

81002-DINPE-GATEC- 001537

Bogotá, 28 JUN 2017

21 JUN 2017 10:08:00

Señores
**DIRECTORES REGIONALES, DIRECTORES ESTABLECIMIENTOS
PENITENCIARIOS**
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC

Asunto: Lineamiento Guía para dar trámite interno a las solicitudes quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los ciudadanos a fin de aumentar efectividad en la respuesta.

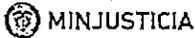
Cordial Saludo:

Con el fin de dar cumplimiento al Plan de Acción y Plan Anticorrupción vigencia 2017, en su actividad *"Divulgar Lineamiento guía para dar trámite interno a las solicitudes de los ciudadanos a fin de aumentar efectividad en la respuesta a PQRSD"*, atentamente se da directriz de cómo se debe surtir el trámite interno a las solicitudes de los ciudadanos:

1. Se revisa la información recibida por cualquier canal de atención, se determina si es o no Competencia del INPEC
Se recibe y se verifica la clase de solicitud: Quejas, reclamos, peticiones verbales, sugerencia, información, felicitaciones o anónimo.
Las peticiones verbales, quejas, reclamos que se alleguen, por: Web, virtual Correos electrónicos, Presencial – buzón, Telefónico o cualquier otro canal de atención, se reciben e ingresan, en el aplicativo Quejas Web.
2. Se revisa la información que suministra el ciudadano y se determina si se brinda respuesta inmediata por parte de los servidores de Atención al Ciudadano que puedan responderle de acuerdo al trámite o servicio requerido y la necesidad planteada siempre que se encuentre dentro de su competencia y se realiza el respectivo registro. En caso contrario deberá

28 JUN 2017

001537



realizarse el trámite respectivo ante el área competente. En el evento de no tener la competencia el Instituto se remitirá a la entidad que la tiene. De lo contrario continúa el trámite verificando que reúna los requisitos para el mismo.

3. Las Solicitudes, Quejas, Reclamos deben recibirse en los ERON - puntos de atención al ciudadanos como también acciones de brigadas , las cuales serán realizadas por los responsables de atención al ciudadano, quien les dará trámite registrándolo en el aplicativo "Quejas Web" y proporcionando respuesta a los ciudadanos en medio escrito en formato de oficio.
4. Una vez verificado el cumplimiento de requisitos se verifica y se registra la solicitud, queja, reclamos o sugerencia en el Aplicativo "Quejas Web", en los formatos "Atención Personalizada o Telefónica" y "Registro de Quejas" según corresponda, para direccionarla por competencia si es el caso.
5. Se proporciona respuesta oportuna y veraz al peticionario por el área de Atención al Ciudadano de cada nivel y se crea la carpeta con los respectivos soportes (Impreso del reporte de aplicativo quejas Web, oficio a la dependencia competente del trámite y Respuesta del trámite al peticionario). Se notifica al ciudadano del trámite surtido, si fue remitido por competencia a otra dependencia o área según sea el caso.
6. Se analiza la información aportada por el ciudadano. Se analizan las quejas que ameriten análisis especial por afectación de la imagen del instituto o donde se deba tomar decisión inmediata para evitar efectos futuros en contra de la Institución al comité CRAET .
7. Se finaliza los requerimientos, quejas, reclamos sugerencias cuando se direcciona a la dependencia competente mencionando el número de oficio consecutivo, remitente, dirección, teléfono y ciudad de tal forma que se vea evidenciado en el registro en el aplicativo y se continúa con el seguimiento y respuesta al ciudadano pro la dependencia .

Las respuestas de las solicitudes interpuestas por los ciudadanos serán comunicadas por el área o dependencia a la que le fue asignado el trámite,

28 JUN 2017

001537



la respuesta deberá ser remitida en los términos de Ley y en la forma que fueron presentados por el ciudadano

La dependencia o área que tiene asignado por competencia el trámite deberá remitir copia de las acciones o gestiones realizadas al Grupo de Atención al Ciudadano, para que obre como registro de calidad.

La finalización del trámite en el aplicativo "Quejas Web", se dará en el momento que el grupo o área de Atención al Ciudadano la direcciona por competencia y se dé respuesta de fondo.

8. Una vez a la semana se convoca al Comité Interdisciplinario de Gestión para la Atención, evaluación y trámite CRAET, con el fin de tomar las acciones preventivas y correctivas pertinentes.

El comité será convocado por el secretario técnico, el cual será servidor de Atención al Ciudadano. Las dependencias citadas serán:

- o Director dirección General , Dirección Regional, Eron)
- o Asesor jurídico o responsable jurídico (Dirección General , Dirección Regional, Eron)
- o Responsable control Interno Disciplinario (Dirección Central, Dirección Regional, Eron).
- o Dependencias que se consideren necesarias.

En el Comité nivel sede central se analizan las quejas contra:

- o Servidores del nivel directivo, Dirección Escuela Penitenciaria, Directores Regionales, Directores Eron, servidores de la sede Central.
- o Queja que afecten la imagen del INPEC a nivel nacional.

En el comité nivel Regional se analizan las quejas de los funcionarios o servidores públicos que afecten la imagen del INPEC (Funcionarios Eron)

El comité nivel Establecimiento de Reclusión se analizan las quejas de los funcionarios o servidores públicos que afecten la imagen del INPEC Eron como también los procesos del mismo.

28 JUN 2017

001537



Así mismo, se dará respuesta al ciudadano de las acciones preventivas o correctivas tomadas por el Comité Interdisciplinario de Gestión para la Atención, evaluación y trámite CRAET.

9. Una vez determinada la competencia y si el contenido del requerimiento hace referencia a una Queja que diere lugar a posibles investigaciones disciplinarias, se remite de igual forma a la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces conforme a la ley que regule el tema.
10. Para la toma de acción preventiva se realizarán acciones de tipo pedagógico tales como talleres y/o charlas dependiendo de la temática.
11. Siempre que se dé respuesta deberá quedar registro del recibido del ciudadano o la justificación del no recibido, si fuere devuelta por el correo o no fuere posible comunicar deberá quedar constancia del trámite realizado en su respectiva carpeta.
12. Tiempos de respuesta: Toda información Verbal, Queja, Reclamo o Solicitud de información deberá responderse dentro de los términos de la Ley
13. Cuando no fuere posible responder a la solicitud del ciudadano dentro del término establecido por Ley se deberá informar por escrito al solicitante, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011).
14. El responsable del punto de Atención al Ciudadano en cada uno de los niveles deberá realizar la supervisión, seguimiento y control de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias remitidas y recepcionadas velando por el cumplimiento de los tiempos contemplados en la Ley, dejando registro en el formato de "Seguimiento y Control" y reiterando a las dependencias competentes con el fin de que brinde respuestas oportunas y veraces a los ciudadanos.
15. Al no haber respuesta oportuna al ciudadano, el responsable de Atención al Ciudadano informara a la oficina de Control Interno Disciplinario según corresponda en las Direcciones Regionales y en la Sede Central.

28 JUN 2017

001537



16. Trimestralmente se realizara consolidado de seguimiento de Quejas para detectar posibles faltas disciplinarias por no tramite a las mismas. Acción a efectuar ante la Oficina de Control Interno Disciplinario de su Jurisdicción. (Ley 734 / 2002).
17. Se Recibe la copia de la respuesta al ciudadano, elaborada por la dependencia encargada del trámite y se ingresa a la carpeta de su respectiva solicitud , quejas , reclamo o sugerencia alimentándose el formato de Seguimiento y Control
18. El responsable de Atención al ciudadano deberá velar porque se informe mediante oficio el trámite final de la solicitud realizada por el ciudadano
19. En caso en que la dependencia responsable de dar respuesta no haya remitido la misma al ciudadano, el responsable de atención al ciudadano deberá enviar copia de la respuesta al mismo.
20. Mensualmente se debe presentar informe del comportamiento de la solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.

ERON: Analizará el informe estadístico, el cual será revisado por el director y el comité remitirá copia a la dirección Regional los primeros (2) días del mes siguiente, con el objeto de estudiar las solicitudes , quejas, reclamos y sugerencias de mayor impacto y crear estrategia de mejora

DIRECCION REGIONAL: Analizara el informe estadístico enviado por los Eron seleccionados por Regional, el cual será revisado por el Director y el Comité, con el objeto de estudiar las solicitudes, quejas , reclamos y sugerencias de mayor impacto y crear estrategias de mejora. Se enviara informe consolidado a la Dirección General con el análisis, tabulación, resultados y estrategias de mejora, durante los primeros cinco (5) días del mes siguiente.

SEDE CENTRAL: Consolidara el informe de las Regionales nivel nacional, se elaborara el informe estadístico el cual se presenta a la Dirección General

28 JUN 2017

001537

 MINJUSTICIA

INPEC
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACION

copia oficina asesora de Planeación con el fin de desarrollar estrategias de mejora.

21. Las Direcciones Regionales deberán auditar el aplicativo de Quejas Web de los Establecimientos adscritos a cada Dirección Regional, con el fin de llevar un control de medición de la utilización del aplicativo "Quejas Web"

Grupo de Atención al Ciudadano en el nivel Central auditará el aplicativo Quejas Web elaborando un informe trimestral del comportamiento de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, el cual será presentado a la Dirección General y a la oficina de Control Interno

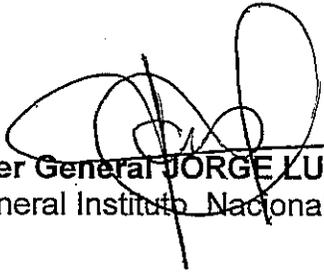
Se deberá realizar seguimiento al estado de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias revisando el cumplimiento de tiempos establecidos normativamente.

Terminada la atención se debe aplicar la encuesta de percepción satisfacción del servicio con el fin de mejorar la atención en los trámites y servicios.

Se deben socializar estos lineamientos para dar trámite interno a las solicitudes de los ciudadanos a fin de aumentar efectividad en la respuesta en Cada Uno de los Establecimientos Penitenciarios, a nivel nacional, Direcciones Regionales, Dirección Escuela de Formación.

Igualmente se solicita enviar al correo atencionalciudadano@inpec.gov.co registro de calidad (actas) donde se evidencie la socialización de estos lineamientos, a más tardar el 30 de junio de 2017.

Atentamente,


Brigadier General JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON
Director General Instituto Nacional Penitenciario y carcelario

 Reviso: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

LINEAMIENTO GUÍA PARA DAR TRAMITE INTERNO A LAS SOLICITUDES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LOS CIUDADANOS

Paola Bejarano <paola.bejarano@inpec.gov.co>

28 de junio de 2017, 14:02

Para: Envio Masivo Regional Central <establecimientosregional.central@inpec.gov.co>, Envio Masivo Regional Viejo Caldas <establecimientosregional.viejocaldas@inpec.gov.co>, Atención Al Ciudadano Regional Occidente <aciudadano.roccidente@inpec.gov.co>, Envio Masivo Regional Noroeste <establecimientosregional.noroeste@inpec.gov.co>, Envio Masivo Regional Oriente <establecimientosregional.oriente@inpec.gov.co>, Envio Masivo Regional Norte <establecimientosregional.norte@inpec.gov.co>, Direccion Epc Picota <direccion.epcpicota@inpec.gov.co>, Direccion Ec Modelo <direccion.ecmodelo@inpec.gov.co>, Rmbogota INPEC <rmbogota@inpec.gov.co>

Buen día,

De manera atenta me permito enviar nuevamente oficio 81002-DINPE-GATEC-001537 para su conocimiento y tramite correspondiente de igual manera se solicita sea enviado a cada uno de los establecimientos a su cargo como regional, recordamos que tiempo máximo de socializacion es el día 30 de junio y deben ser enviadas al correo atencionalciudadano@inpec.gov.co registro de calidad (actas) donde se evidencie la socializacion de estos lineamientos.

Atentamente,

———— Mensaje reenviado ————

De: Paola Bejarano <paola.bejarano@inpec.gov.co>

Fecha: 28 de junio de 2017, 11:57

Asunto: LINEAMIENTO GUÍA PARA DAR TRAMITE INTERNO A LAS SOLICITUDES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LOS CIUDADANOS

Para: Envio Masivo Regional Central <establecimientosregional.central@inpec.gov.co>, Envio Masivo Regional Viejo Caldas <establecimientosregional.viejocaldas@inpec.gov.co>, Atención Al Ciudadano Regional Occidente <aciudadano.roccidente@inpec.gov.co>, Envio Masivo Regional Noroeste <establecimientosregional.noroeste@inpec.gov.co>, Envio Masivo Regional Oriente <establecimientosregional.oriente@inpec.gov.co>, Envio Masivo Regional Norte <establecimientosregional.norte@inpec.gov.co>, Direccion Epc Picota <direccion.epcpicota@inpec.gov.co>, Direccion Ec Modelo <direccion.ecmodelo@inpec.gov.co>, Rmbogota INPEC <rmbogota@inpec.gov.co>

[El texto citado está oculto]

 81002-DINPE-GATEC-001537.pdf
356K