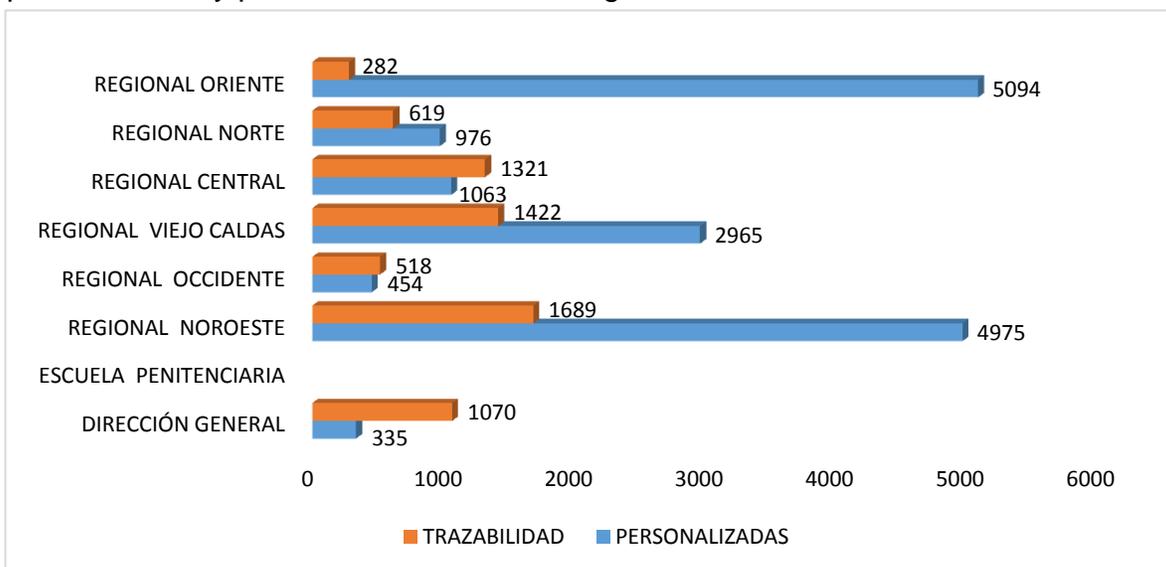


ANÁLISIS APLICATIVO QUEJAS WEB ATENCIÓN AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL

Realizado el seguimiento a las seis (6) Direcciones regionales a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente, Viejo Caldas), Escuela Penitenciaria y Sede Central, se presenta lo siguiente:

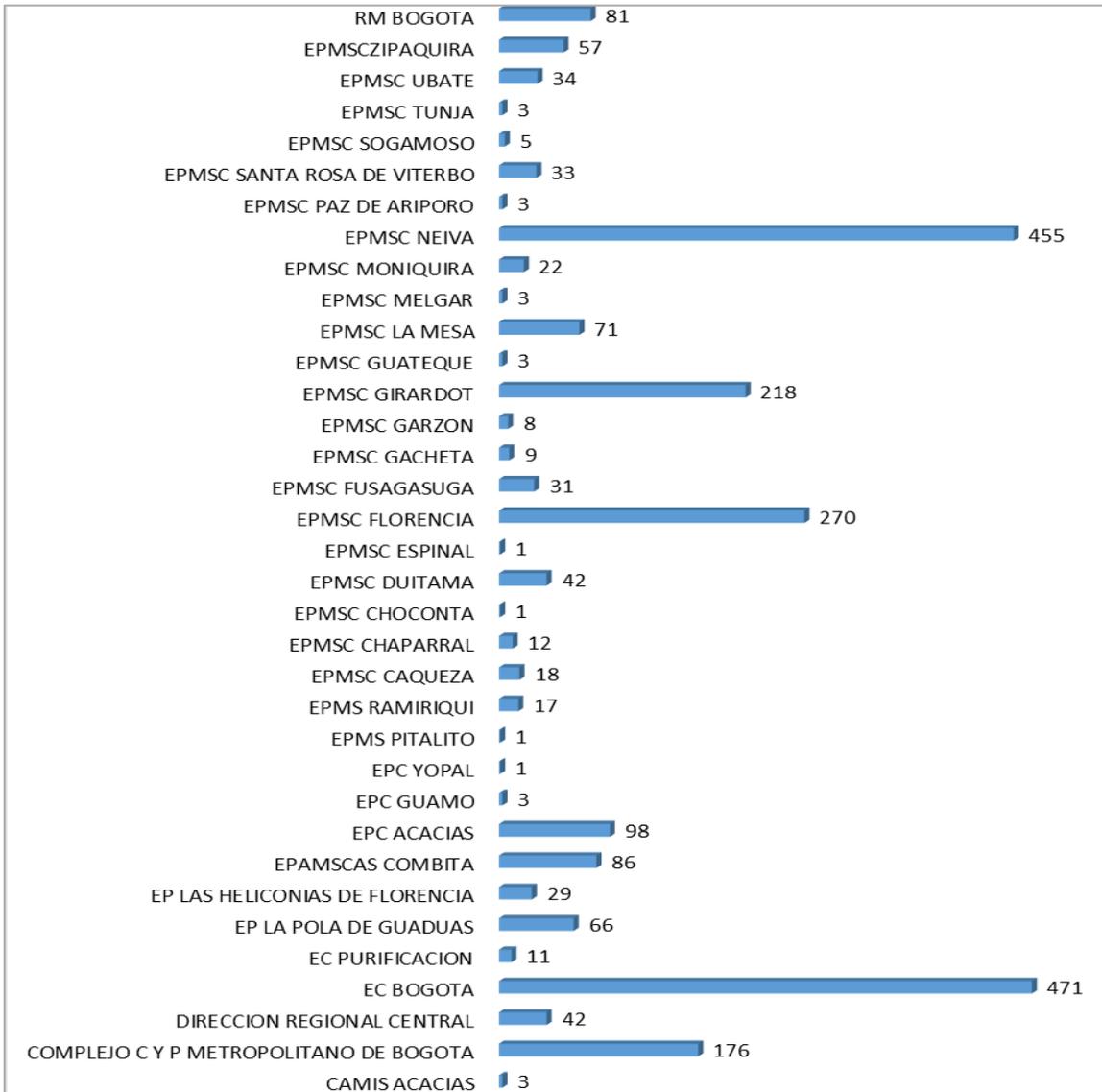
| REGIONAL | PQRS |
|-----------------------|--------------|
| DIRECCIÓN GENERAL | 1405 |
| ESCUELA PENITENCIARIA | 0 |
| REGIONAL NOROESTE | 6664 |
| REGIONAL OCCIDENTE | 972 |
| REGIONAL VIEJO CALDAS | 4387 |
| REGIONAL CENTRAL | 2384 |
| REGIONAL NORTE | 1595 |
| REGIONAL ORIENTE | 5376 |
| TOTAL GENERAL | 22783 |

Como se evidencia en el cuadro anterior, que en la Regional Noroeste y Regional Oriente fue en donde se llevo a cabo el manejo del Aplicativo Quejas Web con mayor frecuencia, de acuerdo a la meta propuesta. El número de atención personalizada y por otros medios, fue el siguiente:



REGIONAL CENTRAL

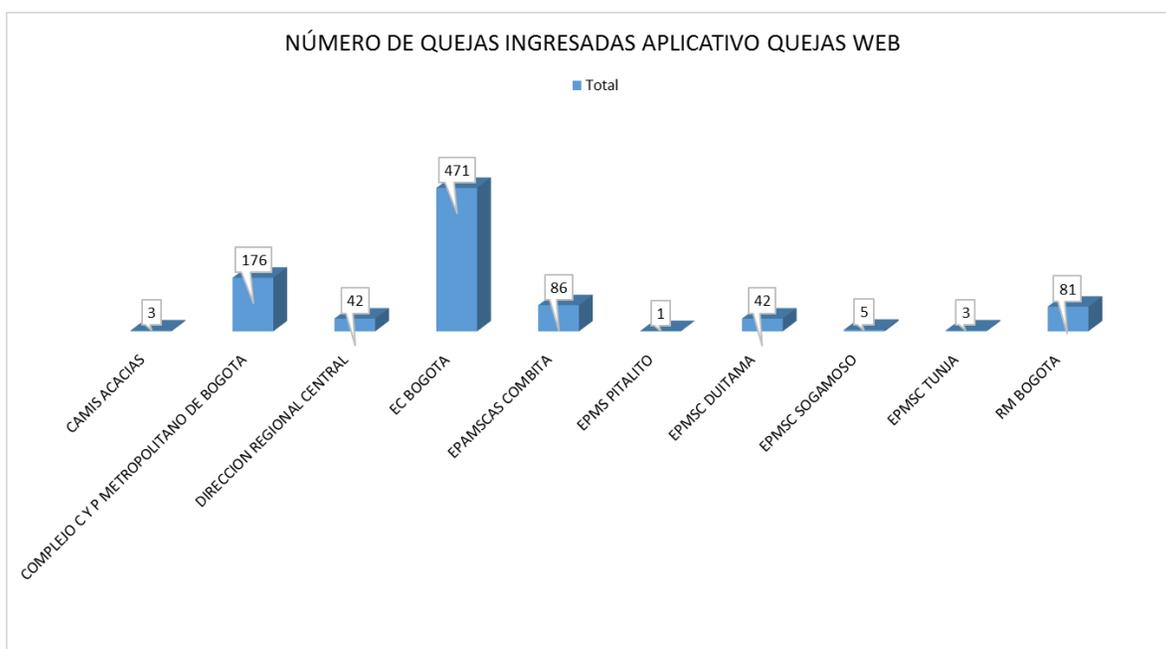
Para el primer semestre de 2016, los resultados obtenidos del Ingreso de las PQRS adscritas a esta Regional donde se evidencian las siguientes cifras de acuerdo con atención personalizada y otros medios de atención de PQRS:



Así mismo, se evidencia en la gráfica que la Regional Central y sus establecimientos de reclusión dieron uso medianamente al aplicativo Quejas Web de acuerdo a los lineamientos como son: registros en el Aplicativo Web.

Meta de Plan de Acción 2015

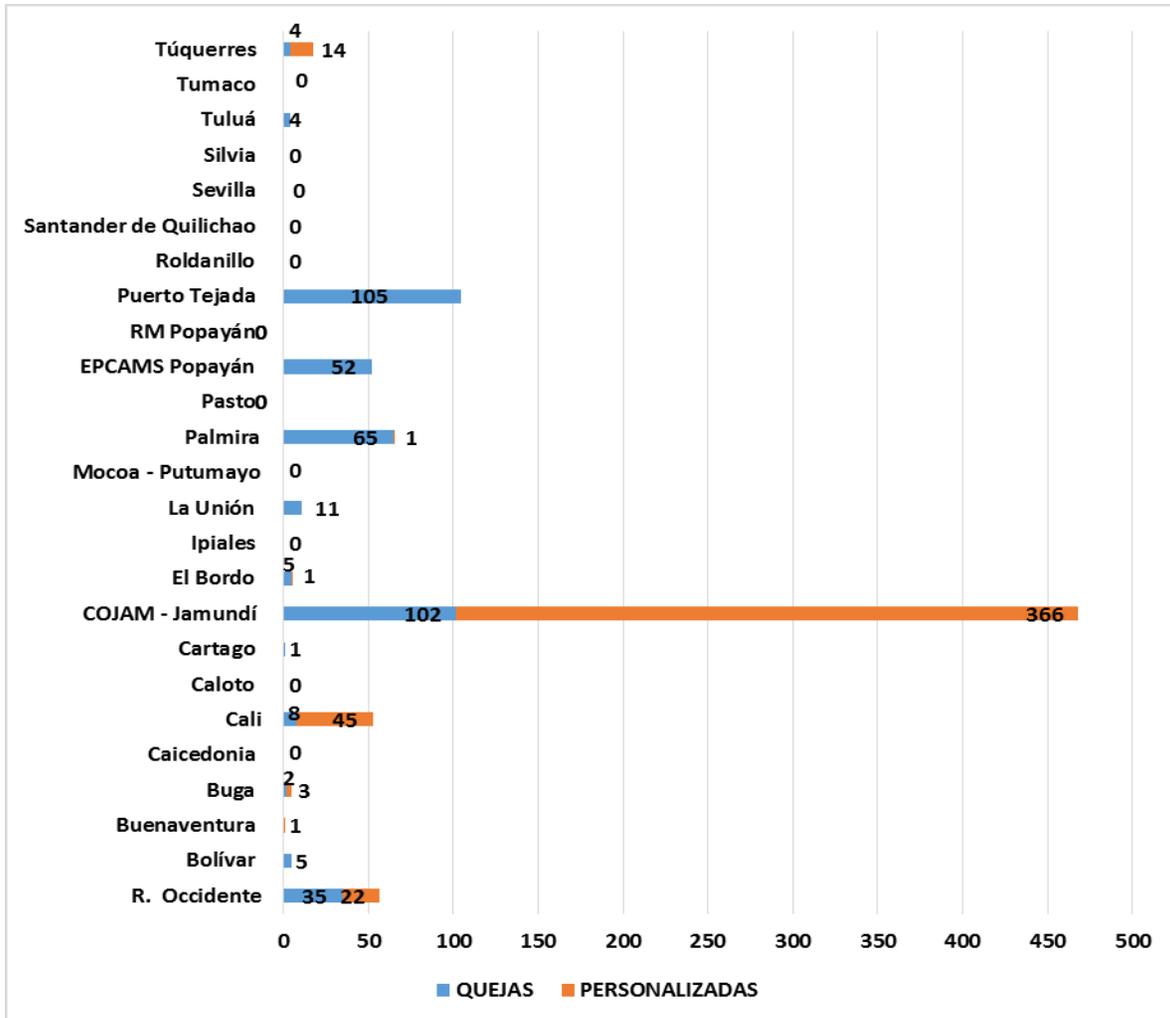
De acuerdo a las metas programadas para la vigencia de 2015, los establecimientos adscritos a la Regional Central analizados son: RM Bogotá, Complejo CYP Metropolitano de Bogotá, EC Bogotá (Modelo), EPMSC La Plata, EPMSC Duitama, EPAMSCAS Combita, EPMSC Pitalito, EPMSC Tunja, EPMSC Villavicencio, CAMIS Acacias y EPMSC Sogamoso, arrojan los siguientes datos:



En la gráfica anterior, se evidencia que 4 de los 10 establecimientos seleccionados, EPMSC Villavicencio y EPMSC La Plata, no registran ingreso alguno de quejas en el Aplicativo Quejas Web. En menor proporción de ingreso, se encuentran los establecimientos de CAMIS Acacias, EPMSC Pitalito, EPMSC Sogamoso y EPMSC Tunja.

REGIONAL OCCIDENTE

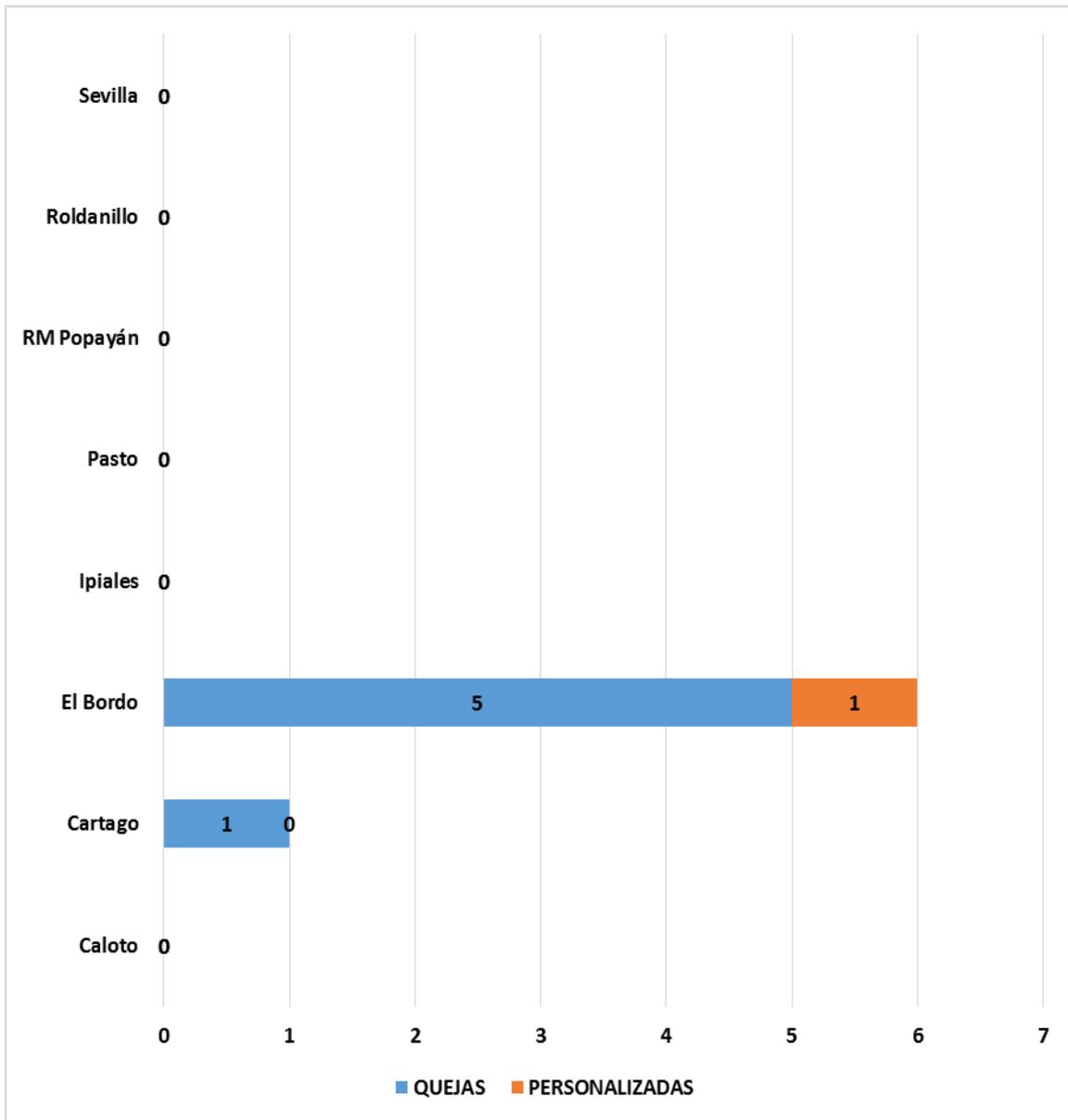
Para el período 2015, los resultados obtenidos del Ingreso de las PQRS adscritas a esta Regional donde se evidencian las siguientes cifras de acuerdo con atención personalizada y otros medios de atención de PQRS:



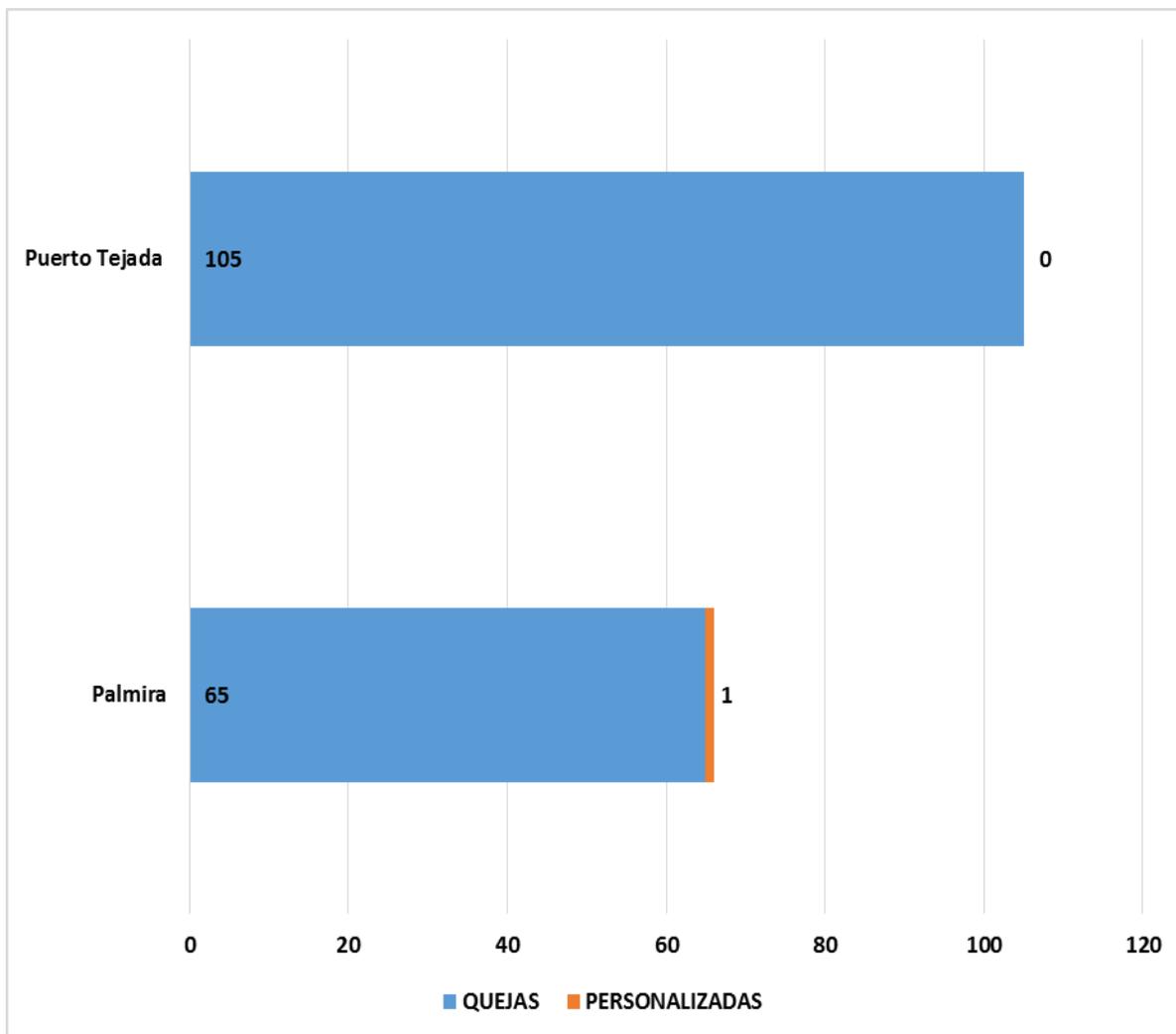
En la gráfica anterior, se observa que la Dirección Regional Occidente y sus establecimientos de reclusión (Epmsc de Bolívar, Epmsc de Puerto Tejada, Epmsc - RM Pasto, Epmsc de Tumaco, Epmsc de Cali –Ere, Epmsc de Buga, Epmsc de Tuluá, Epamscas de Popayán –Ere, Epmsc de Cartago) hacen poco uso del aplicativo Quejas Web a excepción del Complejo Carcelario y Penitenciario de Jamundí "Cojam".

Meta de Plan de Acción 2015

De acuerdo a las metas programadas para la vigencia de 2015, los siguientes establecimientos adscritos a la Regional Occidente no dieron cumplimiento con la meta del Plan de Acción programada para el año 2015.

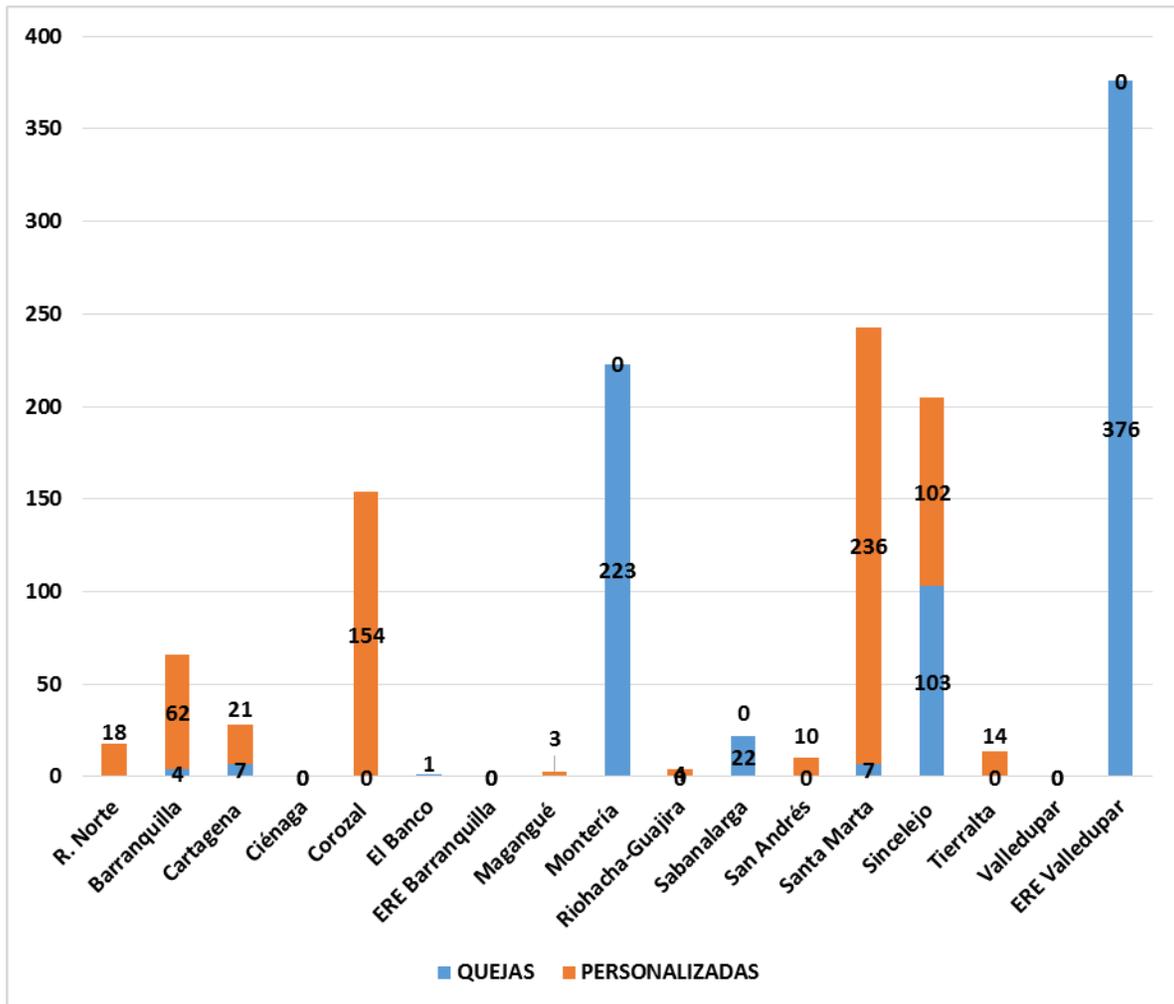


Por el contrario, los establecimientos de Puerto Tejada y Palmira, adscritos a la Regional Occidente cumplieron en mediana instancia con la meta del Plan de Acción programada para el año 2015:



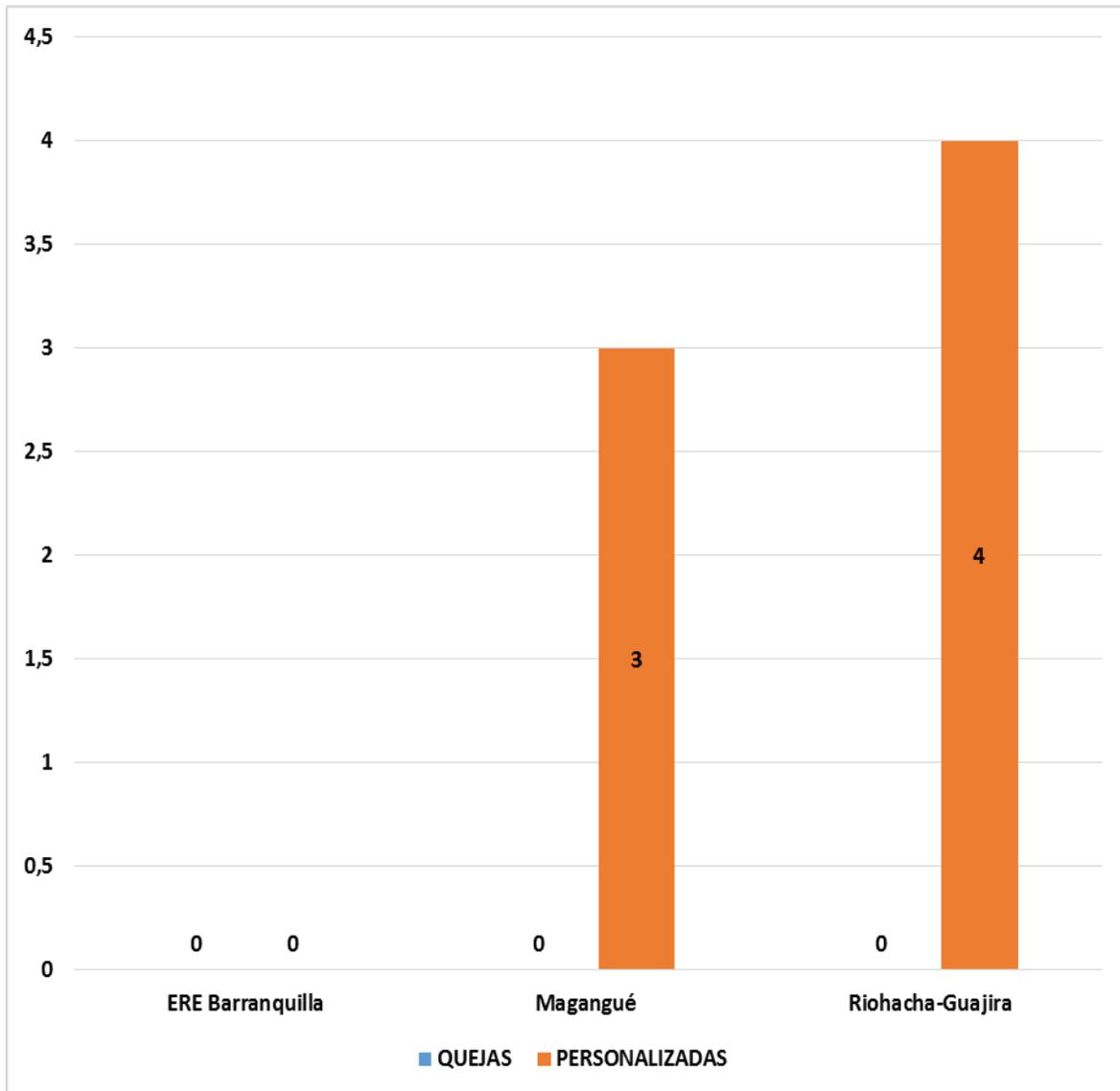
REGIONAL NORTE

Por otra parte como se evidencia en la gráfica se analiza que la Dirección Regional Norte llevo a cabo el uso del aplicativo Quejas Web en los establecimientos de reclusión de EPAMSCAS Valledupar, Montería, Santa Marta, Corozal, Sincelejo y EPMSC Barranquilla y se evidencio que EC Barranquilla, Riohacha, San Andres, Ciénaga, el Banco, Magangué y EPMSC Valledupar no dio cumplimiento a esta meta.

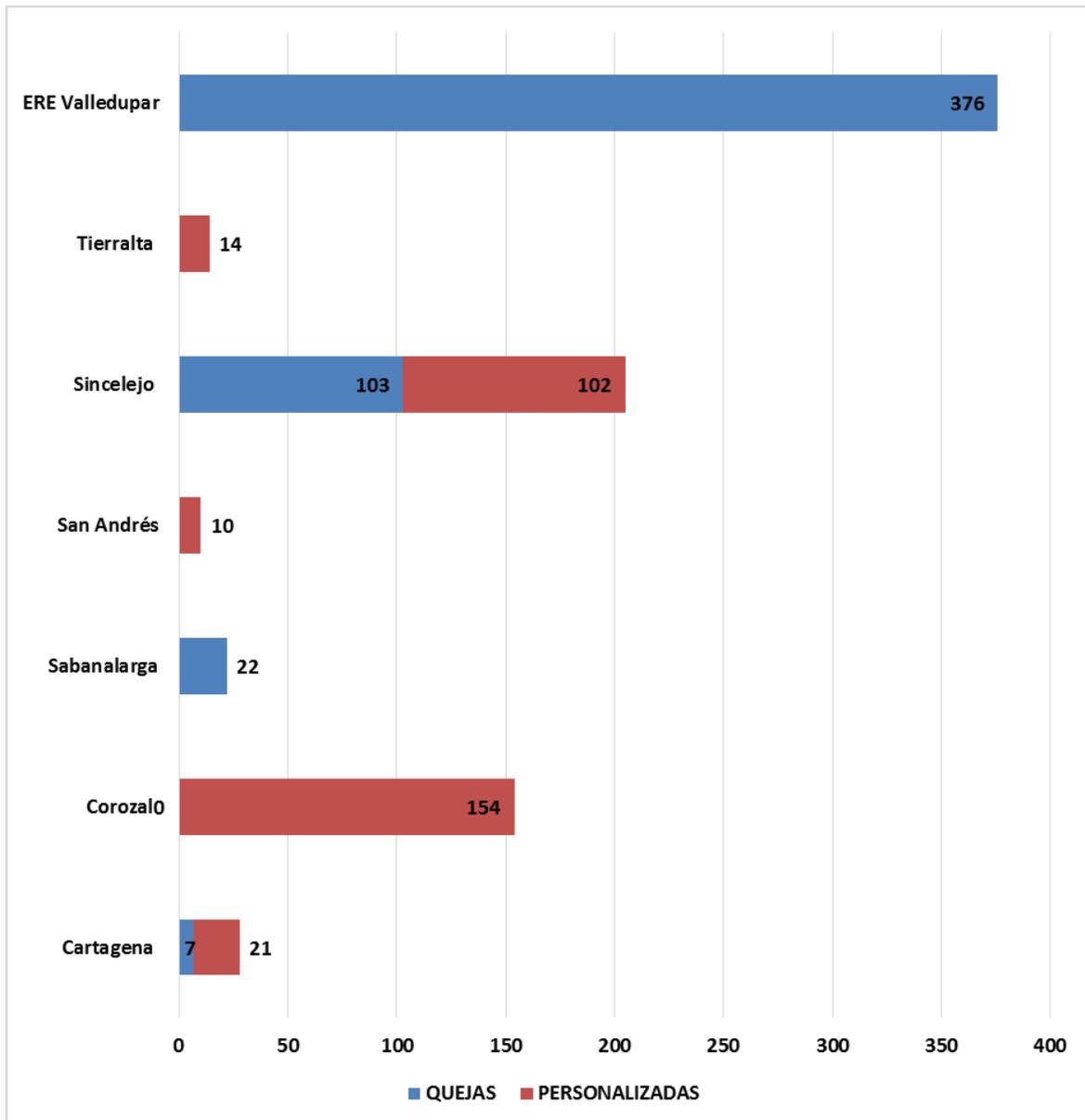


Meta de Plan de Acción 2015

De acuerdo a las metas programadas para la vigencia de 2015, los siguientes establecimientos adscritos a la Regional Norte no dieron cumplimiento con la meta del Plan de Acción programada para el año 2015:

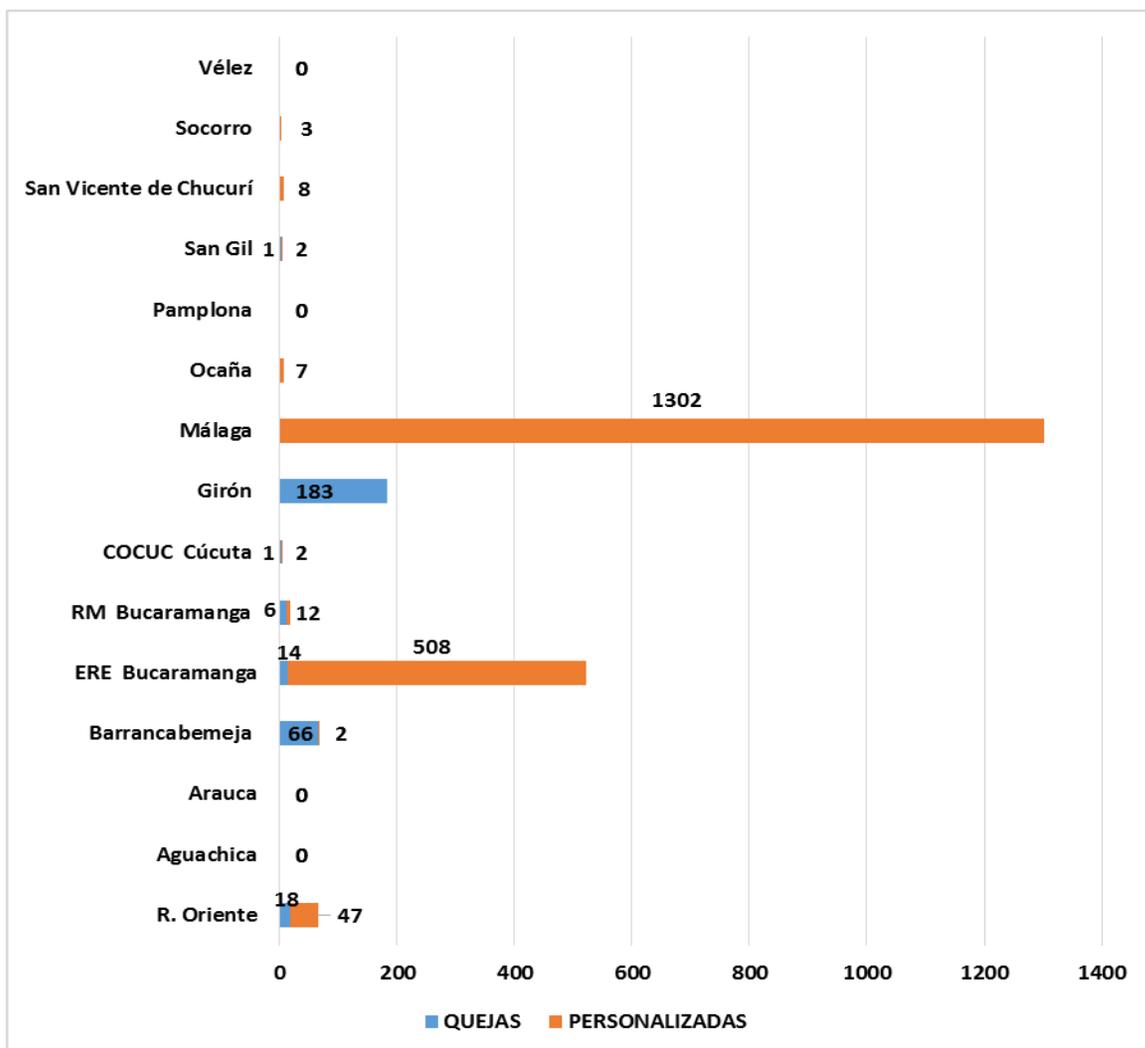


Por el contrario, los establecimientos de ERE Valledupar, Tierraalta, Sincelejo, San Andrés, Sabanalarga, Corozal y Cartagena, adscritos a la Regional Norte cumplieron a satisfacción con la meta del Plan de Acción programada para el año 2015:



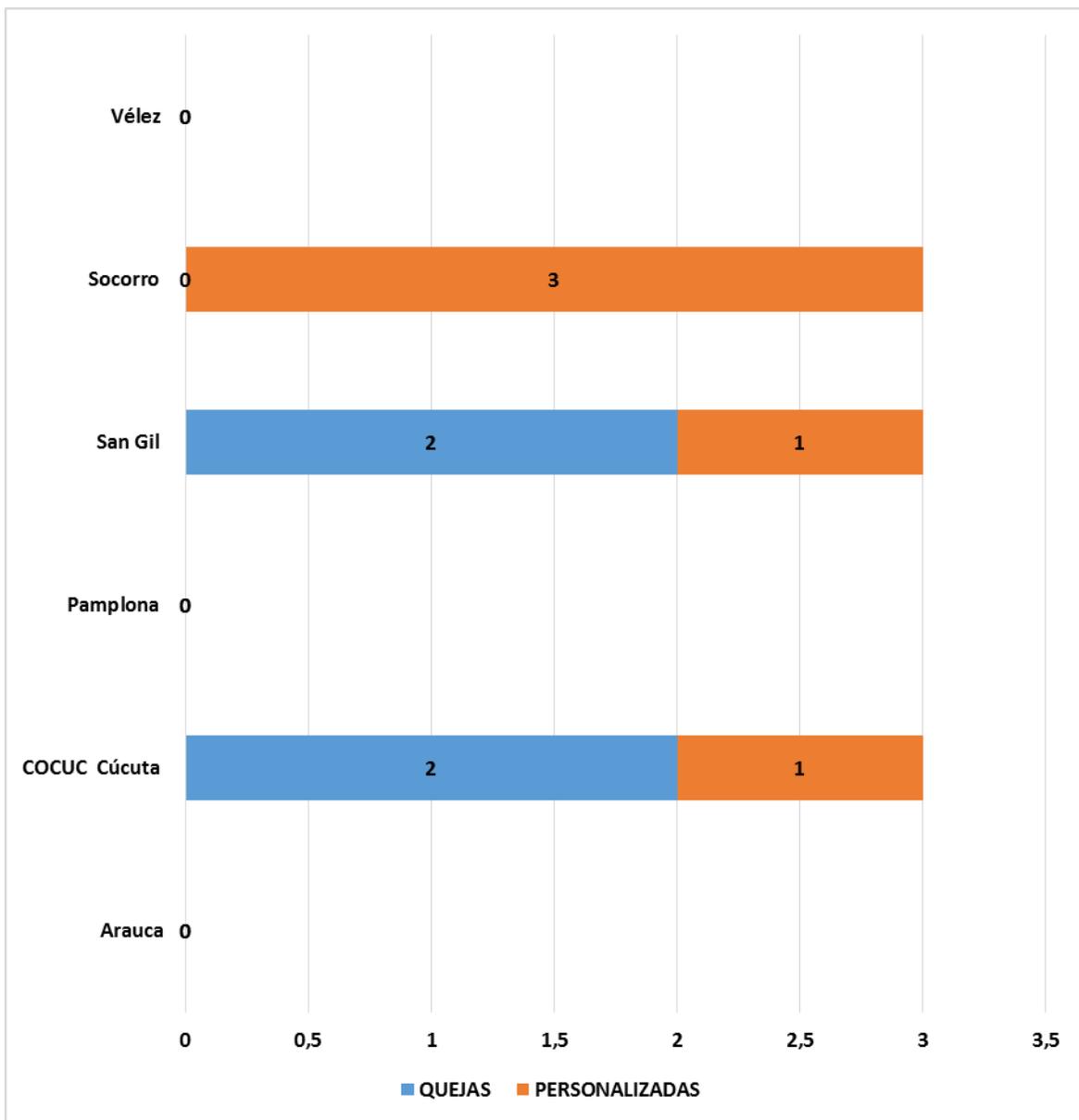
REGIONAL ORIENTE

Se evidencia en la siguiente gráfica, los datos encontrados en la Regional Oriente de la utilización del aplicativo Quejas web dando cumplimiento al mismo como son los establecimientos de Cucuta, Barrancabermeja, EPMSC Bucaramanga, Giron y Malaga. Por otro lado, los establecimientos de reclusion de Velez, Pamplona, Socorro, COCUC Cucuta, Arauca y Aguachica no utilizaron el aplicativo Quejas Web, incumpliendo con la meta programada.

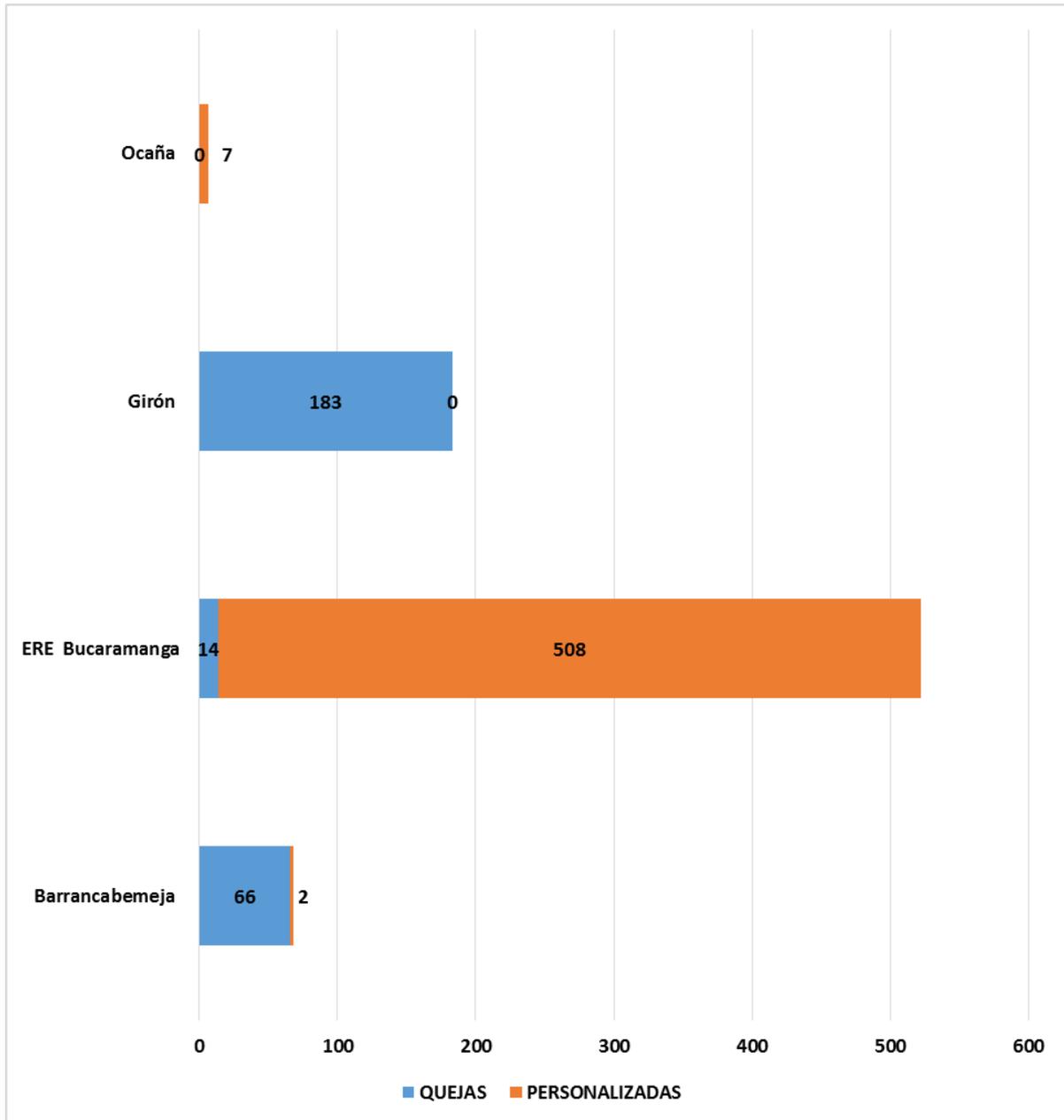


Meta de Plan de Acción 2015

De acuerdo a las metas programadas para la vigencia de 2015, los siguientes establecimientos adscritos a la Regional Oriente no dieron cumplimiento con la meta del Plan de Acción programada para el año 2015:

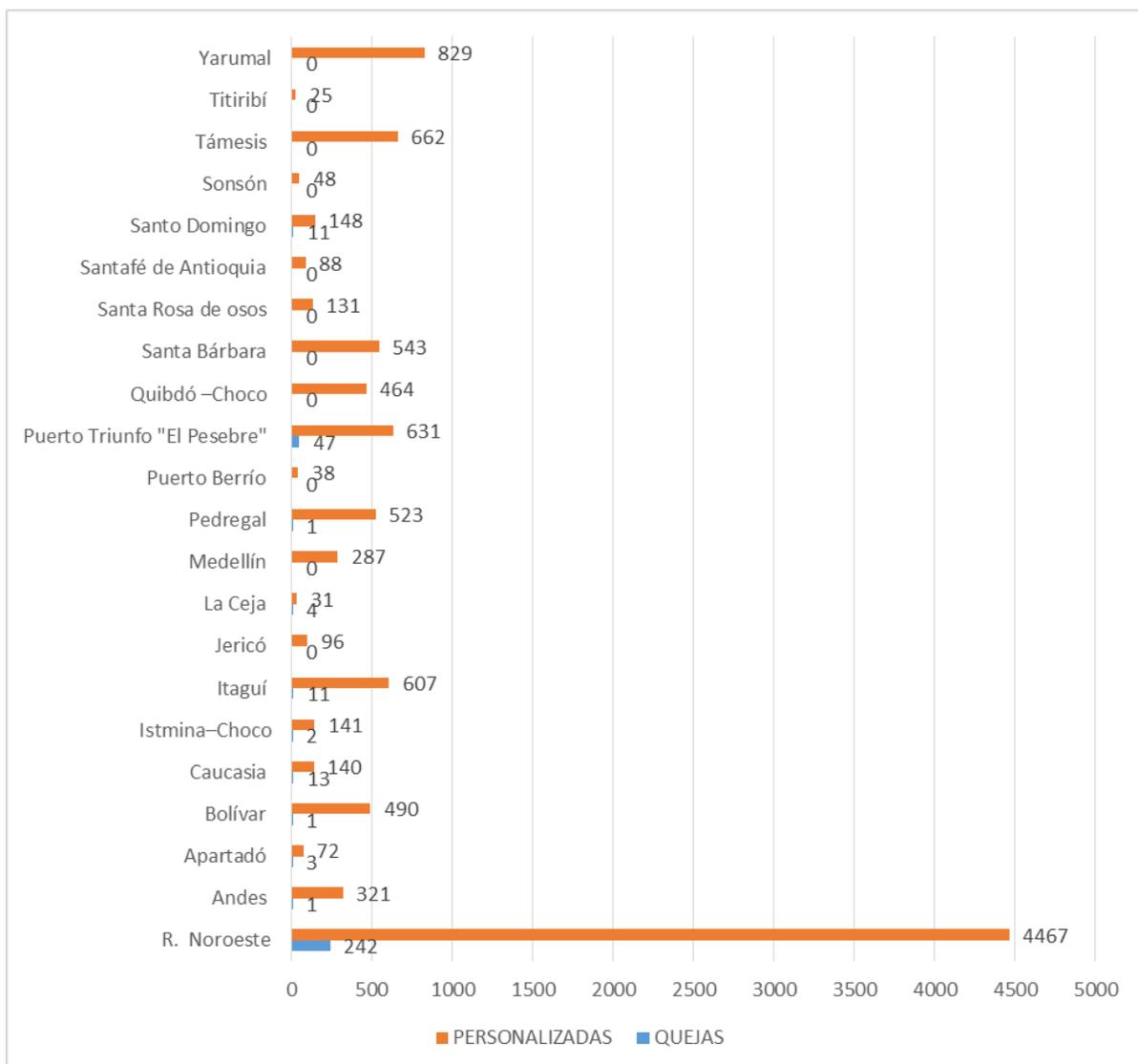


Por el contrario, los establecimientos de Barrancabermeja, ERE Bucaramanga, Girón y Ocaña, adscritos a la Regional Oriente cumplieron a satisfacción con la meta del Plan de Acción programada para el año 2015:



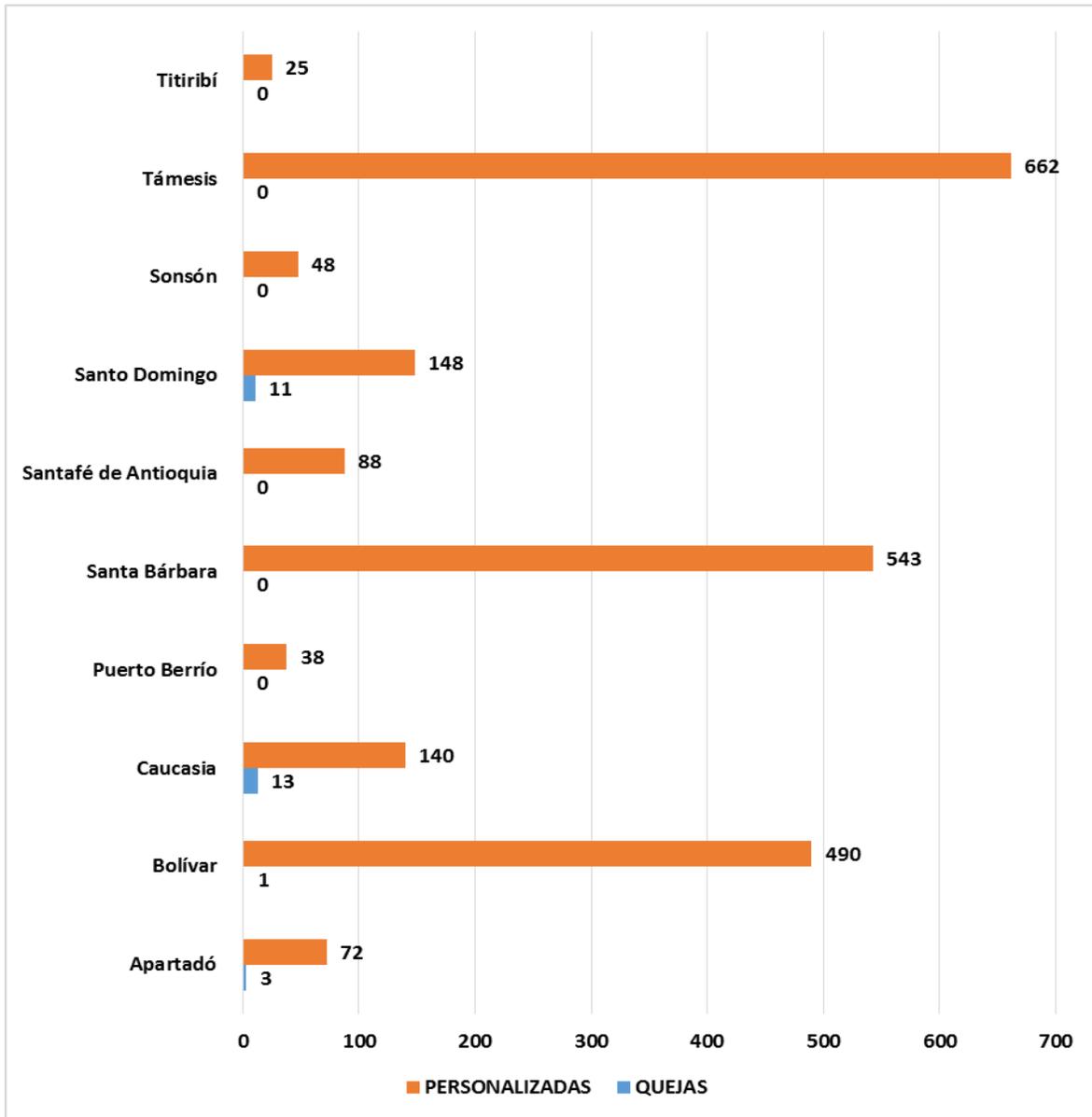
REGIONAL NOROESTE

Para el período 2015, los resultados obtenidos del Ingreso de las PQRS adscritas a esta Regional y los establecimientos de reclusión utilizan el aplicativo Quejas Web, dando cumplimiento a la meta del plan de acción son los siguientes: (Epamscas de Itagüí -Ere- -Jyp, Epmsc de Medellín, Epmsc de Andes, Epmsc de Jericó, Epmsc de La Ceja, Epmsc de Santa Rosa De Osos, Epmsc de Yarumal, Epmsc de Istmina, Complejo Carcelario y Penitenciario de Medellín Pedregal "COPEL", EP de Puerto Triunfo),



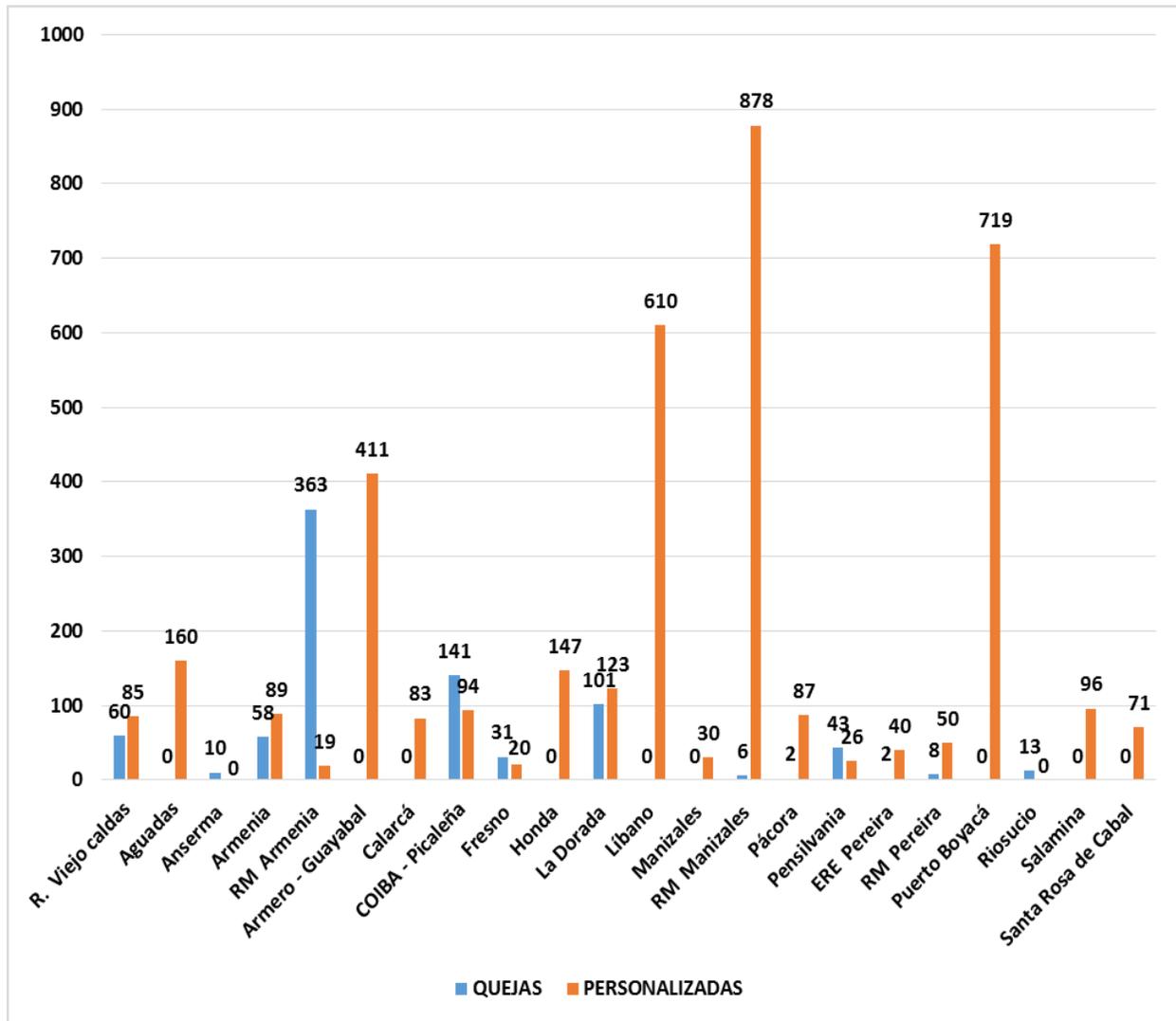
Meta de Plan de Acción 2015

De acuerdo a las metas programadas para la vigencia de 2015, los siguientes establecimientos adscritos a la Regional Noroeste dieron cumplimiento a satisfacción con la meta del Plan de Acción programada para el año 2015: Titiribí, Támesis, Sonsón, Santo Domingo, Santafé de Antioquia, Santa Barbara, Puerto Berrío, Caucasia, Bolívar y Apartadó:

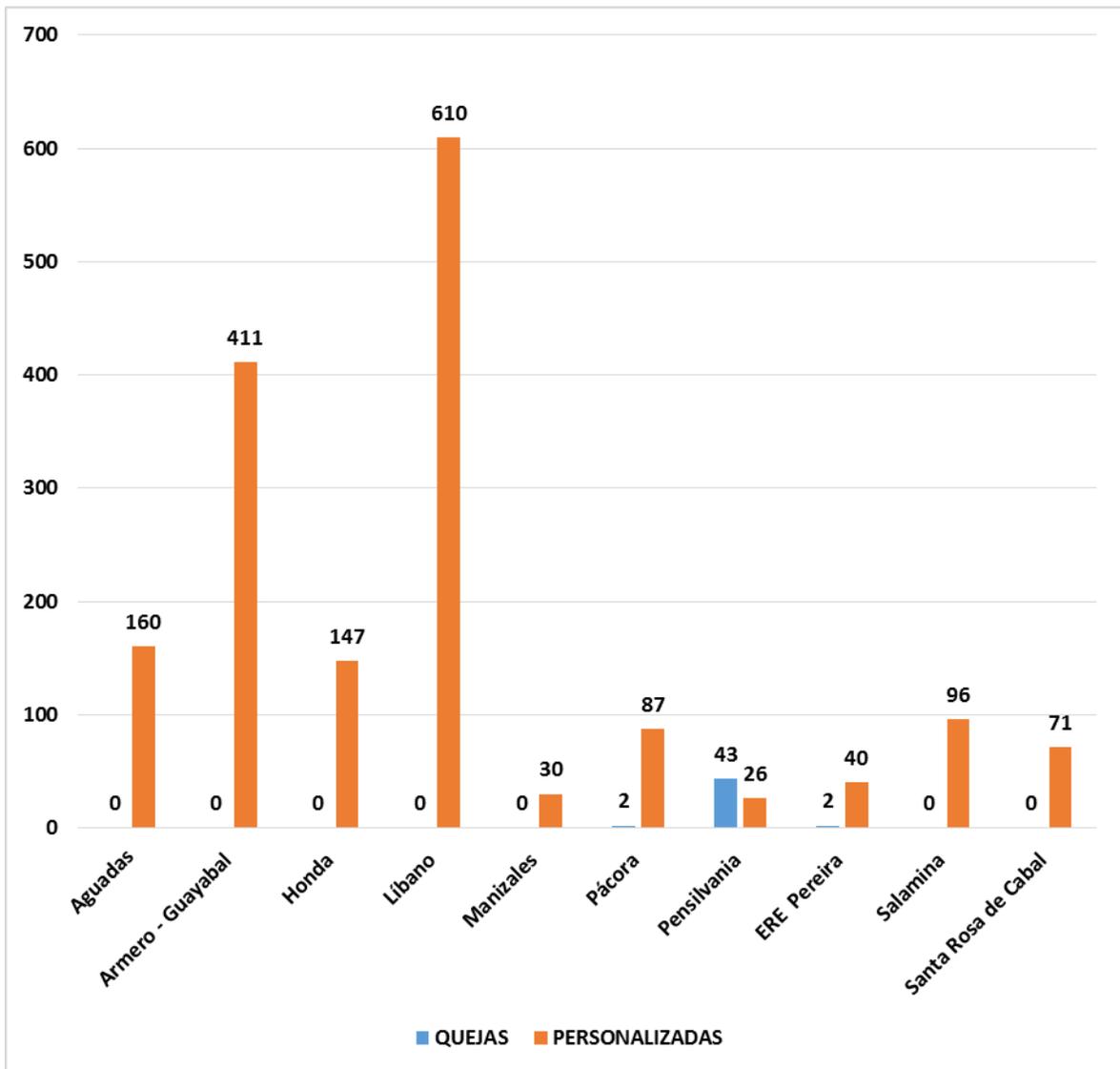


REGIONAL VIEJO CALDAS

En la gráfica a continuación se observan los datos del ingreso de PQRS para el período 2015 en donde la Dirección La Regional Viejo Caldas y los establecimientos de reclusión dan cuenta de los resultados obtenidos del Ingreso al Aplicativo Quejas Web de las PQRS: EPMSC Anserma, Aguadas, EPMSC y RM Armenia, Armero – Guayabal, Epmsc Calarcá, COIBA Picalaña, Epmsc Fresno, Epmsc Puerto Boyacá, Epmsc Rio Sucio, RM Armenia, RM Pereira, Epams La Dorada.



Los establecimientos Aguadas, Armero – Guayabal, Honda, Líbano, Manizales, Pácora, Pensilvania, ERE Pereira, Salamina y Santa Rosa de Cabal, adscritos a la Regional Viejo Caldas, cumplieron a satisfacción con la meta del Plan de Acción programada para el año 2015:



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Es importante resaltar que el manejo se esté aplicativo ha permitido llevar a cabo estadísticos de las PQRS a nivel nacional con una información más completa, a nivel nacional convertirse en una herramienta para mantener control y seguimiento de las PQRS en el INPEC.

El aplicativo quejas web es una herramienta que permite utilizarlo de manera constante donde se puede llevar a cabo un diagnóstico de las necesidades requeridas por cada establecimiento a nivel Regional y Nacional, creando estrategias de mejora según la resolución 01139 del 30 de abril 2013, comité interdisciplinario Gestión de Servicio para la atención, evaluación y trámite de Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias.

Con base en los resultados expuestos de acuerdo con las anteriores gráficas de la Regional Central, se recomienda y sugiere lo siguiente:

- Se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Circular N° 000026: “Atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Instituto.
- Se debe dar cumplimiento al procedimiento vigente “PM-DA-P04 Procedimiento Atención al Ciudadano”, en términos de recepción y atención oportuna a las solicitudes instauradas y de acuerdo con las actividades que se deben realizar en el ámbito de la atención al ciudadano.
- Se recomienda socializar el procedimiento y protocolo de atención al ciudadano establecido para el buen trato a los usuarios que visitan la Regional y sus establecimientos.

- Se sugiere tomar las correcciones pertinentes para usar el aplicativo “Quejas WEB” de manera eficaz, eficiente y efectiva puesto que se evidencian bajas estadísticas y nulidad por parte de algunos establecimientos del uso del aplicativo.
- Se recomienda revisar si la Regional y los establecimientos cuentan con el personal suficiente para llevar a cabo la recepción de las diferentes PQRS de los usuarios (familiares, internos, apoderados, funcionarios y otros).
- Se sugiere que “la minuta” para la recepción de las PQRS en los distintos ERON sea una herramienta de apoyo y no de registro de las atenciones realizadas por cuanto no permite visualizar la trazabilidad de las solicitudes y llevar un adecuado control de las mismas.
- Se debe verificar las competencias del personal que radican las PQRS con las características propias de una buena Atención al Ciudadano y trámite de las PQRS.
- Se recomienda capacitar en el uso del aplicativo a los funcionarios del área de Atención al Ciudadano tanto en la Regional como en los ERON teniendo en cuenta que los equipos necesarios estén acondicionados para llevar a cabo su laboREGIONAL
- Se sugiere verificar que la asignación de funciones sea verificada puesto que al parecer hay sobre carga de labores.

Es necesario el compromiso de los directores de los establecimientos de reclusión donde vean la necesidad e importancia de la oficina de atención al Ciudadano frente a las PQRS presentadas, logrando de esta forma dar respuesta en términos de ley las PQRS de los ciudadanos.

Una de las sugerencias dadas por los ciudadanos y funcionarios el área de Atención al ciudadano, es capacitarlos y ampliar esta área con personal en los ERON que es donde existe mayor cobertura, logrando minimizar las PQRS.

Reviso: Leyda Milena Medina/Coordinadora Atención al Ciudadano

Realizó: Geidy Cárdenas López – Profesional Universitario y Estefany Cuitiva Urrego – Técnica Profesional