciudadano
- Los afiches de información y puntos de atención al ciudadano

En el año 2014:

- Los protocolos guías de atención al ciudadano
- Afiche Procedimiento para formular una PQRS
- Volantes informativos del servicio de atención al ciudadano

- Pendón trámites para colocar una PQRS.

Como conclusión La Dirección General del INPEC a través del Grupo de atención al ciudadano fija objetivos para mantener un contacto directo con el interno, sus familias, los apoderados, los entes gubernamentales y la academia y todas aquellas personas que requieran información general del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, o que deseen realizar Peticiones, Quejas o Reclamos -PQR`S-, relacionados con las funciones y procedimientos propios de la entidad.

Finalizo con el siguiente análisis el inpec a través en los datos estadísticos obtenidos por concepto de las PQR`S recibidas, tabuladas y analizadas en los puntos de atención de los diferentes ERON, Direcciones Regionales y Dirección General, se tomaria medias necesarias para mejorar los estándares de prestación del servicio de la entidad .

Leyda Milena Medina Lozano
Corrdinador a de Atencion al
ciudano Dirección General.



Avances tecnológicos sobre el registro de una PQRS y satisfacción del cliente en el Inpec

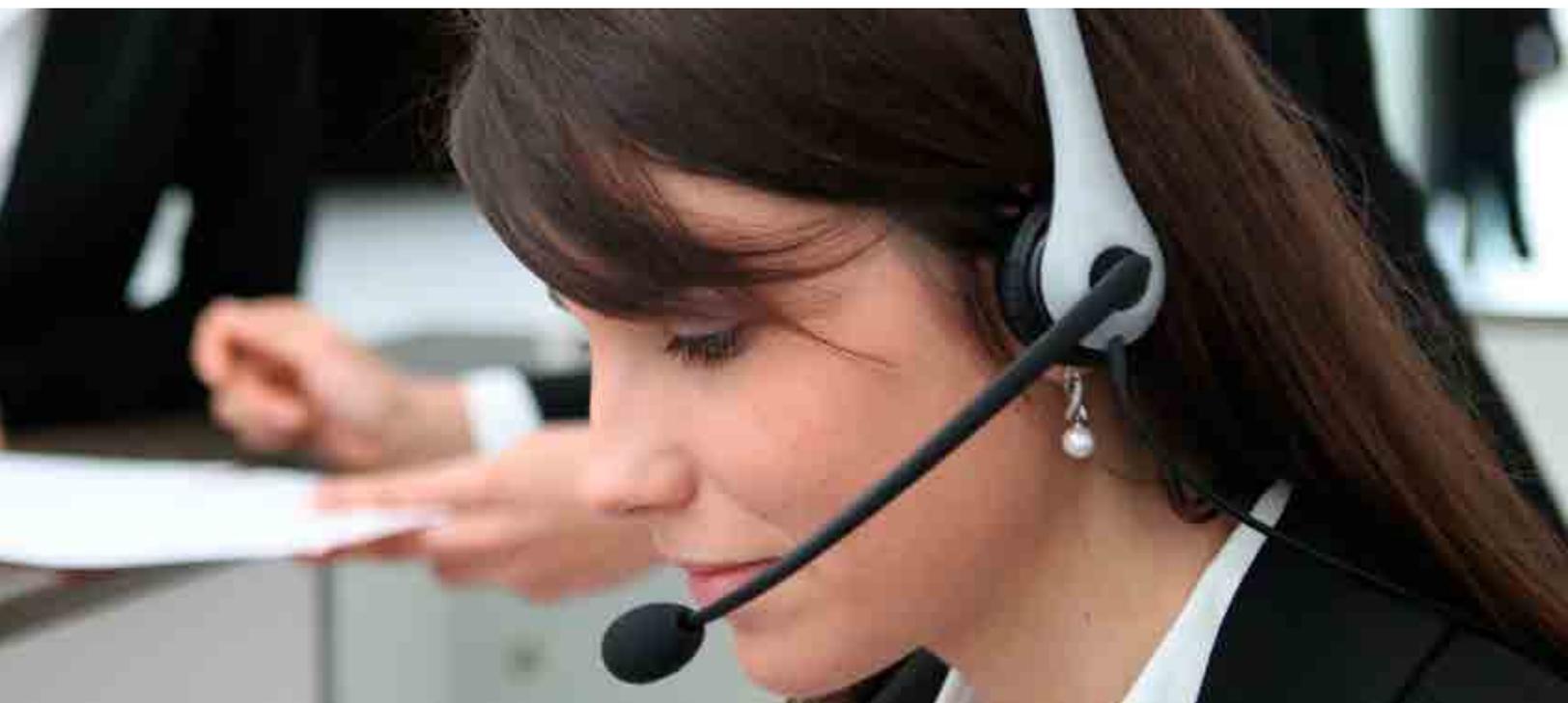
Las quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través de los diferentes canales con que cuenta el INPEC tienen un procedimiento enmarcado en los principios de calidad para brindar un servicio efectivo, buscando su oportunidad y excelencia.

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas, en un primer momento, en los diferentes puntos de atención al ciudadano en el INPEC –Regionales, Dirección General y cárceles del país– se encuentran

debidamente sistematizadas en un aplicativo dispuesto denominado quejas web o sistema tecnológico. Posteriormente, deben ser sometidas al CRAET (Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes) reglamentado mediante Resolución 01139 de 2013, comité que se ha convertido en una herramienta indispensable para mantener el control, seguimiento y las estrategias de mejora en el INPEC. Este instrumento permite la aplicación, de forma oportuna y efectiva, de las medidas correc-

tivas y preventivas previstas en la ley; conocer la estadística; identificar las peticiones, quejas y reclamos de mayor impacto y crear con esto una alerta para establecer mejoras del servicio y de la imagen institucional.

Al realizarse cada uno de los trámites debe retroalimentarse al ciudadano informándole igualmente los medios a los que puede acudir para solicitar información respecto a su requerimiento. Asimismo, cuando se llegue a un resultado final y cierre de



la queja o reclamo, debe enviársele o aplicar al ciudadano un instrumento de medición, tipo encuesta, por el medio que sea viable como el correo electrónico o vía telefónica, entre otros, con el fin de conocer variables que posibiliten mejorar el servicio.

¿Para qué nos sirve el aplicativo “Quejas Web”?

El fin por el cual se debe usar el aplicativo “Quejas web” es para el ingreso de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as) caracterizados –internos, familiares de internos, defensores, entidades gubernamentales y no gubernamentales– con el fin de facilitar el control de información recogida de las atenciones personalizadas, escritas, telefónicas, por correo electrónico y por el buzón de sugerencias realizadas en los establecimientos de reclusión y direcciones regionales, que puedan brindar respuestas importantes que permitan una acertada toma de decisiones para mejorar la calidad de nuestro servicio. Es imperativo que el manejo del aplicativo se haga de manera responsable, para garantizar la integridad y confidencialidad de los ciudadanos.

Beneficios para la entidad

- Permite, a la alta dirección, conocer el comportamiento de las PQRS con un estudio estadístico, que permita establecer estrategias de mejora de la imagen institucional.

- Prestar un mejor servicio a los usuarios, mediante la automatización de procesos.

Beneficios para los usuarios

- Respuesta oportuna y veraz a la solicitud presentada por el ciudadano.
- Permite la presentación de la información de una manera más técnica.
- Mejora la satisfacción al ciudadano al tener información sobre lo requerido.

Carta del Trato Digno al Ciudadano

El INPEC, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expide y hace visible la Carta de Trato Digno al Ciudadano, en la cual se especifican diferentes derechos de los ciudadanos que, como servidores públicos, debemos velar porque se cumplan.

El propósito de este documento es el de fortalecer la interacción de la Administración con los ciudadanos y comprometernos como servidores pú-

blicos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Se deben valer y hacer respetar los derechos de los ciudadanos, como:

El derecho a recibir un trato digno y respetuoso

- El derecho a ser escuchadas sus inquietudes
- El derecho a recibir información clara y veraz
- El derecho a ser atendidas sus consultas de forma oportuna
- El derecho a ser recibidas de forma amables sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
- El derecho a ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.

“Igualmente, para efectos de consulta, puede ingresar a la aplicación Gobierno en línea y, para el 2015, se contará con la posibilidad de llevar a cabo las PQRS, en forma virtual, por la página web, facilitándose de esta forma a todos los usuarios una atención más ágil y oportuna”.

Leyda Milena Medina Lozano

Coordinadora de Atención al ciudadano Dirección General.



http://www.

Satisfacción del ciudadano

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente esta sea favorable a sus intereses.

Esta retroalimentación final permite identificar no solo las fortalezas del proceso para potenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano, en tanto que solo a través de ella es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción imposibilita avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia.

Nivel de satisfacción del ciudadano

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue

prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad, es decir:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibidos.
- Por la claridad en el alcance de las funciones de la entidad.
- Por los aspectos que se deben mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, lo cual beneficia la buena imagen del INPEC.

Encuestas

“Una encuesta consiste en obtener información al entrevistar a un grupo representativo de personas y hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario previamente diseñado) acerca de sus expectativas y el rendimiento que recibieron”.

Las encuestas se diferencian del panel, en que la “muestra de clientes” no es fija y tampoco tiene un intervalo de tiempo definido entre una y otra encuesta. Su principal ventaja es que permite obtener un panorama más completo y fiable sobre lo que piensan y sienten los clientes.

Leyda Milena Medina Lozano
Coordinadora de Atención al Ciudadano Dirección General.



Prácticas exitosas de atención al ciudadano

LAS PRÁCTICA EXITOSAS: ES un conjunto de acciones, cuyo objetivo es generar “una cultura de servicio”, mejor actitud de servicio, ética y transparencia con participación ciudadana, con disponibilidad de atención, con respuestas claras y oportunas, con sinceridad y precisión del trámite que solicita, con confiabilidad en las respuestas y compromisos con confiabilidad en las respuestas y compromisos apoyo a la familia de los ciudadano y excelente punto de Atención al Ciudadano tales como:

Ferias del servicio de atención al ciudadano

El INPEC en el marco de la participación ciudadana y en coordinación con el DNP viene liderando el programa Nacional de eficiencia administrativa al Servicio al Ciudadano, con el propósito de lograr un acercamiento con la administración pública, es política de la Dirección General del instituto participar de estos eventos para el año 2013 y 2014, por lo anterior se llevó a cabo las siguientes ferias con la Directiva Transitoria 00009 del 11 de abril de 2013 y 2014, con el fin de que conozca los servicios que presta la entidad, en este caso el trabajo que viene liderando e INPEC en pro de la población reclusa, sus familias y funcionarios que conforman el Instituto, esta estrategia de trabajo pretende abordar información y orientación al ciudadano frente a los servidores de la institución y la satisfacción del mismo. En temas como información de trámite jurídicos, para los internos, información tramites de salud, tratamiento penitenciario y recepción de PQRS.





Lugar	Fecha	Dirección regional	Cobertura
Arauca	27 de abril de 2013	Regional Oriente	20 Atenciones
Leticia	3 de agosto de 2014	Regional Central	25 Atenciones
Santander de Quilichao	21 de septiembre de 2014	Regional Occidente	22 Atenciones
Santa Marta	16 de noviembre de 2014	Regional Norte	20 Atenciones
Malambo - atlántico	26 Abril 2014	Regional Norte	58 Atenciones
Tumaco - Nariño	07 Junio 2014	Regional Occidente	32 Atenciones
Yopal – Casanare	26 Agosto 2014	Regional Central	50 Atenciones
Caucasia - Antioquia	06 Septiembre 2014	Regional Nororeste	58 Atenciones

El programa ha diseñado una estrategia de trabajo que pretende abordar información y orientación al ciudadano frente a los servicios de la Institución y la satisfacción del mismo.



Feria en cartago

Prácticas exitosas de atención al ciudadano



Feria de Atención al ciudadano — Yopal



Feria en Malambo-Atlántico



Feria de servicio en Caucasia



Feria de servicio en Tumaco



Estrategia para mejorar el impacto de las PQRS Comité Interdisciplinario de Gestión para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias (Campañas y brigadas de índice de PQRS.

Líneas de acción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano INPEC 2014.

Campaña Cultura del servicio INPEC. (Servir y servidor público).

Campañas de sensibilización de Servicio de Atención al Ciudadano.

Participación Ciudadana — grupos Focales y canales de comunicación.

Re-encuentros Familiares.

Reencuentro familiar en complejo penitenciario de Combita



Campaña cultura de servicio

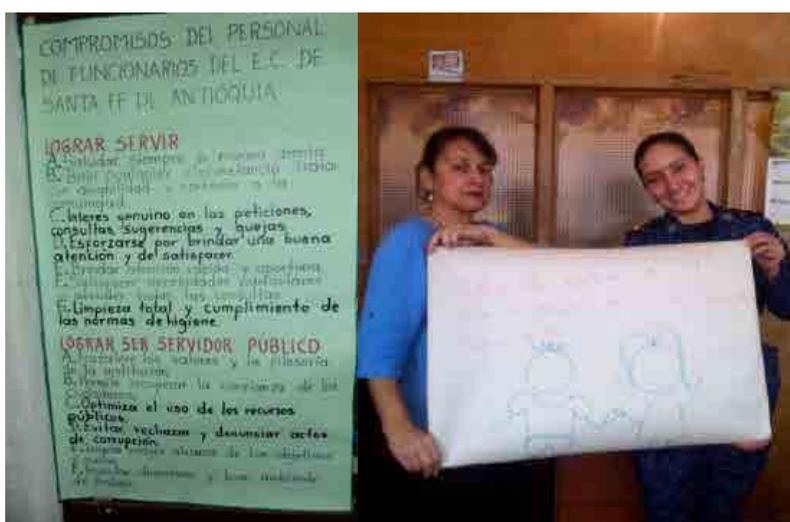
En el marco de la Directiva permanente día de la transparencia celebrado el 9 de diciembre y la lucha contra la corrupción, el Grupo de Atención al Ciudadano se vinculó con las siguientes acciones:

1. Sensibilización. de la carta del trato digno al ciudadano, encaminada a generar conciencia entre los servidores penitenciarios sobre la importancia de brindar a la ciudadanía un buen trato, enmarcado en el respeto, la confianza y credibilidad y un oportuna y correcta orientación. Se interioriza a los funcionarios del Cuerpo de Custodia y Vigilancia y personal Administrativo la lectura y caracterización de la Carta del trato digno al ciudadano.

Según los resultados de interiorización y sensibilización de las actividades anteriores (carta del trato digno al ciudadano y juego de roles) los servidores públicos deberán construir un documento en coordinación con el Director del Establecimiento y el responsable de Atención al Ciudadano de cada Dirección Regional y Establecimiento de Reclusión el cual debe contener los compromisos de: **Servir y servidor público**, con la siguiente pregunta **¿Qué debo hacer para lograrlo?** Y las respuestas dadas se deben ex-

poner en un cartel en un lugar visible tipo mural en cada dirección Regional y Establecimientos. Los funcionarios se podrán convertir en multiplicadores de conocimiento que les permita fomentar en sus lugares de trabajo una cultura de servicio y respeto al ciudadano, evidenciando compromiso con la Institución.

Grupo atención al ciudadano, Dirección General



Información para el ciudadano

¿Quién puede formular una petición, queja, reclamo o sugerencia - PQRS?

Cualquier ciudadano colombiano o extranjero, población interna, familiares de internos, entidades gubernamentales y no gubernamentales, servidores públicos, defensores que se sientan inconformes con el servicio prestado por la Institución, o por comportamientos de funcionarios del Inpec.

¿Cómo formular una petición, queja, o sugerencia?

Se puede presentar de manera escrita o verbal por medio de los diferentes canales de atención.

¿Requisitos que debe contener para formular las PQRS?

- Nombre del servidor público o dependencia contra quien se dirige la PQRS.
- Datos personales, nombre y apellido del solicitante, dirección completa, números telefónicos y correo electrónico.
- Descripción de la Petición, queja, reclamo y sugerencia (Relato breve y concreto y situaciones relevantes).
- Anexo de documentos en caso de tenerlos que sirvan de evidencia o soporte.
- Firma del solicitante.

¿En donde formular una petición, queja, reclamo y sugerencia?

- En los puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional, en la Dirección General del Inpec, Direcciones Regionales y Establecimientos de Reclusión del país, en la actualidad contamos con 145 puntos de atención al ciudadano.
- Canales de atención habilitados para ello y se pueden formular por medio de:

Atención personalizada: donde el usuario puede recepcionar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Correo electrónico: es un mecanismo de comunicación directa y puede presentar sus inconformidades o solicitar información referente a los servicios que presta el inpec.

Buzón de sugerencias: ubicado en cada uno de los 145 puntos de atención al ciudadano y garantizando su mayor cobertura en los patios de los Establecimientos de Reclusión.

Telefónico: medio por el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites y servicios que presta el INPEC y resolver una PQRS.

Escrito: es un medio directo donde se puede manifestar los inconformismos ante una PQRS.

Página web: ingresando a la página de la Institución www.inpec.gov.co, se habilita un link para que el usuario realice las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

¿Que tramite se da a la queja?

Una vez se recepciona la PQRS, y sistematizada en el aplicativo QUEJAS WEB, se genera un número único que la identifica; posteriormente será evaluada y remitida a la dependencia competente para que en los términos legales se dé respuesta al ciudadano.

¿Cuáles son las clases de peticiones que se pueden formular?

Petición: son solicitudes de forma verbal o escrita ante un servidor público, con el fin de ser orientado.

Reclamo: es demandar una solución con relación a la prestación indebida de un servicio propio del Inpec.

Queja: manifestación de manera verbal o escrita en relación a una conducta que se considera irregular de uno o de varios servidores públicos.

Sugerencia: es la opinión del ciudadano, para mejorar un servicio

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta irregular para que se adelante una investigación.

Felicitación: es un reconocimiento al buen servicio recibido por parte de un funcionario.

Leyda Milena Medina Lozano
Coordinadora de Atención al Ciudadano Dirección General.

Una buena comunicación es pieza clave para una buena atención

En un momento en el que las nuevas tecnologías han acortado distancias y permiten una atención más ágil, pero menos personalizada a la ciudadanía, la comunicación mantiene su protagonismo a la hora de mantener a un cliente satisfecho.

Es importante que las personas que trabajan en servicio y atención tengan conocimientos muy claros sobre el buen uso de la comunicación y la importancia de transmitir mensajes claros y oportunos, que logren resolver las inquietudes de los solicitantes.

En el INPEC, como en todas las instituciones del Estado, los servidores públicos deben estar prestos a brindar una comunicación eficaz a la ciudadanía, teniendo siempre como punto de referencia las políticas Institucionales y la gran labor social que tiene la entidad como ente resocializador de los privados de la libertad.

Dar un buen uso de la comunicación no implica solo el uso adecuado y oportuno de las palabras, se le debe dar importancia a los gestos, la actitud y la forma en que se representa la imagen institucional, por medio de la atención a la ciudadanía.

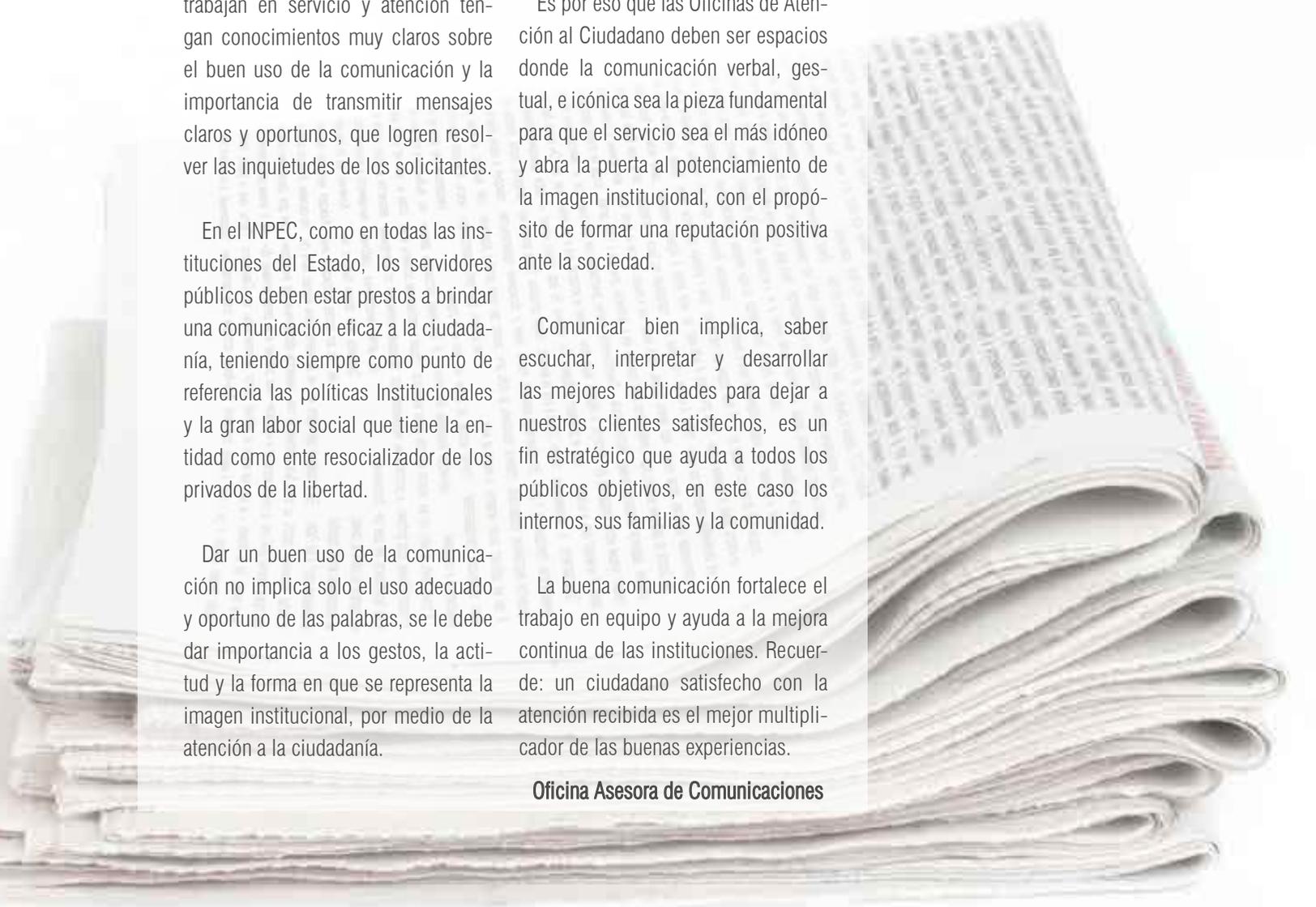
Todos los funcionarios que trabajan en el INPEC son piezas claves para mejorar y fortalecer la imagen, sus acciones en su trabajo y fuera de él marcan una pauta y una tendencia sobre el concepto que el imaginario colectivo da a una Institución y a las personas que trabajan en ella.

Es por eso que las Oficinas de Atención al Ciudadano deben ser espacios donde la comunicación verbal, gestual, e icónica sea la pieza fundamental para que el servicio sea el más idóneo y abra la puerta al fortalecimiento de la imagen institucional, con el propósito de formar una reputación positiva ante la sociedad.

Comunicar bien implica, saber escuchar, interpretar y desarrollar las mejores habilidades para dejar a nuestros clientes satisfechos, es un fin estratégico que ayuda a todos los públicos objetivos, en este caso los internos, sus familias y la comunidad.

La buena comunicación fortalece el trabajo en equipo y ayuda a la mejora continua de las instituciones. Recuerde: un ciudadano satisfecho con la atención recibida es el mejor multiplicador de las buenas experiencias.

Oficina Asesora de Comunicaciones



Servicio de atención al ciudadano

REGIONAL: VIEJO CALDAS

ESTABLECIMIENTO: COMPLEJO PENITENCIARIO Y CARCELARIO IBAGUÉ PICALEÑA “COIBA”.

El complejo penitenciario de Ibagué “Coiba” también atiende a sus ciudadanos, así:

1. Atender de manera oportuna y precisa los requerimientos de los internos, sus familias y ciudadanía en general que soliciten información sobre las funciones, procedimientos y requisitos necesarios respecto a los servicios que presta el Instituto.

2. Recepcionar, registrar, gestionar y realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por inconformidades y deficiencias en los servicios prestados por el Instituto. Las demás contempladas en la Resolución 002122 de junio 15 de 2012 emanada del Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General del INPEC.

Para el Complejo Penitenciario y Carcelario de Ibagué, el servicio al ciudadano es el estilo de vida que nos permite coadyuvar a los demás sin tener en cuenta su condición; es facilitar el contacto integral de las personas privadas de la libertad, sus familias, funcionarios, antes de control y ciu-

dadanía en general, con afecto, apoyo moral y amor por sí mismo, es sembrar aunque sean otros los que recojan la cosecha y la saboreen.

MANEJO

La atención al ciudadano se suministra de manera personalizada, telefónica, escrita, correo electrónico y buzón de sugerencias, con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

QUÉ BUSCAMOS

Ofrecer un buen servicio, para lo cual es necesario cumplir con una serie de cualidades como amabilidad, prontitud, rapidez, eficiencia, confiabilidad y respeto por los demás orientados siempre a mejorar la imagen del Instituto en lo referente al Servicio al Ciudadano.

IMPORTANCIA

El servicio al ciudadano en el COIBA está dirigido a toda la ciudadanía; es importante porque brinda una adecuada atención y orientación a los internos, sus familias, funcionarios, antes de control y ciudadanía en general en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales.

MOMENTOS DE VERDAD

Es el instante en que el ciudadano se pone en contacto con nuestros servicios y sobre la base de esta interacción se forma una opinión acerca de la calidad de la asistencia institucional.

Luz Marlén Ávila Velásquez

Responsable Atención al Ciudadano
Ibagué, noviembre 18 de 2014



Compromiso con atención al ciudadano



En de importancia resaltar como la oficina de Atención al Ciudadano ha venido realizando grandes avances en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario su gestión en lograr Sensibilizar al Servidor Público sobre la misión Institucional la vocación en la labor en la que se esté desempeñando, el trabajo en equipo, las habilidades de conciliar, de liderazgo por parte de los de los Funcionarios del INPEC, y es resaltado

en las Direcciones Regionales y Establecimientos de Reclusión del país.

Por tal razón el Grupo de Atención al Ciudadano del Dirección General ha trabajado de la mano con los responsables del área en los 145 Puntos de atención del país, instaurando compromisos y fortalecidos con los lineamientos generales y el alcance de la política nacional de servicio al ciudadano, con el fin de coordinar las accio-

nes a cargo de la nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional como es el decreto 2623 de 2009 la creación del Sistema Nacional de Atención al Ciudadano y todo lo que enmarca las directrices y políticas del funcionamiento y la buenas prácticas que tiene la Dirección General del INPEC para



generar un mejor servicio a nuestra población Interna, familiares de la población interna ,servidores públicos y privados familiares academia, apoderados, abogados defensores entre otros.

Es de resaltar los logros y resultados de gestión desarrollados por la Dirección General del Inpec - Grupo de Atención al Ciudadano como fue el cumplimiento del proyecto de Inversión - Departamento Nacional de Planeación en la “implementación de mecanismos para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al Ciudadano” en la dotación de mobiliario escritorios o puestos en L, Archivador, sillas interlocutoras, entre otros, también equipos de cómputos para cada puesto de atención como medio sistematizo para el Ingreso de las PQRS, herramientas informativas para el servidor público y Ciudadano como, cartillas, y protocolo de Atención a Ciudadano, plegables, pendones, para generar una excelencia en el servicio.

Aprovecho la oportunidad para resaltar y al mismo tiempo invitar a que se continúe un trabajo comprometido por los Directivos y responsables de Atención al ciudadano en la excelente atención y utilización del aplicativo Quejas web, herramienta importante para evidenciar la realidad y crear estrategias de mejora en campañas y brigadas con el fin disminuir las PQRS de mayor impacto y apoderarse de la utilización del comité de interdisciplinario de Quejas y reclamos .

Leyda Milena Medina Lozano

Coordinadora de Atención al ciudadano Dirección General.

ATENCIÓN AL CIUDADANO CON EXCELENCIA

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados ciudadanos:

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

SUS DERECHOS

Nuestro compromiso hacia ustedes, es reconocer sus derechos y generar confianza en nuestra Entidad.

En el INPEC garantizamos su derecho:

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

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

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

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

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

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

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

Director General de INPEC.

La participación ciudadana

Teniendo en cuenta un aspecto de importancia para el Instituto Nacional Penitenciario que está comprometido es la búsqueda de la satisfacción de la participación de la ciudadanía con mecanismos que involucren de las decisiones de gestión pública que generen una cultura de interacción participativa donde estas instituciones brinden espacios necesarios para el control.

Las veedurías ciudadanas y otras representaciones de participación.

Ciudadana contribuyen a un régimen democrático, creando conciencia sobre el cumplimiento de políticas públicas relacionadas con la transparencia.

Po esto el INPEC debe crear procedimientos que demanden veedurías y control ciudadano que puedan demandar el respeto al a constitución y el derecho público, difundir el derecho de la participación del ciudadano, la promoción de las veedurías ciudadanas y la rendición de cuentas.

Las Veedurías ciudadanas:

Su objetivo es vigilar la función pública sobre la misma gestión administrativa en la observación de lo principios de igualdad, moralidad, eficacia,

economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Es de vital importancia la vigilancia de la correcta aplicación de los recursos públicos y la forma como estos se ejecutan según las disposiciones legales teniendo en cuenta los principios rectores de las veedurías: democratización, autonomía, transparencia, igualdad, responsabilidad, eficacia, objetividad, legalidad.

Ahora si nos preguntamos quienes pueden conformar una veeduría ciudadana cualquier grupo de ciudadanos, organizaciones sociales, comunitarias, gremiales, no gubernamentales, cívicas, deportivas, culturales de mujeres, de los representantes de los gremios de producción, de profesionales enter otros y su finalidad es controlar, vigilar fiscalizar la gestión a través de la participación activa de los ciudadanos



Control Institucional y veedurías: se debe ofrecer espacios de participación ciudadana y hacer más efectivo el servicio.

- Recibir y atender las quejas, reclamaciones y peticiones de la ciudadanía para el mejoramiento en el desempeño de la institución.
- Se deben generar espacios de denuncia ante las autoridades competentes, sobre hechos o actuaciones irregulares de funcionarios de la institución.
- Mantener a la comunidad informada sobre cómo va la gestión en el servicio y cumplimiento de la misión.
- Se debe crear mecanismo herramientas y metodologías para realizar seguimiento de compromisos en la institución.
- Fortalecer una constante relación entre el ciudadano y la institución para que este ciudadano sea un constante colaborador de búsqueda de paz y convivencia con el país.
- Se debe medir y evaluar la eficiencia y la eficacia y crear controles necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas.

Rendición de cuentas:

Es la obligación de las distintas dependencias de la administración de proporcionar la información ne-

cesaria para el ejercicio del control ciudadano, además es el deber de la administración pública de responder públicamente ante las exigencias que realice la ciudadanía acerca del uso de los recursos, decisiones y la gestión realizada en el ejercicio que le ha sido asignado. Se debe informar a la ciudadanía sobre los resultados y someterse al control social y de esta manera se relaciona con la comunidad.

En la institución se presenta el balance de gestión de logros y retos, además es un espacio de participación ciudadana, de audiencia pública con personas naturales o jurídicas y organizaciones sociales, para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones como son el manejo de recursos para cumplir con dichos programas.

Medios electrónicos: como el chat forma de interactuar con el ciudadano sobre los servicios que presta el Inpec en su portafolio.

Ferias de Servicio al ciudadano: oportunidad que tiene el ciudadano de ser informado por la entidad sobre los servicios que presta al ciudadano.



La magia del servicio

Servicio palabra del origen latino *servitium*, término que define una actividad la cual tiene siempre una consecuencia, en este caso la consecuencia es *servir*.

La filosofía del servicio nos permite identificar la condición o disposición de atender una necesidad, y dar una respuesta satisfactoria y eficiente; lo que ha facilitado en el mercado global establecer normas y principios básicos dentro de la cadena de valor de las organizaciones.

Cuando hablamos del servicio hablamos sistemáticamente de la “Servucción”, definida según los profesores Pierre Eiglier y Eric Langgaard, como “la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente- organización, necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinadas”.

Cuando se inicia la Servucción, la planeación y la proyección deben tener en cuenta todos los elementos dejando claro su influencia, su alcance, y el diseño se debe alinear al

objetivo y a las políticas de la organización; esta metodología permitirá alcanzar una ventaja competitiva gestionando para lograr la calidad como factor clave sostenible en el tiempo.

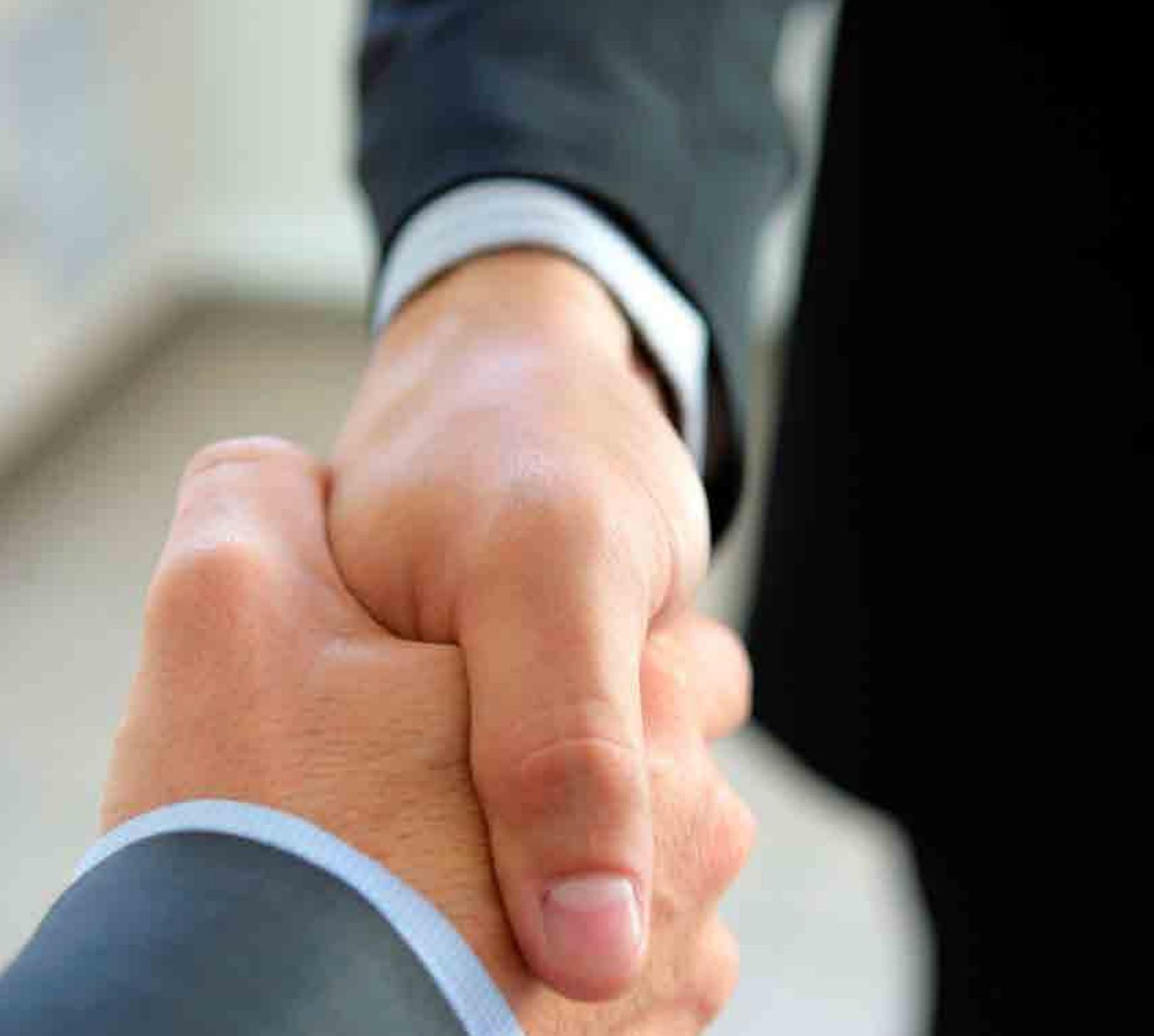
En este momento entra en la escena otro elemento importante, *La Calidad del servicio*, cuyo propósito es la satisfacción total del cliente. Encontramos que en esta dinámica intervienen innumerables personas, unas satisfechas y otras que buscan dar respuesta eficiente bajo un enfoque basado en las relaciones humanas, a partir de acciones que permitan acoger el gran reto la mejora continua, a través de la medición constante del nivel del servicio.

En este escenario encontramos dos conceptos “Atención al ciudadano” y “atención al cliente” entonces, surge la pregunta ¿Estamos hablando del mismo tema?

Por supuesto es el mismo tema pero con una doble implicación para quienes trabajamos en entidades públicas, ya que existe un marco regulatorio que rige las relaciones entre los ciudadanos y entre estos y el Estado.

El Programa de Renovación de la Administración Pública - PRAP – se propuso adecuar la administración pública a las necesidades y a las condiciones del país en un Estado participativo, para lo cual expidió el Decreto 2623/ 13/07/2009 base para la creación del “*Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*” en el que tiene su origen el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual establece las directrices encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares” y define al CIUDADANO – CLIENTE como aquellas personas o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad propia puede satisfacer.

En conclusión, somos mucho más responsables de la satisfacción de las personas que acuden a nosotros porque más allá de interactuar con clientes, lo hacemos con ciudadanos y debemos facilitar el servicio basado en estrategias orientadas a su satisfacción como ciudadanos-clientes. Debemos prepararnos



formándonos y certificándonos en competencias que mejoren constantemente la calidad del servicio, tal como lo acaba de hacer un importante número de funcionarios del INPEC Establecimientos de Reclusión de Bogotá de Atención al Ciudadano y fueron documentados con la ***Certificación en la norma Norma 210601010 Facilitar el servicio a los Clientes de acuerdo con a las políticas de la organización.***

Consuelo del Pilar Peña
Evaluadora del Sistema
Evaluación y Certificación de Competencias Laborales
SENA - Centro Metalmecánico
Regional Distrito Capital

Servicio al ciudadano en las regionales

El Servicio al Cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos, por tal razón es indispensable para el desarrollo de una gran institución como la nuestra.

En el Decreto No. 2623 de 2009 se crea el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano, motivo por el cual en la historia del INPEC se ha evidenciado el servicio que le corresponde brindar a esta entidad, el cual desarrolla de una manera que promueve la participación de la ciudadanía y la accesibilidad a los trámites y servicios propios del instituto.

No obstante lo anterior, el Grupo de Atención al Ciudadano del INPEC trabaja sobre la línea de una reforma que haga visible su papel en las diferentes regionales y establecimientos penitenciarios que lo representan a nivel nacional, por eso, distinto a otras épocas, esta entidad hoy día posee una política de atención que la identifica en sus servidores públicos, personal calificado que se destaca con una serie de cualidades como son: **LA CAPACIDAD DE ESCUCHAR, CAPACIDAD PARA ASESORAR y ORIENTAR, AMABILIDAD y CORTESÍA, SENSIBILIDAD, COMPRENSIÓN, TOLERANCIA, PACIENCIA y DINAMISMO**, dichos esfuerzos están

dirigidos a la ciudadanía en general, a las personas privadas de la libertad, familiares, entidades gubernamentales, la academia y los apoderados.

La Regional Occidente en materia de Atención al Ciudadano ha realizado una apreciable labor, gracias al apoyo que esta coordinación ha recibido por los diferentes responsables de la dependencia que existe en cada uno de los 24 Centros de Reclusión que la conforman, por eso estoy convencida que lo que sostiene una gran institución es el **LIDERAZGO, LA SOLIDARIDAD y EL TRABAJO EN EQUIPO**.

Que esta sea una oportunidad para invitar a todos los funcionarios del INPEC

a que ejerzan de una forma directa o indirecta tan valiosa labor como lo es el servicio a nuestros clientes externos (ciudadanía) e internos (personas privadas de la libertad) quienes son la razón de ser de nuestra institución.

Todos los días doy gracias a Dios por haberme dado de oportunidad de trabajar en una gran entidad como lo es el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC).

Lina María Paz Jiménez

Responsable

—Área de Atención al Ciudadano
Regional Occidente INPEC.



Director cárcel

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EPMSC SALAMINA

Como lo expresó el mayor filósofo de la administración del siglo XX, Peter Ferdinand Drucker “Lo más importante respecto a cualquier empresa, es que los resultados no están en el interior de sus paredes. El resultado de una buena compañía es un cliente satisfecho”. En nuestro caso, nuestros resultados se deben medir por el nivel de satisfacción que generamos en nuestros usuarios.

La Oficina de Atención al Ciudadano se enfoca dentro de los procesos de humanización penitenciaria, trascendiendo a una dimensión de valores como la amabilidad, la solidaridad, la comprensión, la motivación, el respeto... dinamizando los procesos propios a un enfoque mucho más amplio que responda con oportunidad y aporte al logro de las metas institucionales. De esta manera la Oficina de Atención al Ciudadano evoluciona y se fortalece constantemente actuando transversalmente con todas las dependencias del establecimiento, direccionando todas las peticiones, para cumplir, solucionar y responder con oportunidad todas las inquietudes y necesidades presentadas por el personal de internos, sus familias y demás visitantes. Responder a los requerimientos ciudadanos, administrativos, judiciales e institucionales es un compromiso y debe ser de forma coherente, eficiente y veraz, siempre actuando dentro del marco legal, el reglamento general y teniendo en cuenta los recursos humanos, logísticos, presupuestales, documentales y locativos disponibles.

Una de las características importantes de la oficina de atención al ciudadano dentro de EPMSC Salamina es su descentralización, dejar el escritorio e ir directamente al patio, al alojamiento, al lugar de ingreso de los visitantes, familiares y ciudadanía en general, buscando ese contacto humano que hace parte del buen servicio corporativo. Estar de frente con las personas recibiendo sus sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, escuchando sus inquietudes. Todo esto permite tomar decisiones más acertadas, solucionar situaciones de conflicto con una visión más amplia de lo que sucede realmente en las instalaciones del establecimiento y respondiendo con eficiencia al interés general sin causar traumatismos en los procedimientos, en la seguridad, control y vigilancia.

La atención al ciudadano es la fuente más importante de información, permite establecer un diagnóstico real del impacto que genera el establecimiento en la comunidad, de la atención oportuna a las inquietudes y necesidades de los internos, sus familias y comunidad en general. Nos permite implementar acciones de mejoramiento, que permitan dinamizar la labor penitenciaria, buscando siempre un valor agregado en la comunidad por la atención prestada.

La Oficina de Atención al Ciudadano en EPMSC Salamina es dinámica y utiliza todos los recursos disponibles tanto técnicos como humanos para fortalecer los canales de comunicación y dar res-

puesta oportuna a las solicitudes planteadas.

La sociedad de nuestra zona de influencia de los municipios de Salamina, Aranzazu, La merced, Marulanda, deben comprender que a pesar de las restricciones existentes naturales de un establecimiento penitenciario, estamos prestos y comprometidos con los ciudadanos a ofrecer una atención que respete los derechos humanos y fundamentales de las personas privadas de la libertad y sus familias.

La invitación permanente y constante a la comunidad en general es la utilización de todos los medios de información (teléfono, fax, correo electrónico, buzón) para efectuar sus denuncias o sugerencias orientadas siempre a mejorar la condición de vida de los internos y el bienestar de sus familiares y amigos en los días de visita. Nuestro compromiso es facilitar toda la información y los medios que generen una cercanía y un contacto permanente, permitiendo fortalecer la oportunidad en la toma de decisiones y formular, proponer, estudiar, diseñar y autorizar actividades que permitan hacer un proceso penitenciario que dignifique la vida de los internos y permita desarrollar y renovar sus proyectos de vida los cuales serán implementados una vez se encuentren en libertad, contribuyendo así a disminuir la reincidencia en el delito.

Raúl Fernando Rodríguez Cardozo
Director EPMSC

Estadística

Consolidado atención al ciudadano enero a noviembre 2014

El Grupo de Atención al Ciudadano conoce y da trámite a las quejas interpuestas por los usuarios del sistema penitenciario y carcelario, con el objeto de brindar una pronta respuesta a los requerimientos, peticiones quejas y reclamos, dentro de los principios constitucionales.

De conformidad con la necesidad presentada por el ciudadano, se debe deter-

minar la dependencia de la Sede Central, Dirección Regional o Establecimiento de Reclusión que de acuerdo con su competencia tiene la responsabilidad de responder, de manera eficiente y eficaz.

En el evento en que la consulta personalizada obedezca a trámites o servicios ante el Instituto y se puede resolver en el lugar de recepción, se dará respuesta inmediata, finalizando el proceso de atención.

En este orden, durante el lapso enero – noviembre de 2014 atendieron 15.894 solicitudes, de las cuales, al 74,1% (11.776) por competencia se les ha dado respuesta inmediata y el restante 25,9% (4.118) se tramitaron de acuerdo a la normatividad existente, hacia la dependencia y/o entidad facultada para dar solución.

La dimensión de las PQRS se puede apreciar en la siguiente tabla.

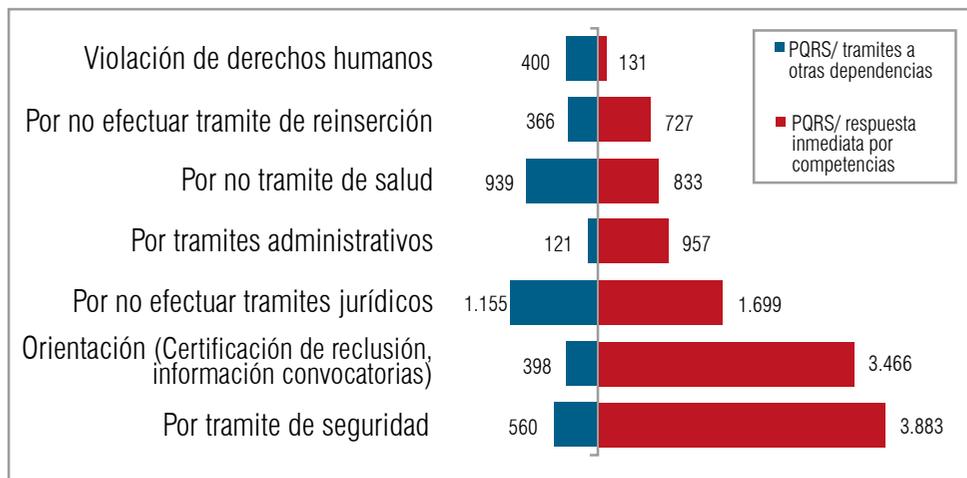
Dimensión PQRS a nivel nacional - enero a noviembre 2014

Dimensiones PQRS	Personal o telefónica	PQRS	Total	Participación
Por tramite de seguridad	3.883	560	4.443	28,0%
Orientación (Certificación de reclusión, información convocatorias)	3.466	398	3.864	24,3%
Por no efectuar tramites jurídicos	1.699	1.155	2.854	18,0%
Por no tramite de salud	833	939	1.772	11,1%
Por no efectuar tramite de reinserción	727	366	1.093	6,9%
Por tramites administrativos	957	121	1.078	6,8%
Violación de los derechos humanos	131	400	531	3,3%
Corrupción de servidores públicos	17	70	87	0,5%
Faltas indilgadas a los internos	21	63	84	0,5%
Corrupción y extorsión	19	30	49	0,3%
Por servicio de telefonía	23	16	39	0,2%
TOTAL	11.776	4.118	15.894	100%
PARTICIPACIÓN	74.1%	25,9%	100,0%	

Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

En general, las PQRS de mayor frecuencia presentan y que superan las quinientas solicitudes son las relacionadas con negligencia en los trámites de seguridad 28,0% (4.443), orientación (expedición de certificaciones, convocatorias, etc.) 24,3% (3.864) no efectuar trámites jurídicos 18,0% (2.854), de salud 11,1% (1.772), de reinserción social 6,9% (1.088), administrativos 6,8% (1.078) y violación de derechos humanos 3,3% (531).

Atenciones PQRS mayor frecuencia por dimensión - enero a noviembre de 2014



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Las variables específicas de mayor incidencia por las cuales se formulan PQRS corresponden a ubicación de internos, 24,3% (3.865), fallas en el programa Visitor 8,3% (1.319) y deficiencia en la atención médica, psiquiátrica u odontológica 8,0% (1.275). Otras quejas interpuestas por la ciudadanía se describen en la tabla contigua.

Tipos de PQRS enero – noviembre 2014

Tipo de PQRS	Personal o telefónica	PQRS	Totales	Participación
Convocatoria Inpec, certificaciones internas, curso auxiliar	3.466	398	3.864	24,3%
Ubicación del interno	1.362	224	1.586	10,0%
Visitor	1.225	94	1.319	8,3%
Atención médica psiquiátrica u odontológica	514	761	1.275	8,0%
Beneficios administrativos	499	409	908	5,7%
Encomiendas	630	76	706	4,4%
Ingreso establecimiento	647	59	706	4,4%
Traslado	527	167	694	4,4%
Consignacionescuenta matriz internos	524	65	589	3,7%
Atención psicosocial	359	64	423	2,7%

Tipo de PQRS	Personal o telefónica	PQRS	Totales	Participación
Entrega y suministro de medicamentos	290	62	352	2,2%
Expedición de carnet a menores	332	0	332	2,1%
Expedición cómputos de trabajo o estudio	94	207	301	1,9%
Producir malttrato físico o psicológico a los internos	56	213	269	1,7%
Suministro de elementos de aseo y útiles personales	227	30	257	1,6%
No dar respuesta a las peticiones interpretadas	86	167	253	1,6%
Junta de trabajo estudio evaluación y tratamiento	92	156	248	1,6%
Detención domiciliaria o prisión	198	44	242	1,5%
Remisiones jurídicas o de salud	133	82	215	1,4%
Libertades condicionales	127	66	193	1,2%
Servicio alimentación -atención nutricional - calidad	21	105	126	0,8%
Consejo de evaluación y tratamiento	29	96	125	0,8%
Operativos, agresiones entre internos, funcionarios	17	106	123	0,8%
Entrega y envío de correspondencia a internos	85	31	116	0,7%
Infligir a una persona a dolores, sufrimiento	23	62	85	0,5%
Requisita familiares manual y caninos	28	49	77	0,5%
Por agredir y causar lesiones a internos y visitas	15	48	63	0,4%
Agresiones a visitantes	14	35	49	0,3%
Extorsiones a internos o funcionarios	17	25	42	0,3%
Funcionamiento de expedidos, calidad de productos	16	25	41	0,3%
Visitas domiciliarias	20	20	40	0,3%
Recargas de pin, teléfonos. falta servicio telefónico	23	16	39	0,2%
Vigilancia con dispositivo electrónico o sin el	29	6	35	0,2%
extorsión a internos y familiares	10	15	25	0,2%
Discriminar a internos por razones de sexo, raza	4	16	20	0,1%
Multiafiliación	8	11	19	0,1%
Crear pruebas falsa para inculpar a los internos	0	17	17	0,1%
Intimidar con armas y proferir amenazas en general	4	13	17	0,1%
Levar a los internos a lugares diferentes del señalado	3	12	15	0,1%
Incluir a los internos a lesionar a sus compañeros	1	12	13	0,1%
Introducir o permitir el ingreso de elementos de comunicación	1	11	12	0,1%
Contraer deudas o efectuar negocios con los reclusos	2	8	10	0,1%
Ocasionar daño o dar lugar a pérdida de elementos	0	9	9	0,1%
JETTE domiciliarias	3	4	7	0,0%
Dejar de hacer las anotaciones	0	6	6	0,0%
Por agredir y causar lesiones a funcionarios	0	6	6	0,0%
Dañar, destruir o dar lugar a pérdida de elementos	6	0	6	0,0%
Amortización de multa (trabajo social no remunerado)	3	3	6	0,0%

Tipo de PQRS	Personal o telefónica	PQRS	Totales	Participación
Utilizar la visita para el ingreso de elementos prohibidos	2	1	3	0,0%
Producir o incitar a los compañeros al desorden	2	1	3	0,0%
Facilitar a los internos elementos de seguridad	1	1	2	0,0%
Amenazar a los funcionarios con el objeto de ingreso	0	2	2	0,0%
Utilizr medios fraudulentos para obtener descuento	0	2	2	0,0%
Inducir a los internos a lesionar a los internos	1	0	1	0,0%
TOTAL PQRS	11.321	3.926	15.247	100,0%
PARTICIPACIÓN	74,3	25,7	100,0%	

Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

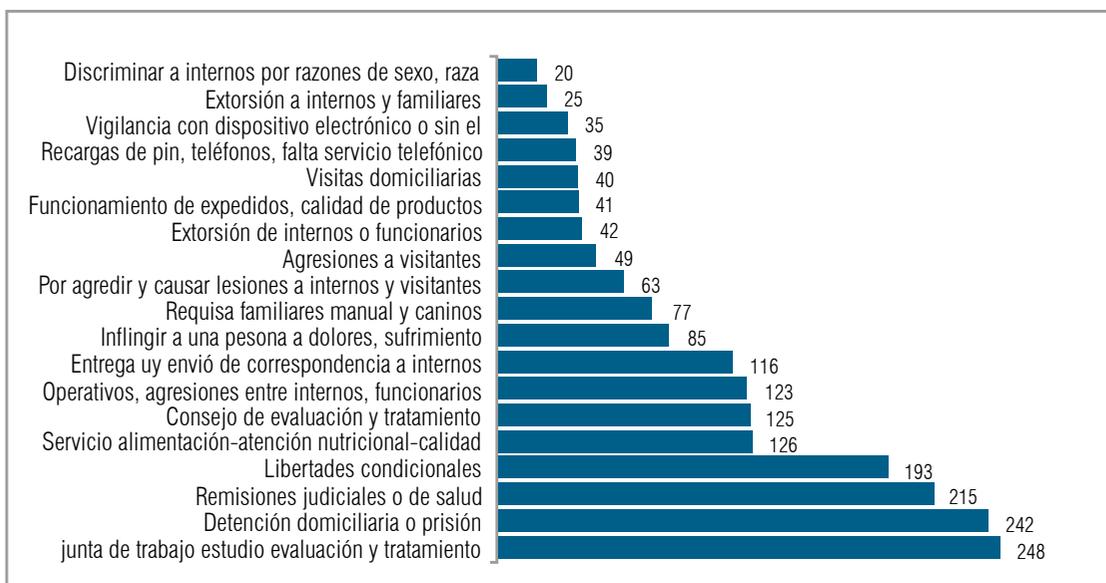
En las siguientes gráficas se observa la participación de las respectivas PQRS instauradas por la ciudadanía, a nivel nacional durante el periodo en estudio..

PQRS frecuencia superior 250, enero – noviembre 2014



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

PQRS frecuencia entre 249 y 20, enero – noviembre 2014



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

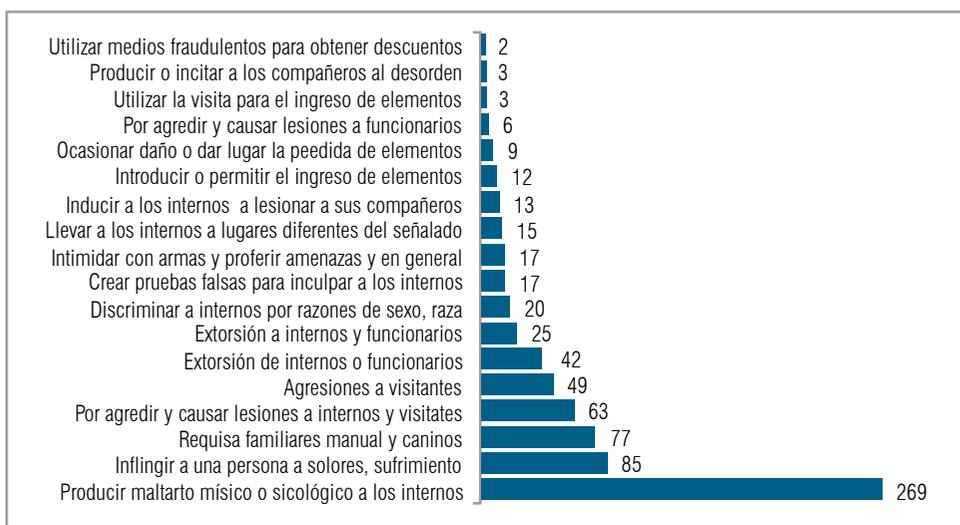
PQRS frecuencia menor a 20, enero – noviembre 2014



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Por su impacto y trascendencia, existen PQRS que requieren una mayor atención y preocupación institucional, toda vez que se deben salvaguardar los derechos constitucionales de los internos y las partes interesadas.

PQRS de mayor impacto y trascendencia, enero – noviembre 2014



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

La Regional Noroeste registra el mayor número de peticiones, quejas y reclamos realizados por la comunidad en general 31,9% (5.064), seguida de la Central con 17,3% (2.752) y Viejo Caldas 17,0% (2.695); las demás regionales están por debajo del 10%. Es de anotar que al 13,5% (2.153) le corresponde dar respuesta a la Sede Central.

Atenciones PQRS - enero a noviembre de 2014

Regional	Personalizada o telefónica	PQRS	Total	Participación
Regional Central	2.112	640	2.752	17,3%
Regional Noroeste	4.830	234	5.064	31,9%
Regional Norte	499	858	1.357	8,5%
Regional Occidente	269	535	804	5,1%
Regional Oriente	882	187	1.069	6,7%
Regional Viejo Caldas	1.795	900	2.695	17,0%
Sede Central	1.389	764	2.153	13,5%
Escuela Penitenciaria	0	0	0	0,0%
TOTAL	11.776	4.118	15.894	100,0%
PARTICIPACIÓN	74,1%	25,0%	100,0%	

Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

En todo caso, con respecto a los tipos de PQRS, es de anotar independientemente de la situación registrada, las peticiones de la comunidad son tramitadas de manera oportuna.

En un término no mayor a quince (15) días se informa al ciudadano, el trámite que se dio a la solicitud, queja o reclamo presentado ante el Grupo o Área de Atención al Ciudadano e indicando que una vez se reciba la respectiva respuesta por parte de la Dependencia, Dirección Regional o Establecimiento de Reclusión se le informará inmediatamente.

Nelly Saavedra Ardila

Analista de Datos

OFPLA

¿Cómo influye el postconflicto en el ámbito penitenciario y carcelario?

Colombia a través de los tiempos ha experimentado una situación de conflicto generalizado que ha afectado el desarrollo como País, permeando sus Instituciones, la Justicia y la Sociedad en general. De esta forma, el reto de la administración e implementación del postconflicto según los contenidos del Acuerdo de Paz que se suscriba por las partes: el gobierno y los grupos al margen de la ley, debe ser un proceso del cual se esperaría el cese de las confrontaciones armadas y la aplicación efectiva de la Justicia Transicional para los actores desmovilizados y demás vinculados al conflicto; contrariamente a los grandes vacíos en los resultados de la Ley 975 de 2005, conocida como Justicia y Paz.

La eventual firma de un Acuerdo Paz, en su componente de justicia, debe pasar por la pregunta sobre las implicaciones en el Sistema Penitenciario y Carcelario (SPC), especialmente en cuanto a la situación actual que presenta una población intramural de 115.843 personas, con una capacidad en su infraestructura penitenciaria y carcelaria de 78.022 cupos, lo que genera un hacinamiento global del

48.5%, a 26 de noviembre de 2014 y que se supone que será la misma con la que se tendrá que dar cumplimiento a los requerimientos del Postconflicto, atendiendo la población desmovilizada en el acuerdo de paz. (Sottas, 2014).

Con la anterior situación, existen varias propuestas sobre la mesa para disminuir, controlar o mitigar el grado de afectación negativa al SPC y que pueden orientar las líneas de acción sobre el problema objeto de profundización. Entre ellas, inicialmente, se plantean: ¿El diseño de un proyecto legislativo dirigido a la población desmovilizada del acuerdo entre el Gobierno y las FARC? (Sottas, 2014). ¿Modificar la Ley de pequeñas causas, a fin de descongestionar el aparato judicial, donde se “racionalice el uso de la detención preventiva y la disminución del tiempo de duración de la misma”? (Reyes, 2014). ¿“El cierre de procesos judiciales a guerrilleros y miembros de la fuerza pública”? (Montealegre, 2014), o será que ¿“El camino no es la construcción de más cárceles sino invertir en educación para evitar que más personas sigan llegando a los penales”? (Garzón, 2014).

El conflicto con grupos al margen de la Ley ha evidenciado mayor destinación de recursos desde el nivel nacional para el fortalecimiento del pie de fuerza, la adquisición de armamento, equipos, vehículos de combate, entre otras políticas de carácter reactivo y, por el contrario, menos presupuesto para los sectores sociales, situación que sigue abonando a la agudización del conflicto armado que cada vez incide más en la fragmentación del país en contra del desarrollo social, cultural y económico. Este desequilibrio en la inversión para la guerra y las protecciones sociales, también afecta al SPC que cada vez cuenta con menos disponibilidades económicas para fortalecer las estrategias de resocialización de las personas privadas de la libertad por conducto de la justicia ordinaria, los de justicia transicional “Ley de Justicia y Paz” y la nueva población desmovilizada producto del postconflicto.

Juan Manuel Riaño Vargas

Jefe Oficina Asesora de Planeación

INPEC

Calle 26 N° 27 48 Bogotá D.C.

Tel 2347474 Ext 465