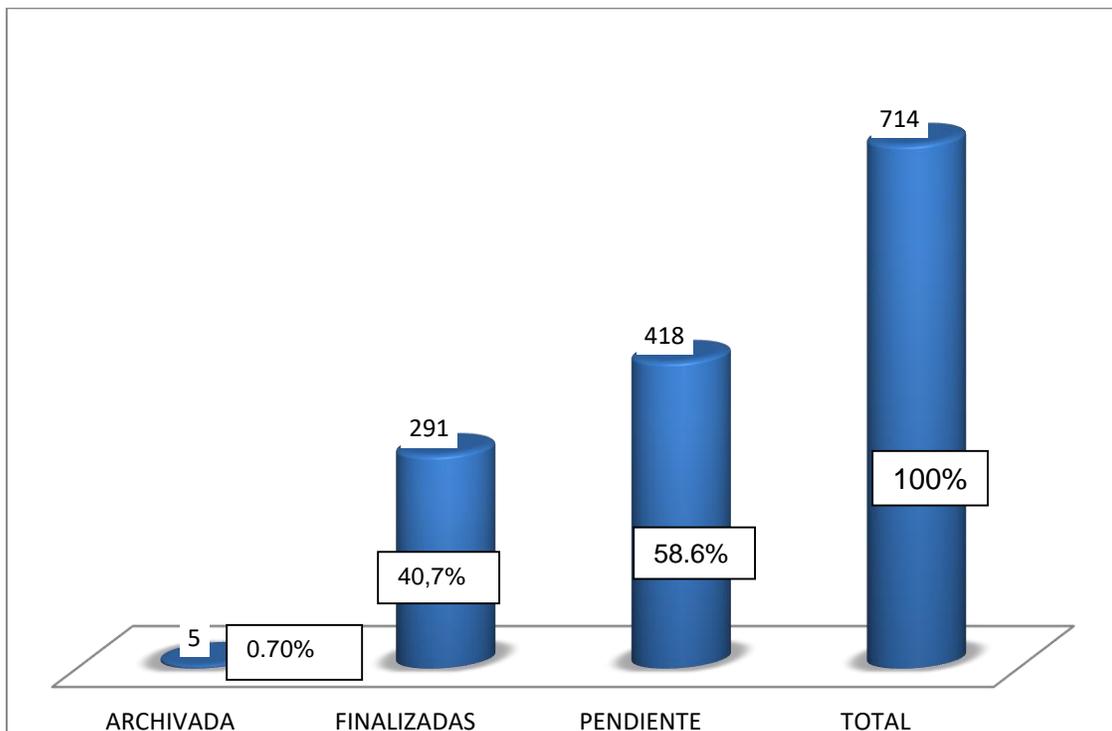


**INFORME COMPORTAMIENTO DE PQR'S TERCER TRIMESTRE DE 2013
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO**

ESTADO DE PQR'S



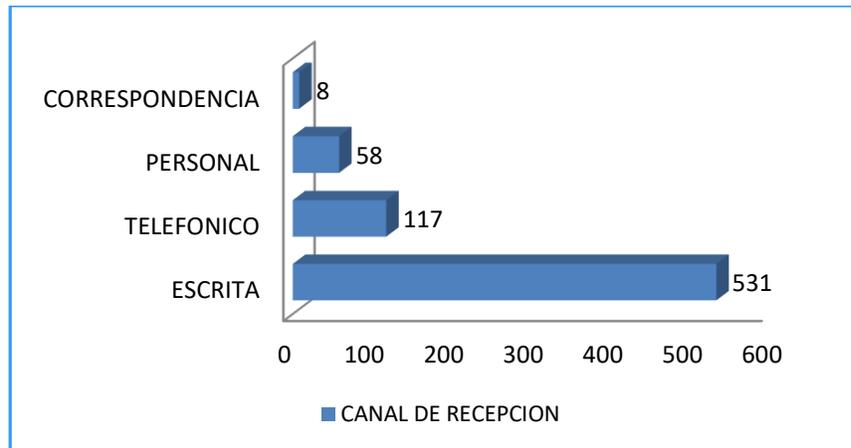
Durante el Período Julio – Septiembre de 2013 se recibieron en total en el INPEC 714 PQRS, a través de los diferentes canales de atención de manera escrita, por correspondencia, personal, línea telefónica en las diferentes Oficinas de Atención al Ciudadano a Nivel Nacional a las cuales pueden acudir los ciudadanos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Para el tercer trimestre de esta vigencia el 58.5% de la PQRS se encuentran en espera de respuesta, por las diferentes dependencias a las cuales se dio el trámite.

Factores que se presenta por falta de respuesta oportuna, eficaz y efectiva por parte de las dependencias a las cuales se remiten por competencia, rotación del servidor

público asignado a la oficina, no remisión de copia de la respuesta al peticionario a esta coordinación.

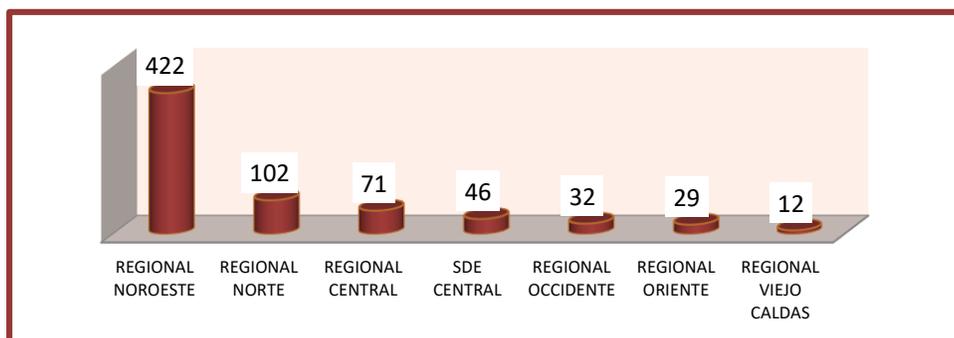
MEDIOS DE RECEPCION DE QUEJAS



Para este trimestre el canal más utilizado para interponer las PQR’S fueron los escritos con el 74.3%, telefónicos 16.3%, de manera personal 8.2% y correspondencia 1.2%; cabe resaltar que una de las falencias que se tienen en los Establecimientos de Reclusión y Direcciones Regionales es la ausencia de línea directa para atender las peticiones de los ciudadanos. A pesar de realizar la gestión necesaria no se ha logrado por el costo que genera al Instituto

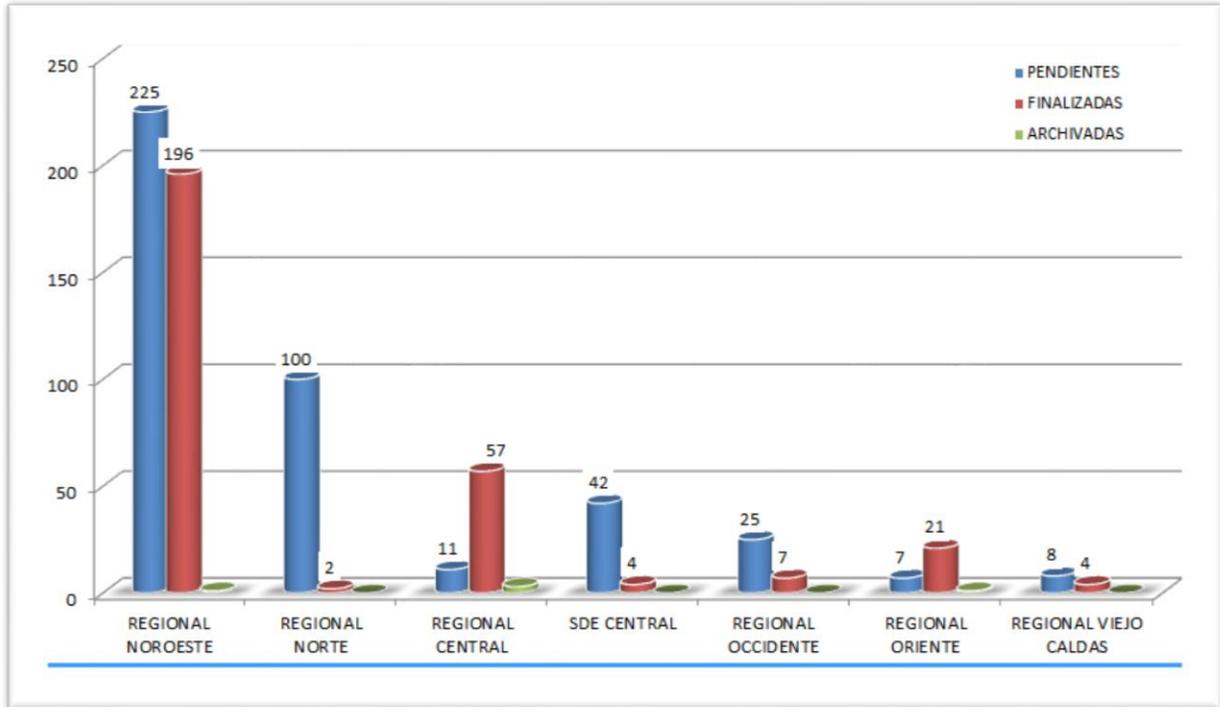
Así mismo la Oficina de Atención al Ciudadano de la Sede Central atendió de manera presencial durante este trimestre.

RECEPCIÓN DE PQR´S POR SEDE



La recepción de PQRS se presentó con mayor porcentaje en la Dirección Regional Noroeste con el 59%, Regional Norte con el 14,7%, Regional Central 9.9%, Sede

Central 6.4%, Regional Occidente 4.4%, Regional Oriente 4% y Regional Viejo Caldas con el 1.6%.



De las 422 que recepciono la Dirección Regional Noroeste durante el tercer trimestre el 53% se encuentra pendiente lo que indica que se dio trámite pero no se ha brindado una respuesta de fondo o no se realizado la finalización del aplicativo. Siendo así, es necesario que la Regional realice el seguimiento para que se logre finalizar las PQR'S debido a que el tiempo en la gran mayoría se encuentra vencido.

La Dirección Regional Norte Recepciono 102 PQR'S de las cuales el 98% se encuentran en estado pendiente.

La Dirección Regional Central de las 71 PQR'S el 15% está en estado pendiente.

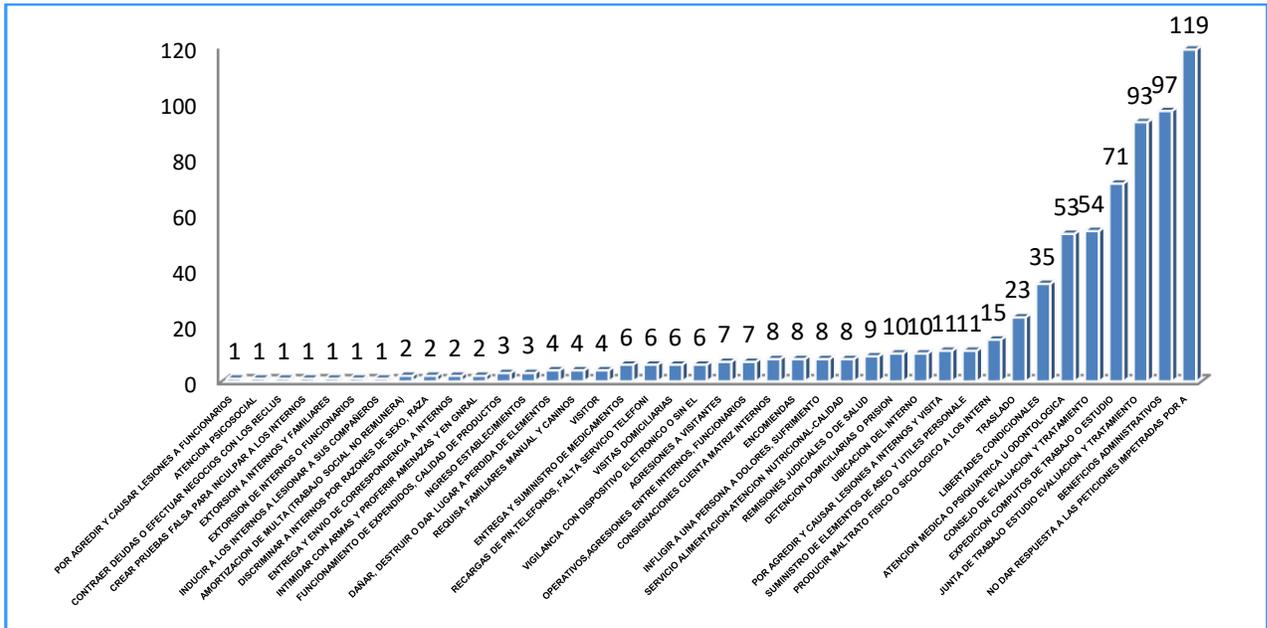
La Sede Central de las 46 PQRS el 91% se encuentra en estado pendiente.

La Regional Occidente recepciono 32 PQRS de las cuales 78% se encuentran en estado pendiente.

Dirección Regional Oriente recepciono 29 PQRS de las cuales el 24% está en estado Pendiente.

Dirección Regional Viejo Caldas recepciono 12 PQR'S de las cuales el 66% está en estado pendiente.

TIPO DE PQR'S



La tipología de PQR'S se clasifica en bloques así:

JURÍDICA: No dar respuesta a peticiones, beneficios administrativos, expedición de cómputos de trabajo y estudio, libertades condicionales, traslados, detención o prisión domiciliaria,

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Producir maltrato físico o psicológico a internos, por agredir y causar lesiones a internos y visitantes, Infligir a una persona a dolores o sufrimientos, operativos agresiones entre internos, funcionarios, agresiones a visitantes, Dañar, destruir o dar lugar a perdida de elementos, intimidar con armas y proferir amenazas y en general, inducir a internos a lesionar a sus compañeros, extorsión de internos o funcionarios, extorsión a internos y familiares, crear pruebas falsas para inculpar a internos, contraer deudas o efectuar negocios con los reclusos, por agredir o causa lesiones a funcionarios.

ATENCIÓN Y TRATAMIENTO Junta de Trabajo Estudio, evaluación y tratamiento, Consejo de Evaluación y Tratamiento, Atención médica, psiquiátrica u odontológica, suministro de elementos de aseo y útiles personales, servicio alimentación, atención,

nutricional, calidad, visitas domiciliarias, entrega y suministros de medicamentos, amortización de multa, Atención psicosocial.

DIRECCIÓN DE CUSTODIA Y VIGILANCIA: Ubicación de internos, remisiones judiciales o salud, encomiendas, vigilancia con dispositivo electrónico o sin él, visitor, requisas familiares manual o canino, ingreso a establecimientos, visitor, entrega y envío de correspondencia a internos.

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA: Consignación cuenta matriz, Recargas de PIN, Teléfonos, falta de servicio telefónico, funcionamiento de expendios calidad del producto.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda mayor interacción y comunicación entre las áreas, con el fin que las respuestas sean armónicas y reales.
- El trámite de PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible
- Se recomienda a las diferentes dependencias, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a los PQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a las oficinas de atención al ciudadano.
- Realizar un asociado de las respuestas que dependen de varias dependencias de PQRS y denuncias y demás oficios.
- Al momento de dar traslado por competencia, direccionarla se debe tener claridad sobre el asunto para que este no ocasione demora para la respectiva respuesta
- Se sugiere que los jefes de las diferentes dependencias sensibilicen y orienten a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las PQRS.
- Se recomienda que los responsables designados en cada una de las dependencias para atender las peticiones, quejas y reclamos, realicen protocolos de respuestas estándar para los temas reiterativos, con el fin de responder automáticamente al ciudadano, con oportunidad y calidad.
- Al momento de garantizar la oportuna atención a las peticiones quejas y reclamos de la ciudadanía, se deben tener en cuenta todos los canales de comunicación.

CONCLUSION

Nuestro principal objetivo es garantizar la claridad y calidad en el proceso de la Atención al ciudadano.

Para cumplir con este objetivo es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQR, así mismo tener una vocación de servicio a la comunidad que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al ciudadano un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, precisa, clara, transparente y de calidad.

Las respuestas claras y oportunas de todas las peticiones, nos permitirán tener ciudadanos satisfechos con la gestión de nuestra Institución, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

Tener en cuenta que si se contestan a tiempo todas las PQRS y denuncias y demás solicitudes tendremos ciudadanos satisfechos con la gestión y además se disminuirán notablemente el número de quejas, reclamos y tutelas por respuestas extemporáneas.

La Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano realizara el respetivo seguimiento y retroalimentación que permita mejorar el uso del aplicativo Quejas Web, fortalecer el manejo de conceptos de PQR'S con los servidores públicos asignados al servicio de atención al ciudadano y generar estrategias como la buenas prácticas de atención al ciudadano.

Coordinadora Atención al Ciudadano
Elaborado por: Yolanda Paredes
Fecha de elaboración: /10/2013