

**La efectiva calidad en la prestación del Servicio en la Penitenciaría de Cúcuta**

**María Camila Salazar Vega**

**Lisset María Calderón Colmenares**

**Escuela de Ciencias jurídicas y Políticas**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia**

**Bogotá D.C. – Colombia**

**2020**

**La efectiva calidad en la prestación del servicio en la penitenciaria de Cúcuta**

**María Camila Salazar Vega**

**Lisset María Calderón Colmenares**

**Modalidad de Grado de Proyecto Aplicado para optar al título de**

**Especialista en Gestión Pública**

**Asesora**

**Diana Carolina Cuellar Najar**

**Escuela de Ciencias jurídicas y Políticas**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia**

**Especialización en Gestión Pública**

**Bogotá D.C. – Colombia**

**2020**

### **Dedicatoria**

Darle gracias a Dios por permitirme llevar a cabo un avance satisfactorio de estudio, atravesando por dificultades en toda su trayectoria y solucionando gradualmente con la sabiduría que él me brindó.

María Camila Salazar Vega

A mi madre, gran ejemplo a seguir y mujer a la que admiro, por su tenacidad, desprendimiento y amor. Sin ella este logro no sería posible, gracias por creer en mí y estar siempre presente.

Lisset María Calderón Colmenares

## **Agradecimientos**

Primero expresarle agradecimiento a Dios quien fue guía principal e intelectual frente a los momentos arduos que se me presentaron durante la investigación ya que muchas veces tropecé y solo él fue quien me brindó las fuerzas para seguir adelante.

A mi madre María Consuelo Vega Rodríguez quien fue incondicional con apoyo total, tanto en mis estudios como mi vida personal; mi esposo Guillermo Stevens Salgado Rendón quien permanecía animándome todos los días para continuar, creciendo como persona y profesionalmente; a mi hijo Josué Salgado Salazar que tuvo que tener paciencia al no poder dedicarle mucho tiempo.

A la Doctora Diana Carolina Cuellar Najar y Carlos William Mera Rodríguez, quienes fueron nuestros asesores de proyecto aplicado y guía principal en el desarrollo de nuestra investigación, apoyándonos incondicionalmente y creer en cada paso que veníamos ejecutando durante nuestros estudios realizados.

A Escuela de Ciencias jurídicas y Políticas, Universidad Nacional Abierta y a Distancia quienes nos permitieron la oportunidad de realizar tan excelente proyecto.

María Camila Salazar Vega

Agradecimientos a Dios porque es quien dirige nuestras vidas, y en especial a mi esposo, por ser mi apoyo y compañero de vida, su ayuda ha sido fundamental, motivándome a seguir adelante y sé que juntos vamos a cumplir todos nuestros sueños. A mi familia que es mi mayor bendición.

Lisset María Calderón Colmenares



## Resumen

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. Su objetivo es brindar con efectividad y eficacia un servicio a sus clientes que son individuos con la más alta necesidad de resocialización y humanización. Nos encontramos en un estado social de derecho donde prevalece el respeto por los derechos humanos, y la igualdad de condiciones, por tal razón nadie debe estar sometido a tratos inhumanos.

El INPEC es una institución responsable de vigilar a las personas que se encuentran privadas de la libertad, garantizando transparencia y velando por los derechos. El personal que labora es permanentemente capacitado para cumplir los objetivos específicos, facilitando el desarrollo de competencias y la consecución de procesos y procedimientos institucionales. La propuesta a desarrollar permite implementar estrategias para el mejoramiento del servicio de los internos y usuarios del complejo Carcelario y penitenciario de la Metropolitana de Cúcuta, realizando un estudio previo consistente en identificar falencias, niveles de satisfacción, y percepción general de los ciudadanos.

Cabe resaltar que, la atención al cliente es la razón por la cual se asume un esfuerzo adicional con responsabilidad, teniendo en cuenta que se debe brindar un servicio oportuno, de calidad y eficaz, por tal razón, se toma con un alto grado de importancia la implementación de estrategias, con el objetivo de desarrollarlas buscando obtener como resultado la satisfacción de un servicio de alta calidad para todas las personas que acudan al establecimiento de Cúcuta.

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

**Palabras clave:** INPEC, DNP (Departamento Nacional de planeación), GIDEUT, Derechos Humanos, Calidad y Servicios.

### **Abstract**

The National Penitentiary and Prison Institute in Colombia is constituted as an Entity whose goal is to search for a better quality of life for the person deprived of liberty and his family. Its objective is to effectively and efficiently provide a service to its clients who are individuals with the highest need for resocialization and humanization. We are in a social state of law where respect for human rights prevails, and equal conditions for that reason no one should be subjected to inhuman treatment.

INPEC is an institution responsible for monitoring people who are deprived of liberty, ensuring transparency and ensuring rights. The personnel who work are permanently trained to meet specific objectives, facilitating the development of competencies and the achievement of institutional processes and procedures. The proposal to be developed allows us to implement strategies to improve the service of inmates and users of the Prison and Prison complex of the Cúcuta Metropolitan, conducting a prior study consisting of identifying deficiencies, levels of satisfaction, and general perception of citizens.

It should be noted that customer service is the reason why an additional effort is assumed with responsibility, taking into account that a timely, quality and effective service must be provided, for this reason, it becomes with a high degree of importance the implementation of strategies in order to develop them seeking to obtain as a result the satisfaction of a high-quality service for all people who come to the establishment of Cúcuta.

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

**Keywords:** INPEC, DNP (National Planning Department), GIDEUT, Human Rights, Quality and Services.

## Contenido

Resumen.....	6
Abstract.....	8
Introducción.....	14
1. Identificación del problema.....	16
2. Pregunta de investigación y sistematización.....	18
3. Objetivos.....	19
3.1 Objetivo General.....	19
3.2 Objetivos Específicos.....	19
4. Justificación.....	20
5. Antecedentes del Estudio.....	23
5.1 Herramientas de comunicación y atención al ciudadano.....	25
6. Marco Conceptual.....	26
7. Marco Teórico.....	29
8. Marco legal.....	31
8.1 Constitución Política 1991.....	31
8.2 Leyes.....	32
8.3 Decretos.....	32
8.4 Jurisprudencia.....	33
9. Marco Metodológico.....	35

## Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

9.1	Enfoque de investigación .....	35
9.2	Tipo de estudio utilizado: el Descriptivo .....	36
9.3	Tipos de Información .....	36
9.4	Técnicas de recolección de datos .....	37
9.5	Población estudiada.....	37
9.6	Muestra de la población .....	38
9.7	Tabulación de los resultados obtenidos.....	44
10.	Análisis e interpretación de los resultados.....	46
10.1	Objetivos .....	46
10.2	Análisis con relación a la muestra.....	47
10.3	Análisis de las entrevistas .....	63
11.	Resultados.....	64
12.	Conclusiones.....	66
13.	Recomendaciones .....	68
	Referencias bibliográficas.....	719

### Lista de Figuras

Figura 1. Jerarquía de necesidades, teoría de la motivación humana .....	30
Figura 2. Organigrama Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC .....	731
Figura 3. Imagen, instalaciones del Complejo Carcelario Metropolitano de Cúcuta .....	742
Figura 4. Protocolo de atención al ciudadano, establecido por el INPEC .....	753
Figura 5. Plegable atención con excelencia al ciudadano, recuperado, página web del INPEC .....	764
Figura 6. Revista Atención al Ciudadano, recuperada de la página web INPEC .....	775
Figura 7. Folleto informativo ingreso de útiles de aseo, cambio de fase y asignación de descuento de los PPL .....	76
Figura 8. Imagen entrega de volante con información de ingreso de útiles de aseo y visita. .....	77
Figura 9. Imagen entrega de volante de servicios de salud. ....	78

### Lista de Gráficas

Gráfica 1. ¿Género al que pertenece? .....	49
Gráfica 2. ¿Cuál es su edad?.....	50
Gráfica 3. ¿Cuál es su nivel de escolaridad? .....	51
Gráfica 4. ¿Cuál fue su ocupación durante el último mes? .....	51
Gráfica 5. ¿Considera usted que el servicio brindado en el establecimiento penitenciario de Cúcuta, cumple sus expectativas?.....	52
Gráfica 6. ¿Se cumplió con los tiempos establecidos para dar respuesta a su requerimiento? .....	53
Gráfica 7. 1- ¿Cree usted que se debe implementar estrategias tales como capacitaciones para prestar un mejor servicio a la ciudadanía?.....	54
Gráfica 8. ¿Cómo califica la atención brindada en el Complejo Carcelario de Cúcuta?....	55
Gráfica 9. ¿Identifica usted dónde está ubicada la oficina de atención al ciudadano? .....	56
Gráfica 10. 1- ¿Cree usted que el funcionario(a) que lo atendió tiene pleno conocimiento del tema sobre la consulta realizada?.....	57

## **Introducción**

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) es una entidad pública de disposición Nacional; hace parte del Ministerio del Interior y de Justicia. Tiene como meta la búsqueda de una mejor calidad de vida para las personas privadas de la libertad; es responsable de la atención básica y del tratamiento penitenciario orientado a la resocialización de la población condenada, cuenta con 138 establecimientos carcelarios a nivel nacional. En cada establecimiento se propende garantizar el respeto, promoción, protección y defensa de los derechos humanos de la PPL y de los servidores penitenciarios.

La importancia de ofrecer un servicio de calidad ha sido motivo de estudio de muchos investigadores, y de ellos se ha derivado el interés por desarrollar modelos que permitan su compleja medición. Por ello, el presente trabajo de investigación plantea el diseño de una propuesta de la efectiva calidad del servicio a los ciudadanos del complejo carcelario de Cúcuta, sustentada en una evaluación previa del mismo. Esta evaluación se realiza con el fin de establecer los niveles de satisfacción, la calidad de la atención y la percepción de la población en general.

En la actualidad las entidades dan más relevancia a la administración de los recursos económicos y estructurales dejando en un segundo plano el servicio al cliente. Por consiguiente, existe una gran preocupación, las entidades del Estado buscan su desarrollo particular prestando poca importancia al proceso de selección del talento humano y, aunque en los perfiles convocados se debería exigir la certificación de servicio al cliente, con el fin que el servicio sea prestado con calidad -estrategia orientada a la satisfacción de

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

los usuarios-, dicha certificación no se exige; por esto, la evaluación ha permitido determinar los indicadores de satisfacción y a su vez los puntos que presentan debilidades. Los resultados arrojados permiten proponer un plan de mejoramiento adecuado y continuo, ajustándose a las necesidades de la entidad.

El cliente, en este caso, es la persona que recibe los servicios de la entidad que se los presta, para el INPEC los clientes son todos los ciudadanos privados de la libertad, familiares e interesados de los mismos.

“La atención al cliente, es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa o institución, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (Escolme, s.f). Para el Estado colombiano la atención al cliente se convierte en un gran reto, teniendo en cuenta que la base de ciudadanos es muy grande, como pueden ser la población de una ciudad o de todo un país.

Una de las funciones de los empleados públicos es prestar una debida atención al ciudadano y en esta actividad pasan una gran parte de su tiempo. Para ello, la capacitación de los funcionarios del Estado, en servicio al cliente, es una necesidad permanente, pero actualmente no se le presta la suficiente atención, ocasionando enorme malestar entre los ciudadanos que se manifiestan en una multiplicidad de quejas y reclamos. El Estado no tiene presente el costo tan importante del desprestigio y mala imagen para sus entidades. Existe una idea generalizada en la que las instituciones públicas no brindan un buen servicio, y desconocen fehacientemente la excelente prestación del servicio a la ciudadanía.

## 1. Identificación del problema

La República de Colombia, como Estado social de derecho, fundamentado en la Constitución Política de 1991, a través de su artículo número Dos expresa claramente que el Estado tiene como fin esencial “servir a la comunidad promoviendo la prosperidad y garantizando la efectividad de principios, derechos y deberes”.

En torno a esta normatividad surgen varios cuestionamientos acerca de este asunto: si es deber del Estado prestar servicios a los ciudadanos, ¿Cómo debe ser la calidad de este?, ¿Cómo se debe prestar?, ¿Cuándo se debe prestar? La respuesta a este interrogante, la da la teoría del servicio al cliente y dice que este servicio debe tener altos estándares de calidad y oportunidad, sin embargo, son pocas las empresas que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal.

El INPEC (Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario) centra la atención al ciudadano en los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad a la población privada de la libertad, pero estos servicios básicos traen consigo unos servicios conexos que son igual de importantes y que generan gran cantidad de quejas y reclamos, como son la entrega de información, trámites documentales, trámites físicos.

Los funcionarios del complejo Carcelario de Cúcuta, todos los días se atienden ciudadanos con diferentes situaciones, de los cuales difícilmente se pueden resolver de inmediato y aplicando los estándares de calidad y oportunidad que requiere la atención al cliente, teniendo en cuenta que en primera instancia quien realiza la recepción del requerimiento no tiene la facultad para resolver con inmediatez, el cual procede a ser

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

delegado al área responsable, por tal motivo, genera una situación de inconformidad del cliente sea interno o externo.

Mediante el presente trabajo de investigación realizado a los funcionarios del INPEC Cúcuta sobre la calidad de la atención y el servicio al cliente, se pretende reunir en un documento la información necesaria para realizar un diagnóstico de la calidad del servicio y a su vez diseñar recomendaciones para la problemática que se presenta.

La realización de este proyecto es de suma importancia tanto para los funcionarios como para los internos y usuarios, ya que los dos se benefician de manera positiva y se presenta como una aceptación en el futuro de los dos.

## **2. Pregunta de investigación y sistematización**

¿Cómo afecta la ineficaz prestación del servicio a la población carcelaria del complejo penitenciario de Cúcuta?

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Determinar una propuesta para mejorar la calidad del servicio público brindado por el Complejo Carcelario de Cúcuta, logrando satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

Realizar estrategias mediante actividades educativas y prácticas, para la atención al cliente tanto interno como externo de los ciudadanos del Complejo Carcelario de Cúcuta.

Demostrar los resultados obtenidos con la herramienta utilizada y adecuada para mejorar la percepción de calidad en los servicios que presta el INPEC – Cúcuta.

Analizar las clases de peticiones que se allegan a la institución INPEC Cúcuta a la que se respecta con calidez.

#### **4. Justificación**

Uno de los principales pilares de la imagen de una institución se centra en la atención que se brinda a las personas que cotidianamente visitan la entidad, ya sea para acceder a servicios o a información, por esto es importante estudiar a fondo los principios y normas que rigen en cierta forma la atención a los usuarios en el INPEC.

Aunque la entidad cuenta con reconocimiento a nivel nacional, sus políticas de servicio se fundamentan en las establecidas por la Dirección General INPEC, no obstante la entidad cuenta con un área o departamento de servicio al cliente que permite dar una solución oportuna y así mejorar la percepción del ciudadano en cuanto a calidad del servicio. En cada establecimiento es distinto, pues no cuentan con el espacio adecuado para esta atención y el personal no está capacitado en atención cliente.

Por tal razón, debido a la cantidad de internos y usuarios que hay en la actualidad, se considera importante identificar la percepción actual de los clientes del Complejo Carcelario y Penitenciario Metropolitano de Cúcuta, con el fin de proponer estrategias que permitan consolidar la imagen de la entidad y satisfacer correctamente a los clientes y usuarios actuales.

En el sentido de lo anterior, surge la necesidad de planear y ejecutar una evaluación del servicio, con la finalidad que a las directivas de la entidad les sea posible: Conocer el tipo de servicio que se está brindando actualmente; establecer los estándares de calidad; identificar las necesidades de los clientes; definir una metodología para establecer indicadores de satisfacción; realimentar la percepción del cliente, diseñar estrategias y

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

comprometer a las directivas y demás funcionarios en el mejoramiento de la atención y el servicio, todo esto en pro del bienestar de la entidad, sus internos y usuarios.

La atención al ciudadano en el Complejo Carcelario y Penitenciario Metropolitano de Cúcuta es una necesidad que tienen los familiares, apoderados, amigos y la propia población privada de la libertad. La prestación de servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad a la población privada de la libertad, con alto grado de vulnerabilidad, genera para los sistemas internos del INPEC – Cúcuta una gran demanda de recursos logísticos y humanos que actualmente con las restricciones del presupuesto nacional no da abasto para satisfacer todas las necesidades de la población privada de la libertad.

Responder acertadamente una pregunta en el momento adecuado, con el tono indicado puede evitar una serie de situaciones como peticiones escritas (PQRS), inconformidades, discusiones y hasta demandas que requieran tratamiento de mayor complejidad, generando desgaste administrativo y desenfocando la misión de la entidad que es la prestación de servicios carcelarios.

El desconocimiento de los funcionarios en técnicas de atención al ciudadano o en los procedimientos de atención al cliente genera problemas en el interior de la institución, principalmente con los clientes internos.

La oficina de atención al ciudadano del complejo carcelario de Cúcuta atiende las solicitudes de los clientes internos y externos de la institución, se podría mejorar el servicio si todos los funcionarios estuvieran capacitados en servicio al cliente, evitando quejas por mal atención, cuando todo radica en la actitud que asume el funcionario. Con esto garantizará la satisfacción y confianza en la entidad por parte de los ciudadanos.

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

El ciudadano debe sentir que el funcionario que lo atiende, le comprende, comparte su preocupación y que resolverá su situación, en otros términos se pone en sus zapatos, pero si denota indiferencia y falta de preocupación, buscará por cualquier medio que se resuelva su situación, buscando hacer uso de medios legales, llevando a trámites inoficiosos o perjudiciales para la entidad.

## 5. Antecedentes del Estudio

Con el fin de relacionar lo que se ha trabajado con respecto a esta investigación, primero se deben introducir los conceptos de calidad, servicio y calidad de servicio. Aunque existen numerosas definiciones de calidad de servicio, la mayoría de ellas se centran en alcanzar las necesidades y los requerimientos de los consumidores y conocer hasta qué punto el servicio prestado alcanza sus expectativas. Entonces, se entiende que el conocimiento, tanto de las percepciones como de las expectativas de los clientes, debe ser el punto de partida de una investigación que pretenda medir la calidad de servicio percibida.

El servicio al ciudadano en el INPEC es de orden constitucional, busca facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrece la entidad y generar una cultura del servicio. 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 el que los servidores participen de estos eventos, durante el año 2015 en las siguientes ciudades: Turbo, Pitalito, Buenaventura, la Virginia (Risaralda), Acacias, Arjona – Bolívar.

La gestión desarrollada por la Dirección General del INPEC - Grupo de Atención al Ciudadano frente al proyecto de Inversión “Implementación de mecanismos para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al Ciudadano”; permitió la dotación de mobiliario, entre otros: escritorios o puestos en L, archivador, sillas interlocutoras, cartelera

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

informativa y Equipos de Cómputo. Durante esta vigencia la dotación de mobiliarios y equipos de cómputo a nivel nacional ha sido entregado mediante actas a los diferentes establecimientos de reclusión.

Desde este punto de vista, se eligió realizar esta investigación, la cual define la calidad del servicio como la brecha existente entre las expectativas y percepciones que tiene el cliente antes y después de recibir el servicio. Cuando más positiva sea esta brecha, se podrá concluir que se está satisfaciendo correctamente las expectativas del cliente, y, en muchos casos, los resultados demuestran que no solo se satisfacen esas características buscadas en un cierto servicio, sino que se logra sorprender al cliente, que, en términos de servicio, es lo que permite que se sienta satisfecho.

Mediante este proyecto, no solo se pretende introducir un nuevo modelo de una forma teórica, sino también de manera empírica. Se elige como objeto de análisis el Complejo Carcelario y Penitenciario Metropolitano de Cúcuta, donde se podría mejorar el servicio pues se tiene una población basta grande, y servirá de guía para futuras investigaciones en el rubro de las instituciones penitenciarias, así como en cualquier otro servicio, siempre y cuando se adecuen correctamente las características que presenten los servicios que se van a estudiar.

Lo más interesante de este modelo que se va a implementar, es la forma gráfica y clara de presentar los resultados obtenidos luego de aplicarlo, lo que permite a los directivos y funcionarios tomar decisiones rápidas y enfocarse en las características que verdaderamente influyen en la satisfacción total del cliente al recibir un cierto servicio.

### **5.1 Herramientas de comunicación y atención al ciudadano**

Las herramientas de comunicación se utilizan como medio para desarrollar la capacidad de brindar información e iniciar un diálogo interactivo. Se implementará este mecanismo para mejorar la calidad del servicio en la penitenciaria de Cúcuta, en el cual se utilizarán plegables y volantes, enunciando el protocolo de atención al ciudadano, trámites para beneficio de internos y demás. Con estas herramientas se realizó un avance excepcional didáctico y de fácil entendimiento.

Se tomará inicialmente el plegable y volantes como instrumento, teniendo en cuenta su espontaneidad, claridad y bajo costo de producción, siendo este un elemento atractivo y fácil de leer. Durante esta vigencia se ha realizado la entrega, mediante actas, de herramientas de comunicación a los ciudadanos con el fin de informarles sobre el acceso a los servicios y trámites que se ofrecen a los internos, familiares de internos, defensores, entidades gubernamentales y ciudadanos en general.

## 6. Marco Conceptual

En primera instancia, se establecerá claridad acerca del concepto del servicio eficaz a la ciudadanía, se podría afirmar que cada persona tiene su propio concepto al respecto; seguramente todos ellos son válidos. No obstante, resulta necesario reconocer el concepto desde la teoría de la Gerencia del Servicio establecida por el INPEC.

El servicio es definido como un conjunto de prestaciones adicionales al producto o servicio principal de la empresa, que el cliente espera recibir, en contraprestación al precio que paga y a la reputación de la organización que lo presta.

El grupo de investigación GIDEUT ha venido desarrollando el proyecto de investigación para el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, denominado “Análisis de la percepción de la calidad del servicio recibido y propuesta de un modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente, orientado a las grandes superficies de la ciudad” con el fin de formular un modelo de gestión para la calidad en el servicio al cliente, a partir del conocimiento de la percepción del cliente y de los modelos de servicio desarrollados por las empresas objeto de estudio.

Como actividad inicial para el desarrollo del proceso de investigación y como paso fundamental para la estructuración del informe final de investigación, se ha abordado el diseño del marco teórico, alrededor de los temas de servicio (desde la Gerencia del servicio) y de la calidad (desde la Gestión de la calidad).

En el artículo se presentan inicialmente los aspectos más relevantes del proyecto de investigación, base de este, con los ítems de justificación, problema, objetivo general y metodología para su desarrollo.

Posteriormente se abordan los marcos teóricos del servicio y de la calidad; el primero de ellos plantea inicialmente el concepto de servicio y después desarrolla los temas momento de verdad, triángulo del servicio y sistema del servicio.

**Actividad.** Conjunto de procesos u acciones administrativas que generan valor al uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos, dando lugar a un producto determinado.

**Actividades de desarrollo tecnológico.** Son todas aquellas acciones ejecutadas por la entidad, tendientes a poner en práctica conceptos, ideas y métodos necesarios para la adquisición, asimilación e incorporación de nuevos conocimientos.

**Acuerdos, compromisos o protocolos éticos.** Declaraciones explícitas de principios, valores y directrices éticas del INPEC, en relación con las conductas de los servidores penitenciarios en el ejercicio de su función.

**Análisis de riesgos.** Determina el impacto y la probabilidad del riesgo en los procesos institucionales. Según la información disponible, pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

**Acuerdo de Gestión.** Documento escrito que contiene los compromisos laborales concertados entre el superior jerárquico y el gerente público, frente a los aportes administrativos del segundo para con los objetivos estratégicos del Instituto durante un año de vigencia.

**Articulación interinstitucional.** El Estado es uno solo, por lo tanto, el Gobierno planifica de manera armónica y acorde con las competencias institucionales los objetivos de desarrollo comunes, de tal manera que, generen sinergias para no duplicar esfuerzos y buscar la orientación de las acciones y metas en la misma dirección.

**Atención básica.** Servicio del SPC, dirigido a la población reclusa a fin de atender sus necesidades dentro del centro, facilitar el vínculo familiar, supervisar el cumplimiento del interno en el tratamiento penitenciario y apoyar a los liberados.

**Balance de resultados.** Documento que presenta los resultados más importantes de cada año –entre enero y diciembre– en la gestión de la entidad (INPEC), en función de las metas trazadas en el PDE. La principal fuente de este informe es el sistema de seguimiento a metas del gobierno.

## 7. Marco Teórico

Las Administraciones Públicas constituyen los instrumentos con los que se sustentan los Estados para desarrollar políticas públicas que instrumentan los gobiernos con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones y facilitar la prestación de servicios básicos de una sociedad con el fin de garantizar su bienestar social.

Existen derechos enmarcados en la Constitución Nacional, los cuales son de gran importancia; los cuales establecen la protección a la salud de los ciudadanos, la condición de trato equitativo y digno, a la defensa de la calidad y eficiencia de los servicios públicos en relación con el consumo de bienes y servicios; derecho a que el Estado le otorgue a los ciudadanos los beneficios de la seguridad social.

Para entrar en el contexto del servicio al cliente, primero se debe hablar de las necesidades que los seres humanos presentan a lo largo de su vida iniciando casi desde el momento mismo del nacimiento, pues de ahí en adelante se requiere contar con una cantidad de bienes o servicios como salud, alimentación, vivienda, educación, vestir, entre otras, que se traducen en aspectos indispensables para tener una vida digna, en pocas palabras, en necesidades latentes. Por lo anterior, es evidente que, al existir esas necesidades, proporcionalmente se debe generar un servicio que cumpla con el objetivo de suplirlas. Maslow (1943) propuso una jerarquía de las necesidades identificando cinco categorías y asegurando que a medida que los seres humanos suplen las necesidades que parecen más importantes pasan a otro nivel.



Figura 1. Jerarquía de necesidades, teoría de la motivación humana

Fuente: Maslow, 1943.

Conceptualizando los términos de necesidades y la satisfacción de estas, se hace importante definir el concepto de ciudadano en el contexto de la Administración Pública, entonces – ciudadano- “se refiere a personas naturales (niños, mujeres y hombres, jóvenes, adultos, adultos mayores) que acceden a los servicios ofrecidos por la entidad (salud, vivienda, educación, transporte, seguridad, etc.) con el fin de satisfacer necesidades específicas dentro de ciertas condiciones” (Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC.).

## **8. Marco legal**

El INPEC al igual que las otras entidades se caracteriza por acatar las normas que regulan las acciones administrativas del Estado; del mismo modo, dicta lineamientos que apoyan el desarrollo y regulación de los compromisos emanados del Sistema Penitenciario y Carcelario, así:

### **8.1 Constitución Política 1991**

Artículo 208, los ministros y los directores de departamentos administrativos son los jefes de la administración en su respectiva dependencia. Bajo la dirección del Presidente de la República, les corresponde formular las políticas atinentes a su despacho, dirigir la actividad administrativa y ejecutar la ley.

Artículo 339, habrá un Plan Nacional de Desarrollo conformado por una parte general y un plan de inversiones de las entidades públicas del orden nacional.

Artículo 342, la correspondiente ley orgánica reglamentará todo lo relacionado con los procedimientos de elaboración, aprobación y ejecución de los planes de desarrollo y dispondrá los mecanismos apropiados para su armonización y sujeción de los presupuestos oficiales.

Artículo 343, la entidad nacional de planeación que señale la ley tendrá a su cargo el diseño y la organización de los sistemas de evaluación de gestión y resultados de la

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

administración pública, tanto en lo relacionado con políticas como con proyectos de inversión, en las condiciones que ella determine.

## **8.2 Leyes**

Ley 16 de 1972, «por medio de la cual se aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos «Pacto de San José de Costa Rica», firmado en San José, Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969».

Ley 87 de 1993, «por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones».

Ley 65 de 1993, «por la cual se expide el Código Penitenciario y Carcelario».

Ley 152 de 1994, «por la cual se establece la Ley Orgánica de Planeación».

Ley 489 de 1998, «por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones».

Ley 1753 de 2015, «por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo País».

## **8.3 Decretos**

Decreto 1145 de 2004, reguló las disposiciones relacionadas con el desarrollo del Sistema General de Información Administrativa del Sector Público y reglamentó algunos

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

aspectos de los subsistemas de organización institucional y de gestión de recursos humanos.

Decreto 3246 de 2007, modificó el Decreto 1145 con respecto a algunas funcionalidades del subsistema de gestión de recursos humanos y estableció en los jefes de control interno la responsabilidad de hacer seguimiento permanente para que la respectiva entidad cumpla con las obligaciones de registrar información veraz y oportuna.

Decreto 1409 de 2008, reglamentó el artículo 18 de la Ley 909 de 2004, para la adecuada implementación del Sistema General de Información Administrativa del Sector Público; a su vez, adoptó como sigla de este sistema (SIGEP).

Decreto 2623 de julio de 2009, creación del sistema nacional de servicio al ciudadano.

Decreto 2842 de 2010, por el cual se dictan disposiciones relacionadas con la operación del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público.

#### **8.4 Jurisprudencia**

Sentencia T-153 de 1998, «por la cual se determina un conjunto de medidas tendientes a mejorar las condiciones de reclusión de los internos en centros carcelarios».

Sentencia T-127 de 2016, «Derecho a la salud de persona privada de la libertad-protección integral, continua y en condiciones de calidad por parte del estado».

Sentencia T-276 de 2017, «Derecho a la comunicación y a la información de población carcelaria-garantía por el estado de la prestación eficiente de los servicios para la

Calidad del servicio en el penitenciaría de Cúcuta

comunicación e implementación de tecnologías que permita facilitar su acceso a los reclusos».

Obteniendo ya algunos conceptos jurídicos, de normas establecidas por el gobierno nacional, vemos entonces como nos da a profundizar y nos muestra que mediante este proyecto de investigación sería un ideal formular una “política pública” a largo plazo con el cual se puedan implementar y generar estrategias, proyectos, además de eso incluir normatividad que ayude a mejorar el servicio que se presta no solo en este centro carcelario si no en el resto del país con el fin de salvaguardar la vida y honra de las personas .

## **9. Marco Metodológico**

Las formas utilizadas para el desarrollo de este proyecto se describen a continuación.

### **9.1 Enfoque de investigación**

El enfoque de investigación que se emplea en el desarrollo de este trabajo, es mixto, porque se combinan los métodos cuantitativo y cualitativo, con el fin de darle una mayor profundidad a la investigación, la cual tiene que ver con la calidad de la atención y el servicio al cliente, en cuanto a los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad a la población privada de la libertad, pero estos servicios básicos traen consigo otros servicios vinculados que son igual de importantes y que generan gran cantidad de quejas y reclamos, como son: la entrega de información, trámites documentales, trámites físicos, entre otros.

Desde este punto de vista, se pretende reunir en un documento la información necesaria para realizar un diagnóstico de la calidad del servicio y a su vez diseñar recomendaciones y estrategias para minimizar la problemática estudiada.

## **9.2 Tipo de estudio utilizado: el Descriptivo**

Se ha escogido este tipo de estudio, en virtud de que es un estudio observacional, en el cual no se interviene o manipula el componente estudiado, es decir, se observa y se analiza lo que sucede con el fenómeno que se estudia en condiciones normales, en la realidad.

Con este tipo de estudio se pretende identificar y describir cuáles son las causas de los problemas generados por los servidores públicos en las instalaciones del Complejo Carcelario y Penitenciario Metropolitano de Cúcuta, lo cual se llevará a cabo mediante la observación y medición de los mismos, con el objetivo de dar respuesta a los interrogantes que surjan de la problemática estudiada.

## **9.3 Tipos de Información**

El presente trabajo investigativo tendrá un alcance importante, en virtud que permitirá obtener una serie de resultados, los cuales mediante la información suministrada por los encuestados, se podrá configurar adecuadamente las posibles soluciones y se podrá dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

En vista de las características de la información obtenida, esta investigación es de tipo documental, ya que el foco de la investigación se encuentra centrado en el estudio del material obtenido en este proyecto investigativo y, según sus características es también de tipo longitudinal, ya que el rol que desempeñan las instituciones establecidas y el derecho que las regula son componentes fundamentales para el correcto funcionamiento del Estado.

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

Para tal fin, se ha tomado como base la organización de las instituciones del Estado colombiano con el fin de dar solución a las problemáticas asociadas al tema objeto de estudio, y al desarrollo normativo asociado a la buena prestación del servicio.

#### **9.4 Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas que se utilizarán para recolectar la mayor información posible, serán encuestas a personas del común, mayores de edad, preferiblemente que sean usuarias de los servicios prestados en el Penitenciario de Cúcuta, esto con el fin de tener diferentes puntos de vista y, además en el desarrollo de este proyecto se realizará también dos entrevistas. Lo anterior permitirá obtener con mayor profundidad, la información necesaria. Vale la pena resaltar que los datos recolectados durante la realización de este proyecto, se constituirán en un espacio para el debate y las propuestas en torno a las políticas públicas de seguridad y su relación e interacción con los sistemas internacionales y del ámbito nacional.

#### **9.5 Población estudiada**

La población estudiada se ha tomado de las personas del común, mayores de edad, en especial de usuarios de la institución, los cuales han sido beneficiarios del servicio prestado por del Centro Penitenciario de Cúcuta.

El problema estudiado se trata de la prestación de un servicio de escasa calidad, con el propósito de establecer una caracterización acerca de los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad a la población privada de la libertad en el

Complejo Carcelario y Penitenciario Metropolitano de Cúcuta. La información se obtendrá a partir de mediciones que se realizarán a través de encuestas a la comunidad afectada, además la encuesta a dicha población (familiares de internos, defensores y entidades gubernamentales y ciudadanos en general), de igual forma entrevista a los funcionarios del Complejo Carcelario y Penitenciario Metropolitano de Cúcuta, con el fin de tener claras las causas de esta problemática.

## 9.6 Muestra de la población

En la muestra seleccionada, se recoge la información a partir de unas pocas unidades cuidadosamente seleccionadas, debido a que si se aborda todo el grupo, los datos perderían vigencia antes de concluir el estudio. Por este motivo, los elementos de la muestra representan las características de la población, pues se han tomado aleatoriamente, y las generalizaciones basadas en los datos obtenidos pueden aplicarse a todo el grupo.

En esta investigación, el tamaño de la muestra será de 30 elementos, de los cuales se seleccionarán aleatoriamente:

Funcionarios y empleados:	10
Usuarios de los servicios:	20
Total de la muestra:	30 personas

### MARGEN DE ERROR MÁXIMO ADMITIDO

5,0%

### TAMAÑO DE LA POBLACIÓN

4.120

Tamaño para un nivel de confianza del 95% .....	351
Tamaño para un nivel de confianza del 97% .....	423
Tamaño para un nivel de confianza del 99% .....	573



**Encuesta de percepción ciudadana - calidad del servicio de atención al ciudadano en  
el Complejo Carcelario de Cúcuta**

El siguiente cuestionario tiene como fin, medir la calidad del servicio al ciudadano prestado en el Complejo Carcelario y Penitenciario Metropolitano de Cúcuta. Objeto de estudio para la Especialización de Gestión Pública.

Datos sociodemográficos:

**¿Género al que pertenece?**

<b>Genero</b>	<b>Mar car con una X</b>
Masculino	
Femenino	
Otro	

**¿Cuál es su edad?**

<b>EDAD</b>	<b>18-29</b>	<b>30-58</b>	<b>Mayor de 59</b>

**¿Cuál es su nivel de escolaridad?**

<b>Escolaridad</b>	<b>Marcar con una X</b>
Ninguno	

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

Primaria	
Secundaria	
Técnica/Tec	
Universitaria	
Posgrado	

**¿Cuál fue su ocupación durante el último mes:**

<b>Escolaridad</b>	<b>Marcar con una X</b>
Trabajand	
desemplea	
Estudiand	
Oficios	
Pensionad	
Funcionar	

1- ¿Considera usted que el servicio brindado en el establecimiento de Cúcuta cumple sus expectativas?

VARIABLE	VALORES
Siempre	3
algunas Veces	2
Nunca	1

2- ¿Se cumplió con los tiempos establecidos para dar respuesta a su requerimiento?

VARIABLE	VALORES
Si	3

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

No	2
Algunas veces	1

3- ¿Cree usted que se debe implementar estrategias tales como capacitaciones para prestar un mejor servicio a la ciudadanía?

VARIABLE	VALORES
Si	2
No	1

4- ¿Cómo califica la atención brindada en el Complejo Carcelario de Cúcuta?

VARIABLE	VALORES
Excelente	3
Bueno	2
Malo	1

5- ¿Identifica usted donde está ubicada la oficina de atención al ciudadano?

VARIABLE	VALORES
Si	2
No	1

6- ¿Cree usted que el funcionario(a) que lo atendió tiene pleno conocimiento del tema sobre la consulta realizada?

VARIABLE	VALORES
Si	2

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

No	1
----	---

## 9.7 Tabulación de los resultados obtenidos

### Datos Sociodemográficos

	1°	2°	3°	4°
<b>CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL COMPLEJO CARCELARIO DE CÚCUTA</b>	<b>Género al que pertenece</b>	<b>¿Cuál es su edad?</b>	<b>¿Cuál es su nivel de escolaridad?</b>	<b>¿Cuál fue su ocupación durante el último mes?</b>
Masculino Femenino Otro	37.9% 55.2% 0.8%			
De 18 a 29 De 30 a 58 Mayor de 59		28.6% 50% 17%		
Ninguno Primaria Secundaria Técnica/Tecnológica Universitaria Posgrado			10.3% 13.8% 20.7% 17.2% 20.7% 17.2%	
Trabajando Desempleado Estudiando Oficios del hogar Pensionado Funcionario Público				62.1% 8% 7% 13.8% 2% 6%

## Calidad del servicio en el penitenciaría de Cúcuta

	1 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>	4 <sup>a</sup>	5 <sup>a</sup>	6 <sup>a</sup>
<b>CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL COMPLEJO CARCELARIO DE CUCUTA</b>	<b>Considera usted que el servicio brindado en el establecimiento de Cúcuta, cumple sus expectativas</b>	<b>Se cumplió con los tiempos establecidos para dar respuesta a su requerimiento?</b>	<b>Cree usted que se debe implementar estrategias tales como capacitaciones para prestar un mejor servicio a la ciudadanía?</b>	<b>Como califica la atención brindada en el Complejo Carcelario de Cúcuta?</b>	<b>Identifica usted dónde está ubicada la oficina de atención al ciudadano?</b>	<b>Cree usted que el funcionario(a) que lo atendió tiene pleno conocimiento del tema sobre la consulta realizada?</b>
Siempre Algunas veces Nunca	34.5% 27.6% 37.9%					
Si No Algunas veces		42.9% 42.9% 14.2%				
Si No			89.7% 10.3%			
Excelente Bueno Malo				20.7% 27.6% 51.7%		
Si No					62.1% 37.9%	
Si No						51.7% 48.3%

## **10. Análisis e interpretación de los resultados**

### **10.1 Objetivos**

El servicio al ciudadano es una de las funciones que brindan las entidades del Estado a través de sus representantes, en consecuencia este permite cubrir las necesidades que solicitan los usuarios cuando acceden a todos estos servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos; bien sea que se trate de carácter individual o colectivo y que se refieran a derechos fundamentales o a derechos sociales, económicos, culturales y ambientales. El Complejo Carcelario de la Ciudad de Cúcuta ha venido desempeñando un papel importante en la protección de estos derechos, en virtud de tener la noble función de prestar asistencia a la población reclusa, mantener el orden público del personal de internos y prevenir desórdenes; lo mismo que de las personas que acuden a solicitar los servicios correspondientes a su jurisdicción y que a su vez ellos puedan disfrutar al máximo de estos servicios, garantizando transparencia y velando por los derechos de sus conciudadanos.

La manera en que se han venido prestando estos servicios en este centro penitenciario, ha sido el generador de sensibilidad en nuestras vidas hacia estas personas, pues a través del conocimiento personal de esta problemática y mediante este proyecto se presentan los elementos conceptuales para la comprensión de este fenómeno y a la vez se han diseñado estrategias para el mejoramiento del servicio de los internos y los usuarios del complejo Carcelario y Penitenciario de la Metropolitana de Cúcuta, realizando un estudio

previo consistente en identificar falencias, niveles de satisfacción, y percepción general de los ciudadanos.

## **10.2 Análisis con relación a la muestra**

En esa información se describen los resultados del manejo de los datos obtenidos en las encuestas que fueron aplicadas a la muestra. Para una mayor comprensión de los datos, en esta primera parte del informe se hace uso del análisis descriptivo con respecto a un grupo de preguntas realizadas a una parte de la población; más adelante, en otro análisis más detallado, se realizará un informe sobre los resultados obtenidos del total de la muestra y se presentará el análisis general, el resumen y las recomendaciones.

Como autoras de la presente investigación y a partir de las experiencias vividas como miembros de instituciones oficiales y en el trabajo que se ha desarrollado con personas de todas las edades en el ejercicio de su profesión al servicio de estas entidades Estatales, se ha tenido la oportunidad de realizar y de vivenciar diferentes estudios antropológicos a partir de la interacción con muchas personas pertenecientes a diferentes grupos sociales a través del acercamiento a su realidad y a sus diferentes problemáticas, de ahí han surgido algunas inquietudes sobre cómo trabajar por la comunidad y para la comunidad.

Desde este punto de vista y con el fin de aplicar los conocimientos y competencias desarrolladas en el transcurso del programa de Especialización en Gestión Pública, se ha venido generando una mayor sensibilidad hacia las personas menos favorecidas; este hecho se ha traducido en un interés por comprender mediante la investigación y la interacción con

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

las personas, la experiencia de conocer de cerca las problemáticas que viven y lo que ellos piensan de la vida, sus condiciones objetivas y habilidades expresadas en sus relatos de vida. Como resultado de este ejercicio se genera el presente documento escrito.

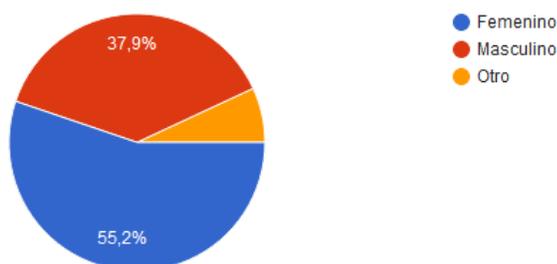
## **Encuesta realizada a la comunidad receptora del servicio al ciudadano en el complejo carcelario y penitenciario de La ciudad de Cúcuta**

**Título de la investigación:** Percepción ciudadana sobre la calidad en la prestación del servicio en el Complejo Carcelario y Penitenciario de Cúcuta.

**Instrucciones:** Cada persona encuestada ha respondido lo más congruentemente posible frente a las preguntas que se le han realizado con respecto a esta problemática abordada.

### **Datos Sociodemográficos**

Para el Complejo Carcelario y Penitenciario de la ciudad de Cúcuta es de gran importancia conocer la opinión de los usuarios tanto internos como externos acerca de la atención y el servicio brindado, por lo cual el tema que ocupa es la realización de encuestas a los usuarios externos. En esta encuesta se indagó a los integrantes de la muestra (28 personas) acerca de los siguientes ítems:

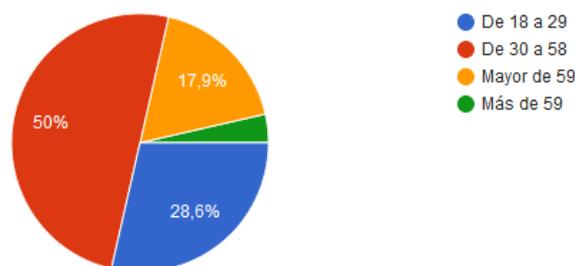


Gráfica 1. ¿Género al que pertenece?

Fuente: Elaboración propia.

El resultado obtenido en esta primera pregunta que se le hizo a los encuestados muestra que el 55.2% se trata de personas del género femenino y el 37.9% del género masculino. Además muestra también respuestas del 10% de personas que no se identifican con el género masculino o femenino, es decir, pertenecen a la población LGTBI.

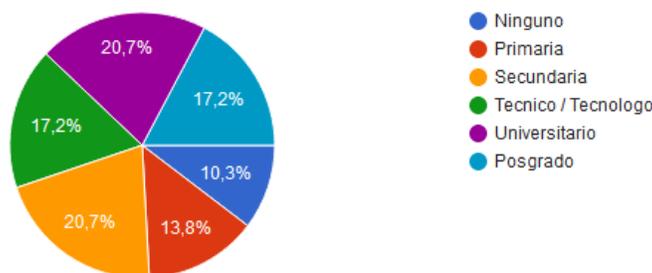
Lo anterior, demuestra y evidencia que la muestra a la que se le realizó la encuesta es lo suficientemente aleatoria.



Gráfica 2. ¿Cuál es su edad?

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al factor edad, se pudo observar que el 28.6% de los encuestados se encuentran en una edad entre los 18 a 29 años, el 50% de ellos está en el rango de los 30 a los 58 años, el 21.4% es mayor de 59 años. Esto demuestra que la totalidad de las personas encuestadas revelaron su edad y respondieron adecuadamente a este ítem. A su vez, se puede evidenciar que la muestra fue adecuadamente escogida en lo relacionado a los rangos de edad de las personas.

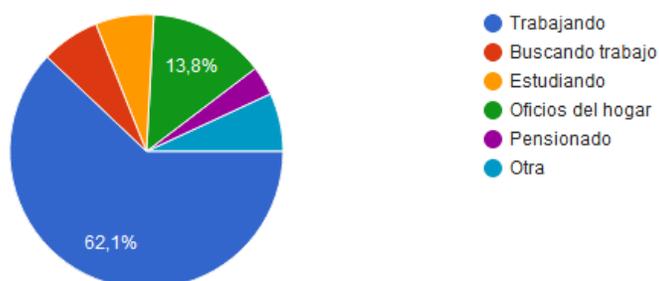


Gráfica 3. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al factor nivel de escolaridad, se observa que el 10,3% de los encuestados no posee ningún nivel de escolaridad, el 13,8% de ellos posee un nivel de primaria, el 20,7% tiene un nivel de escolaridad de secundaria; el 17,2% de los encuestados posee nivel de técnico o tecnológico; el 20,7% de las personas que respondieron la encuesta tiene un nivel universitario y el 17,2 posee un nivel de posgrado.

Esto demuestra que todas de las personas encuestadas revelaron su nivel de escolaridad y la gran mayoría de ellas respondieron tener cierto nivel de escolaridad. Y a su vez, se puede evidenciar que la muestra fue tomada adecuadamente y en lo relacionado a los niveles de escolaridad de las personas, el 82,8% han realizado algún tipo de estudios.

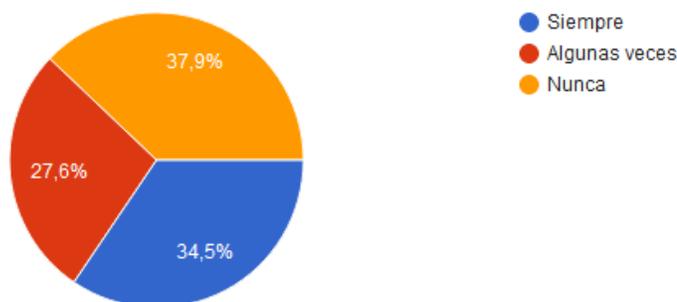


Gráfica 4. ¿Cuál fue su ocupación durante el último mes?

Fuente: Elaboración propia.

En esta parte relacionada con el empleo desempeñado por los encuestados durante el último mes, el 100% de las personas respondieron a este ítem y sus resultados son los que exhibe la gráfica de esta pregunta.

### Encuesta



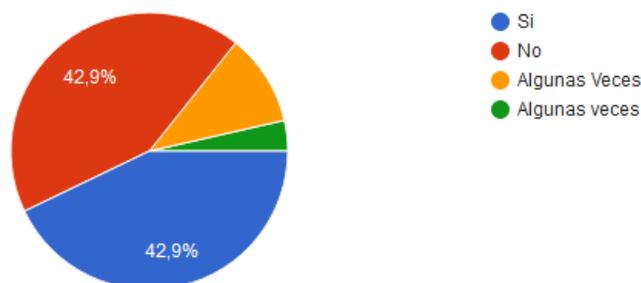
Gráfica 5. ¿Considera usted que el servicio brindado en el establecimiento penitenciario de Cúcuta, cumple sus expectativas?

Fuente: Elaboración propia.

Cuando los usuarios solicitaron conceptos ó explicaciones sobre los servicios prestados por la entidad, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 34.5% para la opción siempre, el 27.6% para algunas veces y un 37.9% como nunca, dejando clara evidencia que, el servicio ciudadano que prestan los funcionarios del establecimiento penitenciario de Cúcuta, necesitan diluir el porcentaje de “aceptable” y el de “nunca”, los cuales suman 65.5%, esto con el fin de mejorar para llegar a un porcentaje mayor hacia la aceptación, por lo cual se recomienda a los funcionarios de la entidad, que sean más amables y que

Calidad del servicio en el penitenciaría de Cúcuta

utilicen un lenguaje más sencillo y claro que le permita al usuario entender y comprender los conocimientos transmitidos por los funcionarios de esa Institución carcelaria.



Gráfica 6. ¿Se cumplió con los tiempos establecidos para dar respuesta a su requerimiento?

Fuente: Elaboración propia.

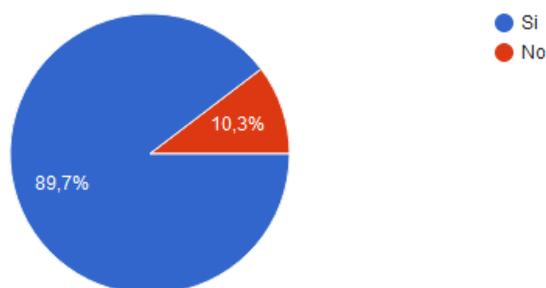
Se puede concluir que el 42.9% de los ciudadanos se sienten satisfechos frente al servicio brindado, no obstante, otro 42.9% no se encuentra satisfecho y está inconforme con los servicios brindados por la entidad. El 14.9% de las otras personas han manifestado que solo en algunas ocasiones han recibido buen servicio por parte de los servicios que presta la entidad.

Con base en este resultado, se puede inferir que aunque casi la mitad de los usuarios se encuentran conforme con los servicios que hasta el momento están siendo ofrecidos por la entidad penitenciaria, se deben implementar estrategias de mejora que permitan aumentar la confianza para aquellos ciudadanos restantes.

Estos resultados también permiten evidenciar que los funcionarios de la Institución en gran porcentaje disponen del tiempo para satisfacer las necesidades de los usuarios, obteniendo un puntaje significativo: con un 42.9% de aceptación, y con otro 42.9% que

Calidad del servicio en el penitenciaría de Cúcuta

manifiesta que sólo “algunas veces” estuvieron conformes con los tiempos para dar respuesta a sus requerimientos. De lo cual se puede analizar que es necesario que los funcionarios del Complejo Carcelario de Cúcuta tomen las medidas necesarias, tendientes a eliminar la mínima expresión de insatisfacción por parte de los usuarios del servicio.



Gráfica 7. 1- ¿Cree usted que se debe implementar estrategias tales como capacitaciones para prestar un mejor servicio a la ciudadanía?

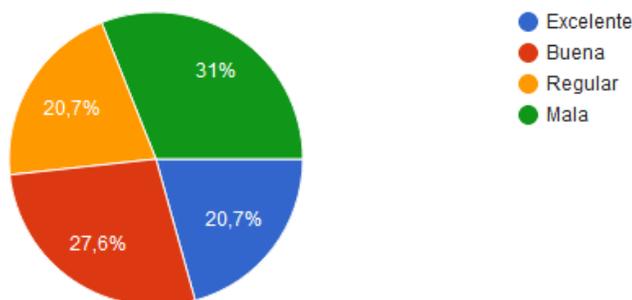
Fuente: Elaboración propia.

Esto deja clara evidencia que la gran mayoría de los funcionarios de la entidad conocen con profundidad sobre los temas, pero no tramitan las respuestas de una manera oportuna y de acuerdo a lo establecido por la ley. Sin embargo, aunque existe un porcentaje mínimo calificado como aceptable, es decir, que cree que el personal no necesita capacitaciones o que así están bien. Se propone al Director de la entidad realizar un mayor control a los funcionarios de su dependencia, de acuerdo a las preocupaciones que genera este resultado, para que den respuesta oportuna a los usuarios del servicio y mejorar el servicio a la ciudadanía.

Es importante que el Director de este Complejo Carcelario de Cúcuta dialogue con los funcionarios de su dependencia, con el fin de impartir directrices relacionadas con la

Calidad del servicio en el penitenciaría de Cúcuta

forma como se debe darle una buena atención al usuario que solicita servicios de la institución. Dichas acciones deben estar encaminadas a llegar a la excelencia y eliminar cualquier porcentaje de inconformismo por parte de los usuarios.



Gráfica 8. ¿Cómo califica la atención brindada en el Complejo Carcelario de Cúcuta?

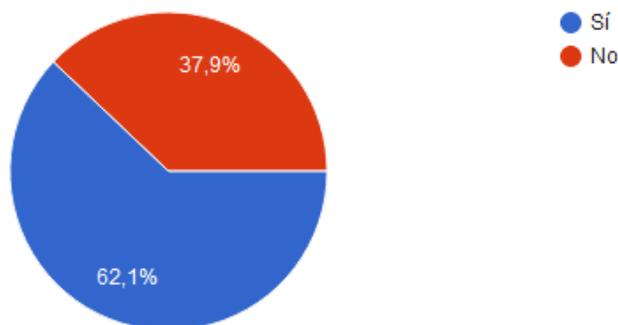
Fuente: Elaboración propia.

Cuando se les preguntó a los usuarios acerca de la calidad de la atención recibida, es decir, sobre el servicio al ciudadano prestado en el Complejo Carcelario y Penitenciario Metropolitano de Cúcuta y por los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente, de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 20.7% para excelente, un 27.6% para buena, un 20.7% como regular o aceptable y un 31% la calificó como de mala calidad. Esto deja clara evidencia que los funcionarios de la entidad, además de conocer con profundidad sobre los temas, no saben transmitir adecuadamente la información que necesita el usuario.

No obstante, aunque existe un porcentaje mínimo calificado como excelente, se debe propender llegar a un 100% de aceptación; por tal motivo la dirección de este Centro Penitenciario debe solicitarle a sus funcionarios que tengan más claridad a la

hora de transmitir los conocimientos al usuario, utilizando como herramienta un lenguaje más sencillo y un trato más amable.

Sin embargo, se considera implementar acciones de mejora para lograr alcanzar una calificación mayoritaria como excelente y brindar la mejor atención a los ciudadanos.



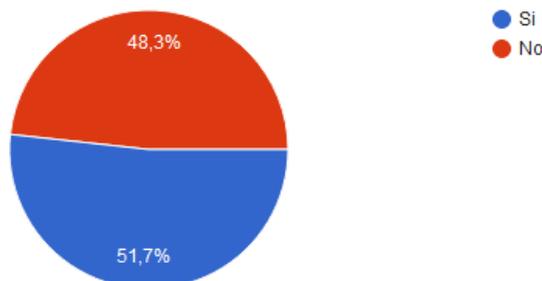
Gráfica 9. ¿Identifica usted dónde está ubicada la oficina de atención al ciudadano?

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al factor “¿Sabe usted dónde está ubicada la oficina de atención al ciudadano?” un 62.1% de los ciudadanos respondieron Si, y el 37,9% manifestó No; es decir, que no conocían que existe en el Complejo Carcelario una oficina de atención al ciudadano. Con estos resultados se muestra que los usuarios, en su mayoría conoce o ha utilizado los servicios de esta oficina, y existe otro porcentaje alto (37.9%) que no sabe dónde está la oficina o no saben que existe esta oficina. Lo que no queda claro es, si lo han hecho por la poca divulgación de la existencia de esta oficina o porque el servicio es tan bueno que no han tenido que solicitar de los servicios que brinda una oficina de este tipo.

Según estos resultados es conveniente revisar cuáles son los motivos que dieron origen a sus respuestas acerca de la oficina de atención al ciudadano, es decir, de las PQRSD para tener satisfechos a los usuarios debido a que se registraron información donde se indicaron que no tuvieron respuesta a las solicitudes presentadas.

Esta encuesta de percepción sobre la calidad del proceso de atención al ciudadano no deja bien parados a los funcionarios que prestan este servicio, y por ende, al Complejo Penitenciario en general, por lo cual es conveniente que se haga un replanteamiento y se tomen las medidas necesarias de la manera en que se está haciendo en la actualidad y a la vez se recomienda realizar un mayor control y hablar con los funcionarios de cada dependencia para que al usuario lo atiendan con más cordialidad y amabilidad.



Gráfica 10. 1-¿Cree usted que el funcionario(a) que lo atendió tiene pleno conocimiento del tema sobre la consulta realizada?

Fuente: Elaboración propia.

Cuando los usuarios realizaron consultas y solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a las mismas, lo hacen con pertinencia y dentro de los términos de ley. El 51.7% de los encuestados respondieron afirmativamente, y el 48.3% ha respondido negativamente. Esto deja clara evidencia que la

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

mayoría de los funcionarios de la entidad, además de tienen pleno conocimiento sobre los temas de las consultas realizadas, no tramitan adecuadamente las consultas que hacen los usuarios, además no lo hacen de una manera oportuna ni de acuerdo a lo establecido por la ley.

Igualmente se puede concluir que los ciudadanos, en su mayoría (51.7%) no se sienten confiables frente al servicio brindado, no obstante, por este motivo, se hace necesario implementar estrategias de mejora que permitan aumentar la confianza para estos ciudadanos inconformes con el servicio ciudadano que brinda la entidad.



### **Entrevista de percepción del servicio de atención al ciudadano en el Complejo Carcelario y Metropolitano de Cúcuta**

Objetivo de la entrevista: medir la calidad del servicio al ciudadano prestado en el Complejo Carcelario y Penitenciario Metropolitano de Cúcuta. Objeto de estudio para la Especialización de Gestión Pública.

Datos del entrevistado:

Nombre: Osmay Feris Parra Flórez

Edad: 44 años Cargo: Instructor

Vinculación Laboral: Funcionaria Pública

Preguntas:

**1. ¿Considera usted que el servicio brindado en el establecimiento de Cúcuta, cumple con las expectativas de los ciudadanos?**

**Rta.:** El establecimiento ofrece una cultura de servicio a la ciudadanía con personal altamente calificado resaltando su valores como la eficacia, responsabilidad, veracidad

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

entre otros, fortaleciendo los procesos y procedimientos en la atención de peticiones, servicios e información actualizada clara y oportuna.

**2. ¿Cree usted que los funcionario(a) brindan una buena atención a la ciudadanía?**

No todos los funcionarios brindan una buena atención, lo más importante de una atención por parte de un funcionario es el conocimiento, dominio, disposición y celeridad que tenga para solucionar las inquietudes de los ciudadanos garantizando y promoviendo la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios.

**3. ¿Cree usted que se debe implementar estrategias tales como capacitaciones para prestar un mejor servicio a la ciudadanía?**

**Rta.:** Siempre hay que mantenerse actualizado en temas de atención a los ciudadanos, garantizar que estas actualizaciones vayan encaminadas en temas de inclusión, personas nativas o dialecto oficial en Colombia para implementar mecanismos multilingües en los canales de atención.

**4. ¿Qué herramientas cree que usted aportaría a la prestación eficiente y eficaz a la ciudadanía?**

**Rta.:** Implementar un portafolio de servicios actualizado, actividades e indicadores de resultados, un instructivo a través del cual se mida la satisfacción del servicio y pertenencia del servicio en término de tiempo de espera y de respuesta.



## **Entrevista de percepción del servicio de atención al ciudadano en el Complejo Carcelario y Metropolitano de Cúcuta**

Objetivo de la entrevista: medir la calidad del servicio al ciudadano prestado en el Complejo Carcelario y Penitenciario Metropolitano de Cúcuta. Objeto de estudio para la Especialización de Gestión Pública.

Datos del entrevistado

Nombre: WILSON CRUZ PEREZ

Edad: 43 AÑOS Cargo: DRAGONEANTE

Vinculación Laboral: CARRERA

Preguntas:

**1. ¿Considera usted que el servicio brindado en el establecimiento de Cúcuta, cumple con las expectativas de los ciudadanos?**

**Rta.:** Creo que nos hace falta, porque algunos compañeros no tienen el tacto para responder cuando cualquier ciudadano les hace alguna consulta y todos no tenemos la información sobre todos los procesos que se manejan internamente en el establecimiento.

**2. ¿Cree usted que los funcionario(a) brindan una buena atención a la ciudadanía?**

Algunos funcionarios les hace falta actitud para brindar una buena atención, creo que debemos ponernos en los zapatos de los ciudadanos pues nuestra población es vulnerable.

**3. ¿Cree usted que se debe implementar estrategias tales como capacitaciones para prestar un mejor servicio a la ciudadanía?**

**Rta.:** Si, sería lo mejor que todos los funcionarios fuéramos capacitados en servicio al cliente, independientemente del área donde estemos ubicados internamente, pues debemos atender ciudadanos y debemos hacerlo de la mejor forma.

**4. ¿Qué herramientas cree que usted aportaría a la prestación eficiente y eficaz a la ciudadanía?**

**Rta.:**

- Jornadas de inducción y reinducción a servidores públicos y contratistas.
- Establecer estrategias de cambio de cultura buscando mejorar la forma de pensar de los funcionarios sobre su gestión, prestando un mejor servicio al ciudadano.
- Programas de bienestar dirigidos a todos los funcionarios, establecer planes de estímulo encaminados a premiar a quienes su desempeño sea evaluado objetivamente como el mejor empleado.

### **10.3 Análisis de las entrevistas**

Estas entrevistas han sido realizadas con el fin de complementar la información obtenida y mediante estos resultados coadyuvar con el servicio de atención al ciudadano que se presta en el Complejo Carcelario y Metropolitano de Cúcuta. En virtud de que esta entidad está totalmente comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos, dentro de una política integral de gestión.

Mediante el servicio al ciudadano, las entidades estatales atienden las demandas que hace la ciudadanía para acceder a los servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos, bien sea de carácter individual o colectivo y que se refieran a derechos fundamentales o a derechos sociales, económicos, culturales y ambientales.

Con el fin de tener mejores resultados en esta investigación, en cuanto a la atención al usuario, se ha elaborado y se ha aplicado un formato de entrevista a dos (2) funcionarios de la institución, con el fin de conocer internamente el estado en que se encuentra este servicio, con aquellas personas que han recibido las quejas y prestan este importante servicio que ofrece la entidad penitenciaria, el cual después de haber socializado el tema y haber encuestado a veintiocho (28) personas usuarias de este servicio, se pretende realizar esta técnica de análisis de datos que se centra en contrastar visiones o enfoques diferentes a partir de los datos recolectados; de esta manera se mezclan los métodos empleados para tener un concepto más profundo acerca del fenómeno estudiado.

## 11. Resultados

Presentar adecuadamente los resultados de la información es un hecho importante en el proceso de investigación, debido a que entran en juego técnicas en donde se usan 2 o más perspectivas o varias fuentes de datos, las cuales pueden ser cualitativas/cuantitativas. Con base en esto, al realizar este proceso para presentar la información final, se deben triangular los resultados, lo cual consiste en validar el proceso de interpretación de estos resultados y, de esta manera, se enriquece la interpretación de los resultados y se eliminan los sesgos que puede provocar la utilización de un solo método.

Observando los resultados cuantitativos de las encuestas realizadas a los usuarios del servicio de atención al ciudadano en el Complejo Carcelario y Metropolitano de Cúcuta y la generada a los entes gubernamentales, es decir, a los dos funcionarios adscritos a esta entidad penitenciaria, se observa cómo se tienen varias coherencias y se relacionan entre sí las respuestas dadas por estas dos fuentes, pues se notan claramente las conexiones entre estas respuestas que evidencian (de parte y parte) toda la problemática que se presenta con la prestación de este servicio por diferentes aspectos:

Al revisar la información que arrojan los resultados, se puede comprobar lo importante y lo necesario que sería que el Director de este Centro Penitenciario coordine con sus colaboradores e intercambie puntos de vista acerca de capacitarlos en temas relacionados con la atención al cliente, y también en establecer planes de estímulo que

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

vayan enfocados en resaltar a quienes tengan un alto desempeño y establecer mecanismos de evaluación frecuentes.

Todo esto con el fin de impartir directrices relacionadas con la forma como se debe dar una buena atención al usuario que solicita los servicios en cualquiera de sus dependencias. Dicha acciones deben estar encaminadas a buscar la excelencia y eliminar cualquier porcentaje de inconformismo por parte de los usuarios.

## 12. Conclusiones

Luego de realizado este proyecto investigativo se puede concluir que una parte importante de la ciudadanía concuerda en afirmar que no está solo en dar una cura para los males, sino en prevenir dichos males; y eso no se puede lograr, sino tomando realmente esta problemática con una verdadera dimensión de la situación real del mismo, porque sin la real aprehensión de los fenómenos de miseria y sin romper los conjuros del derecho y de sus normas, no se puede hablar de sustracción, es decir, de la erradicación del problema.

La atención al ciudadano ha representado el factor más importante en el posicionamiento de las empresas e instituciones, que como política del estado se ha convertido también en estrategia para el mejoramiento del servicio público. La realización de este trabajo investigativo ha permitido analizar el impacto, tanto positivo como negativo, que puede generar dentro de la institución cuando el funcionario encargado de realizar la atención al ciudadano lo hace con pleno convencimiento de su labor, o por el contrario, lo hace con el desconocimiento de sus funciones, o, que teniendo el conocimiento no lo realiza con esmero y dedicación, lo hace sin tener sentido de pertenencia con la institución, sin importar el papel tan importante que ejerce para engrandecer la entidad para la cual labora.

Es muy difícil que un ciudadano olvide una atención poco profesional y menos si siente que ha sido tratado mal o tratado como un objeto, por esto se hace necesario contar con personal adecuado y capacitado, esto garantiza su satisfacción y confianza en la entidad.

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

Como resultado se lograría un alto grado de satisfacción por parte del cliente externo e interno, demostrando satisfacción al momento de ser atendidos; en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el usuario contaría con atención adecuada en aspectos como: orientación, información suministrada y solución inmediata en primera instancia, contando con instalaciones que permitan un ambiente agradable, encontrándolas en perfecto estado de limpieza y seguridad, con servicios básicos indispensables disponibles, logrando la reducción del riesgo interno, y demostrando que si se puede prestar un servicio eficaz y con calidad a todos los ciudadanos que constantemente solicitan servicios al Complejo Carcelario Metropolitano de Cúcuta.

### **13. Recomendaciones**

La realización del presente trabajo investigativo ha permitido establecer que las personas que laboran en el Centro Penitenciario de Cúcuta no se encuentran totalmente dispuestos a prestar un servicio con amabilidad y cordialidad con los usuarios; por tal motivo, se debe buscar erradicar un alto porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios,

Estableciendo estrategias, proyectos encaminados a la buena prestación del servicio, siendo más objetivos en las respuestas que le dan al usuario, utilizando el lenguaje apropiado concreto y de fácil entendimiento a las personas que requieren el servicio.

Los diferentes servicios que se presta a la ciudadanía es primordial responsabilidad de un estado y sus respectivas entidades, ya que por medio de este se atienden todos los requerimientos y solicitudes que tienen los ciudadanos; el Centro Penitenciario de Cúcuta se ha comprometido con el progreso continuo de sus procesos y procedimientos siguiendo su Política Integral de Gestión, con el fin de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos que requieren constantemente de ellos y, por consiguiente, optimizar la gestión pública y a la vez encaminar el buen uso de los recursos públicos.

Se determina la necesidad de desplegar un modelo de gestión de servicios al ciudadano, logrando determinar facilidad para capacitar y sensibilizar los funcionarios, logrando así una prestación de servicio con calidad, teniendo en cuenta tres pilares fundamentales que son escuchar, orientar y concluir, así se logra minimizar la dilatación en

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

procesos administrativos primordialmente en la parte jurídica, logrando como resultado una excelente percepción de la entidad pública (INPEC) y total satisfacción de la comunidad.

### **Pasó a paso para realizar servicio al usuario**

1. Saludo: debe ir acompañado de una cara amable, buenos días/tardes, bienvenido al (Complejo carcelario de Cúcuta), mi nombre es: \*\*\*\* en que le puedo servir?

2. Preguntar al ciudadano el nombre para cuando se dirija hacia el hacerlo por su nombre acompañado de señor o señora.

3. Desarrollo del servicio: escuchar con atención al ciudadano y no lo interrumpa.

4. Resolver la solicitud u orientación: responder a las preguntas de una forma clara y en un lenguaje sencillo de forma que el ciudadano entienda la información que se le transmite.

5. Finalizar el servicio: Preguntarle: hay algo más en lo que pueda servirle?

6. Despedida: hacerlo con una sonrisa, por el nombre de la señora o señor.

**Atención preferencial:** se debe dar prioridad en situaciones particulares tales como: mujer embarazada, adulto mayor, persona con discapacidad.

Cualidades que deben tener los servidores públicos al momento de realizar el servicio al usuario: Capacidad de escucha, Capacidad para orientar y asesorar, Comprensión, Tolerancia, Paciencia, Responsabilidad, Amabilidad.

### **Entrega de mecanismo de comunicación**

Durante el desarrollo del proyecto implementamos mecanismos de comunicación con los ciudadanos, como: volantes y plegables, donde se entregó a la comunidad que se acerca al establecimiento información que es frecuente en las consultas que realizan.

Calidad del servicio en el penitenciaría de Cúcuta

En los volantes se registró: programación de visitas, ingreso de útiles de aseo, proceso para consignar dinero a los PPL, orientación paso a paso para sacar cita para visita en el programa visitel, servicios de salud para los PPL. La entrega de los volantes se realizó al ingreso de visitas y el día de entrega de útiles de aseo. Teniendo gran receptividad por parte de la ciudadanía.

### Referencias bibliográficas

Alarcón, A., Díaz, R., Maldonado, Y. y Velosa, C. (2012). *Diagnóstico de la calidad del servicio y la atención al cliente en una empresa prestadora de servicios.*

<https://www.monografias.com/trabajos94/investigacion-diagnostica-calidad-del-servicio-y-atencion-cliente-empresa/investigacion-diagnostica-calidad-del-servicio-y-atencion-cliente-empresa.shtml>

Álvarez, D. y Micahán, J. (2013). *El trabajo penitenciario en Colombia y su impacto en la reinserción social y laboral.* Universidad de La Salle.

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1129&context=maest\\_gestion\\_desarrollo](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1129&context=maest_gestion_desarrollo)

Constitución política de Colombia (1991), Artículo 2.

<https://colombia.justia.com/nacionales/constitucion-politica-de-colombia/titulo-i/>

Departamento Nacional de Planeación. (2014).

<https://www.servicioalciudadano.gov.co/Qui%C3%A9nesSomos/tabid/58/language/esCO/Default.aspx>

EL COLOMBIANO. (2019). *Tres cárceles antioqueñas, entre las siete más hacinadas en el país.* [https://www.elcolombiano.com/colombia/hacinamiento-en-carceles-de-](https://www.elcolombiano.com/colombia/hacinamiento-en-carceles-de-colombia-entrevista-william-ruiz-director-inpec-BB10991088)

[colombia-entrevista-william-ruiz-director-inpec-BB10991088](https://www.elcolombiano.com/colombia/hacinamiento-en-carceles-de-colombia-entrevista-william-ruiz-director-inpec-BB10991088)

Calidad del servicio en el penitenciaria de Cúcuta

Escolme. (s.f.) *Conceptos básicos de servicio al cliente.*

[http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio\\_cliente/contenido\\_u1.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u1.pdf)

Escuela Superior de Administración Pública ESAP. (s.f). *Guía de Servicio al Ciudadano.*

govco.co. (2020). *¿Qué es el INPEC? – Objetivos y funcionarios.*

<https://govco.co/derecho/inpec/>

INPEC. (2020). *Estructura Orgánica.*

<http://www.inpec.gov.co/institucion/organizacion/estructura-organica>

Instituto Nacional Penitenciario INPEC. (2020).<http://www.inpec.gov.co>

UNAD. (s.f). *Formatos Opciones de trabajo de*

*grado.* <http://sig.unad.edu.co/documentacion/listados-maestros/listado-maestro-formatos>

UNAD. (2019). *Líneas de investigación*

*ECJP).* <https://academia.unad.edu.co/ecjp/investigacion-y-productividad/lineas>

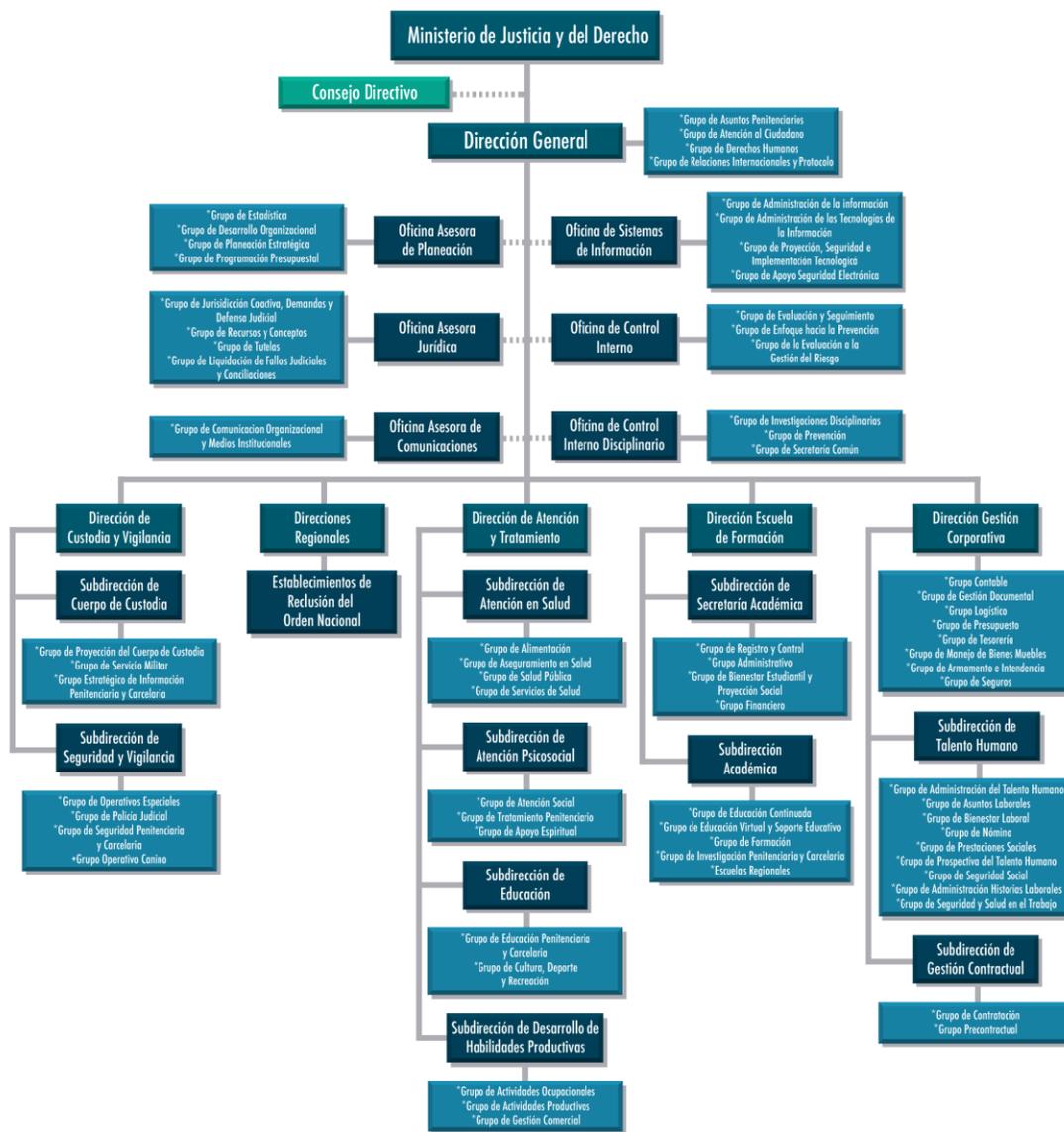


Figura 2. Organigrama Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC

Fuente: INPEC.



Figura 3. Imagen, instalaciones del Complejo Carcelario Metropolitano de Cúcuta

Fuente: INPEC.



Figura 4. Protocolo de atención al ciudadano, establecido por el INPEC

Fuente: INPEC.

### PUNTOS DE ATENCIÓN PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE NUESTROS USUARIOS

**DIRECCIÓN GENERAL**  
 ☑ Calle 26 No. 27-48  
 ☑ Teléfonos: (+571) 234 74 74  
 exts. 1-508/1-509/1-510/1-511/1-514  
 Bogotá, D. C. (Colombia)

Horario de atención al público:  
 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
 ☑ atencionalciudadano@inpec.gov.co  
 ☑ afamiliaresinternos@inpec.gov.co  
 ☑ reclamos@inpec.gov.co  
 ☑ http://www.inpec.gov.co/portal/page/portal/Inpec/SeccionInpeccomoinstitucion/atencion\_al\_ciudadano

**REGIONAL CENTRAL**  
 ☑ Carrera 10 No. 15-22  
 ☑ Teléfono (+57 1) 353 55 70  
 Bogotá, D. C. (Cundinamarca)  
 ☑ aciudadano.central@inpec.gov.co

**REGIONAL OCCIDENTE**  
 ☑ Carrera 13 No. 64-10, Barrio El Limonar  
 ☑ Teléfonos (+57 2) 326 34 45 / 326 36 51 / 326 39 57  
 Cali (Valle)  
 ☑ aciudadano.occidente@inpec.gov.co

**REGIONAL NOROESTE**  
 ☑ Calle 53 No. 49-30, piso 2°, Edificio Bancoquia  
 ☑ Teléfonos (+57 4) 513 01 42 / 231 65 86  
 Medellín (Antioquia)  
 ☑ Aciudadano.noroeste@inpec.gov.co

**REGIONAL NORTE**  
 ☑ Carrera 58 No. 72-76  
 ☑ Teléfonos (+57 5) 368 61 18 / 368 61 24 / 378 23 46  
 Barranquilla (Atlántico)  
 ☑ ch.norte@inpec.gov.co

**REGIONAL ORIENTE**  
 ☑ Carrera 36 No. 51-80  
 ☑ Teléfono (+57 7) 647 85 85  
 Bucaramanga (Santander)  
 ☑ quejas.orient@inpec.gov.co

**REGIONAL VIEJO CALDAS**  
 ☑ Carrera 7bis No. 18B-31  
 ☑ Teléfono (+57 6) 335 15 18  
 Pereira (Risaralda)  
 ☑ atencionalciudadano.rviejocaldas@inpec.gov.co

**ESCUELA PENITENCIARIA**  
 ☑ Km 3 Vía Funza-Sibaterra  
 ☑ (+57 1) 234 74 74 ext. 483-488

### 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 5º del artículo 7º 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 de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento, dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Presentar PQRS en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, 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 exigen 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.



## ATENCIÓN CON EXCELENCIA AL CIUDADANO



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, indicando cómo podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio en el Inpec.

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

**Reconocimiento o felicitación:** es un reconocimiento del buen servicio recibido por parte de un funcionario o una dependencia del Inpec.

**Consulta u orientación:** se hace un requerimiento sobre temas o servicios específicos del Inpec.

solicitar información referente a los servicios que presta el inpec, en la actualidad se tienen estos correos electrónicos en todos los 146 puntos de atención al ciudadano.

**Buzón de sugerencias:** ubicado en cada uno de los 146 puntos de atención al ciudadano y garantizando su mayor cobertura en los patios de los Establecimientos de Reclusión.

**Teléfono:** medio por el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites y servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y resolver una PQRS.

**Escrito:** es un medio directo donde se puede manifestar los inconformismos ante una petición, queja, reclamo o sugerencia.

**Página web:** ingresando a la página de la Institución [www.inpec.gov.co](http://www.inpec.gov.co), se habilitará un link para que el usuario realice las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.





Figura 5. Plegable atención con excelencia al ciudadano, recuperado, página web del INPEC

Fuente: INPEC.



**INFORMACIÓN IMPORTANTE** 

**PARA LA POBLACIÓN PRIVADA**

**PROGRAMACION INGRESO DE UTILES DE ASEO**

ESTRUCTURAS		DIA	HORARIO	INGRESO POR EMPRESAS DE MENSAJERIA
SUR	RECLUSIÓN DE MUJERES	PRIMER MARTES DE CADA MES	8 AM A 12M	JUEVES DE CADA MES
	HOMBRES SUR	SEGUNDO MARTES DE CADA MES	8 AM A 12M	VIERNES DE CADA MES
NORTE HOMBRES	PATIO 1 AL 14	TERCER MARTES DE CADA MES	8 AM A 12M	MARTES CADA 15 DIAS
	PATIO 15 AL 24	CUARTO MARTES DE CADA MES	8 AM A 12M	MARTES CADA 15 DIAS

RECEPCIÓN DE ROPA CADA TRES MESES

**ALTAS MARTES Y JUEVES 3:00 PM A 4:00PM**

**TRATAMIENTO PENITENCIARIO**  
Se realiza conforme a la dignidad humana y a las necesidades particulares de la personalidad de cada sujeto. Se ventica a través de la educación, la instrucción, el trabajo, la actividad cultural, recreativa y deportiva y las relaciones de familia. Se basará en el estudio científico de la personalidad del interno, será progresivo y programado e individualizado hasta donde sea posible.

**EL SISTEMA DEL TRATAMIENTO PROGRESIVO ESTÁ INTEGRADO POR LAS SIGUIENTES FASES:**

1. Observación, diagnóstico y clasificación del interno.
2. Alta seguridad que comprende el período cerrado.
3. Mediana seguridad que comprende el período semiliberto.
4. Mínima seguridad o período abierto.

De confianza, que coincidirá con la libertad condicional

**Requisitos para fase de observación:**

- haber sido condenado en primera y/o segunda instancia, si es el caso.
- tener sentencia condenatoria debidamente ejecutoriada o en firme.
- empieza a correr el tiempo, desde el día en que quede en firme la sentencia y se recibe boleta de encarceración de un juzgado de ejecución de penas (avoco) y permanece en esa fase durante un período de tres (03) meses.



**Requisitos para fase de alta seguridad:**

- empieza a correr el tiempo después de superados los tres (03) meses de la fase anterior.

**Requisitos para fase de mediana seguridad:**

- no presentar ningún requerimiento judicial.
- no presentar investigaciones y/o sanciones disciplinarias vigentes.
- cumplir la tercera parte (1/3) de la pena impuesta, físicamente o adicionando las reducciones de pena.
- si desea cumplir la reducción de pena para cumplir la 1/3 parte de la pena, debe estar debidamente reconocida por el juez de ejecución de pena mediante providencia.

**Requisitos para fase de mínima seguridad:**

- no presentar ningún requerimiento judicial.
- no presentar investigaciones y/o sanciones disciplinarias vigentes.
- haber superado las cuatro quintas partes (4/5) del tiempo requerido para la libertad condicional. (3/5 partes de la pena-art. 30 ley 1708 del 20 enero 2014 que modificó art. 84 de la ley 589/ 2000).

**Requisitos para fase de confianza:**

- no presentar ningún requerimiento judicial.
- no presentar investigaciones y/o sanciones disciplinarias vigentes.
- haber superado las tres quintas partes (3/5) de la pena (art. 30 ley 1708 del 20 enero 2014 que modificó art. 84 de la ley 589/ 2000), como resultado de haber sido negada la libertad condicional mediante providencia del juzgado de ejecución de penas de conocimiento.

**Nota:** Los primeros 2 días hábiles de cada mes los  pueden entregar solicitud por escrito de cambio de fase al DDHH de cada patio o torre.

**PROCESO DE ASIGNACION DE ACTIVIDAD DE DESCUENTO**

A través de la oficina de atención al ciudadano se recibe las solicitudes de los  que aspiran ser asignados en actividades ocupacionales para descontar.

La junta de evolución de trabajo y enseñanza conformada por: Director, subdirector, funcionario asignado por el director, jefe de taller y sección de educativos. Dicha junta se encarga de plan ocupacional se asigna labor, según sea la labor debe cumplir requisitos específicos. Las solicitudes van a la junta de trabajo y enseñanza donde según el plan ocupacional se asigna labor.



Correo: [seccionajustipiano.cucuta@inpec.gov.co](mailto:seccionajustipiano.cucuta@inpec.gov.co)  
Teléfono 5873194

Figura 7. Folleto informativo ingreso de útiles de aseo, cambio de fase y asignación de descuento de los PPL

Fuente: INPEC.

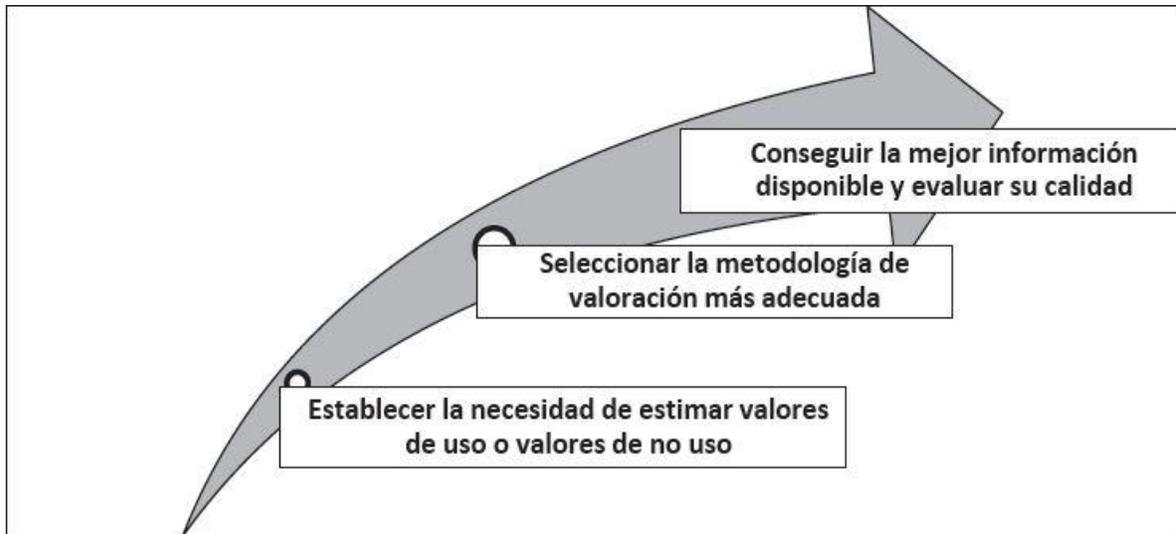


Figura 8. Imagen entrega de volante con información de ingreso de útiles de aseo y visita.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 9. Imagen entrega de volante de servicios de salud.

Fuente: Elaboración propia.