

**INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO (INPEC)
DIRECCIÓN GENERAL- GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CONSOLIDADO ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO A DICIEMBRE 2014

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

De conformidad con la necesidad presentada por el ciudadano, se debe determinar la dependencia a quien se direcciona, Sede Central, Dirección Regional o Establecimiento de Reclusión que de acuerdo con su competencia tiene la responsabilidad de dar la respuesta, de manera eficiente y eficaz y oportuna con términos de ley .

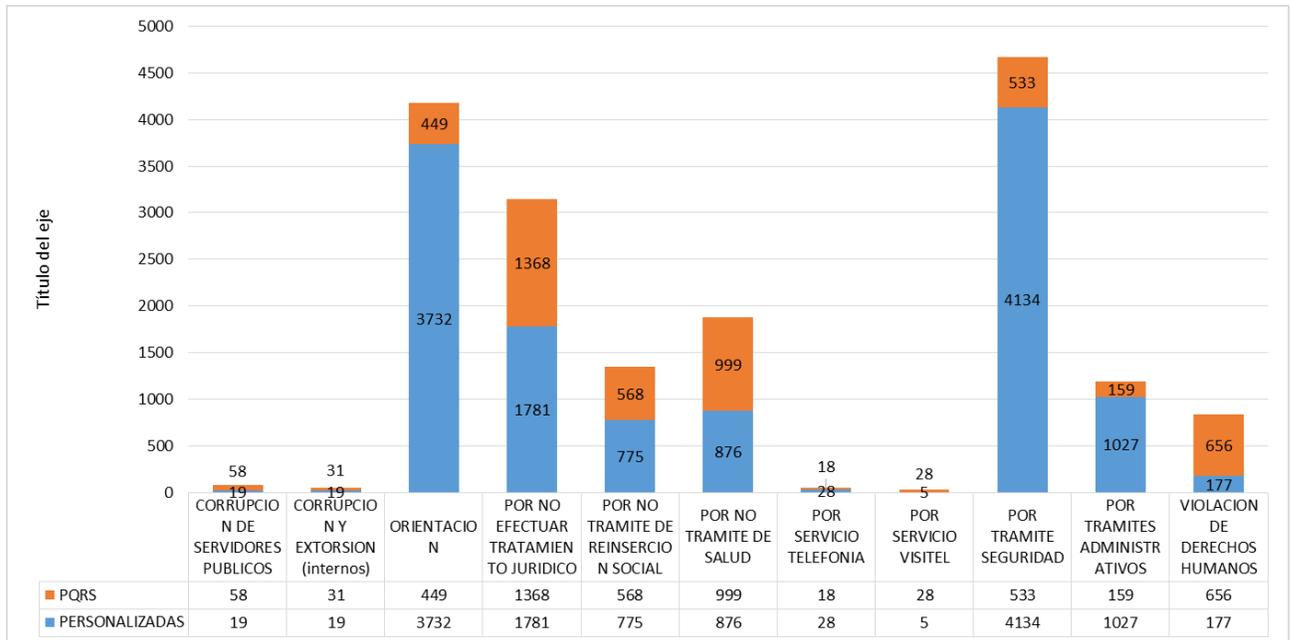
En el evento en que la consulta personalizada obedezca a trámites o servicios ante el Instituto y se puede resolver en el lugar de recepción, se dará respuesta inmediata, finalizando el proceso de atención.

Para el año 2014, se recibieron 17.198 PQRS, de las cuales 12.570 han sido atendidas de forma personal o telefónica y que por su trascendencia requieren de resolución inmediata, y el restante de PQRS 4.628 fue tramitado de acuerdo a la normatividad existente.

DIMENSIÓN DE LA QUEJA	Total
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS (efectuar negocios con internos , extorción a internos y familiares , ingresar y permitir elementos prohibidos - celulares , dejar de hacer anotaciones a los internos)	77
CORRUPCION Y EXTORSION (internos) (crear pruebas faltas para inculpar a los internos, facilitar a los internos elementos de seguridad	50
ORIENTACION	4181
POR NO EFECTUAR TRATAMIENTO JURIDICO (Traslados, no respuesta a las peticiones, beneficios administrativos , vigilancia con dispositivo electrónico , no efectuar las remisiones , libertad condicional , expedición de cómputos de trabajo y estudio)	3149
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	1343
POR NO TRAMITE DE SALUD (atención médica, siquiátrica, odontológica, entrega suministro de medicamentos, multi afiliación y servicio de alimentación.)	1875
POR SERVICIO TELEFONIA (recargas de Pin, falta de servicio telefónico)	46
POR SERVICIO VISITEL	33
POR TRAMITE SEGURIDAD (no entrega de encomiendas , ingreso al ERON sin procedimiento , solicitud de información de visitas, ubicación de internos en patios UTE) .	4667

POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS (Consignaciones de cuenta matriz , Expedición de carnet a menores , entrega y envió de correspondencia a internos, funcionamiento de expendios)	1186
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS (producir maltrato físico y psicológico , infligir a una persona a dolores y sufrimiento , inducir a los internos a dolores y sufrimiento , discriminación por raza y sexo, agredir y causar lesiones a internos y visitantes y causar lesiones a internos y visitantes)	833
TOTAL:	17440

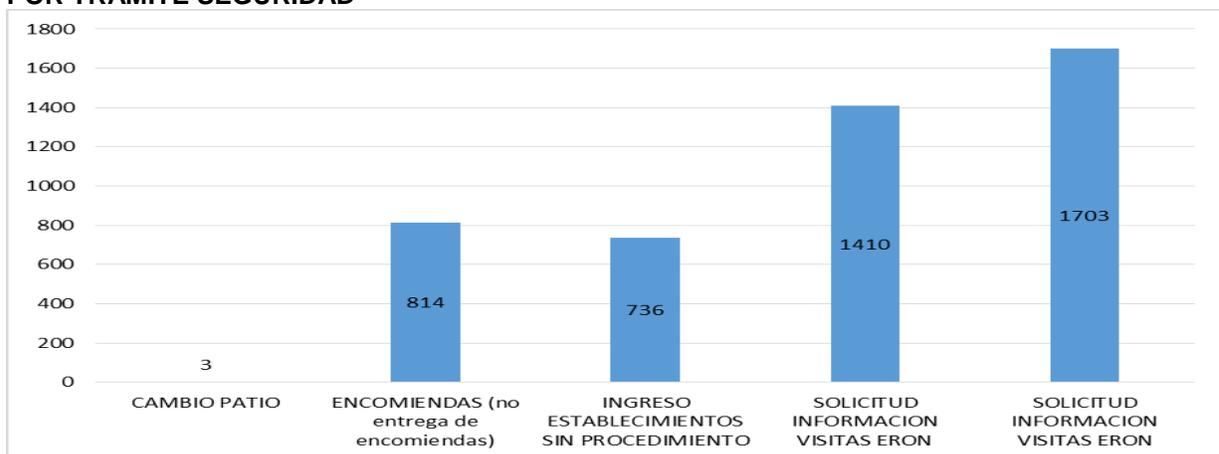
Atenciones personalizadas - telefónicas y PQRS - enero a diciembre de 2014



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Con mayor impacto - enero a diciembre de 2014

POR TRAMITE SEGURIDAD



QUEJA	TOTAL	DIMENSION	CATEGORIA
CAMBIO PATIO	3	POR TRAMITE SEGURIDAD	POR GESTION INSTITUCIONAL
ENCOMIENDAS (no entrega de encomiendas)	814	POR TRAMITE SEGURIDAD	POR GESTION INSTITUCIONAL
INGRESO ESTABLECIMIENTOS SIN PROCEDIMIENTO	736	POR TRAMITE SEGURIDAD	POR GESTION INSTITUCIONAL
SOLICITUD INFORMACION VISITAS ERON	1410	POR TRAMITE SEGURIDAD	POR GESTION INSTITUCIONAL
SOLICITUD INFORMACION VISITAS ERON	1703	POR TRAMITE SEGURIDAD	POR GESTION INSTITUCIONAL

Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

RECEPCION DE LAS PQRS POR REGIONALES

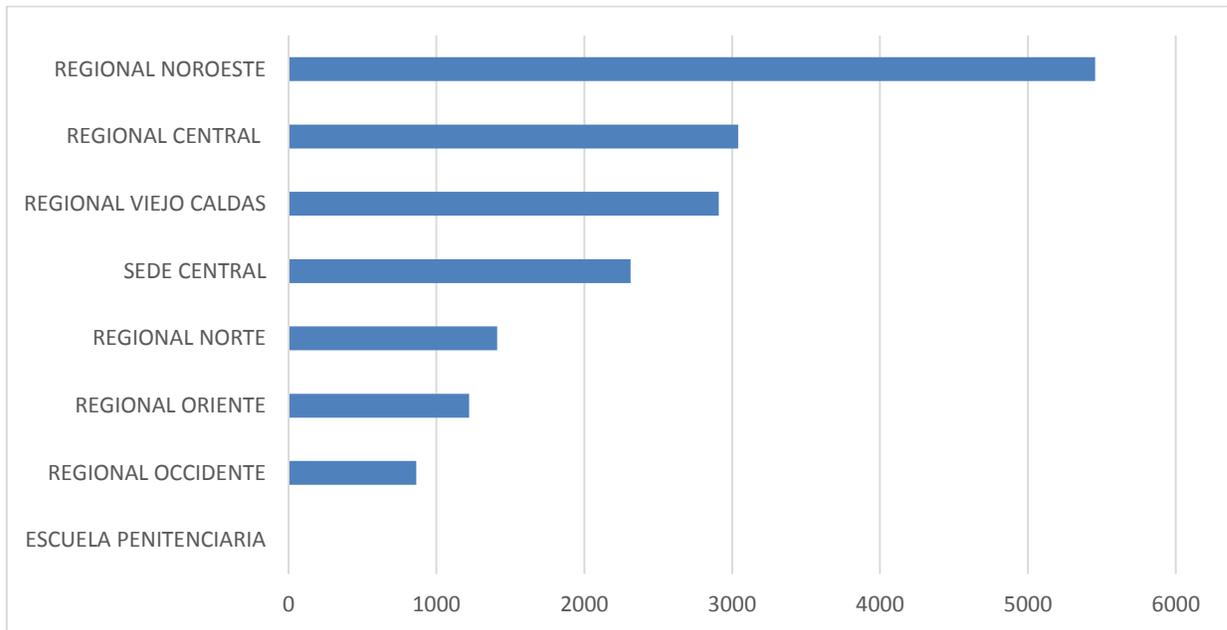
RECEPCION Y ESTADO DE QUEJAS	PQRS	PERSONALIZADA	TOTAL	PORCENTAJE
ESCUELA PENITENCIARIA	0	0	0	0,00
REGIONAL CENTRAL	848	2192	3040	0,18
REGIONAL NOROESTE	287	5167	5454	0,32
REGIONAL NORTE	883	527	1410	0,08
REGIONAL OCCIDENTE	576	288	864	0,05
REGIONAL ORIENTE	208	1013	1221	0,07
REGIONAL VIEJO CALDAS	970	1939	2909	0,17
SEDE CENTRAL	842	1471	2313	0,13
TOTAL	4614	12597	17211	1,00

Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

La Regional Noroeste registra el mayor número de peticiones, quejas y reclamos realizados por la comunidad en general (5.454), seguida de la Central con (3.040) y Viejo Caldas (2.909); y la Sede Central con 2.313, las demás regionales están por debajo de las 1.000 quejas.

Atenciones personalizadas - telefónicas y PQRS - enero a diciembre de 2014

En la siguiente gráfica se aprecia el número de atenciones personalizadas y telefónicas, así como las demás PQRS que se ocasionaron en las diferentes dependencias del INPEC. (ver cuadro anterior)



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Atenciones personalizadas y telefónicas - enero a diciembre 2014

ESTRATEGIAS DE MEJORA CON EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

1. Recibir, registrar y tramitar las PQRS según lo dispuesto en la normatividad establecidas por el INPEC.
2. Se informa a la ciudadanía la gestión adelantada respecto a las PQRS.
3. Se consolida la información estadística de las PQRS que permita el mejoramiento continuo de los servicios.
4. Se realiza un diagnóstico y propuestas de solución, respecto a la problemática y producto del análisis.

Así mismo el Grupo de atención al ciudadano realiza

- Respuesta a la ciudadanía según el trámite realizado por las dependencias competentes.

- Se ha implementado canales de atención a los ciudadanos tales como: atención Personalizada, Correo electrónico, telefónico, escrito, buzón de sugerencias, pagina web; permitiendo mayor acceso a la información y a la solución de PQRS.
- También se ha ampliado 138 puntos de atención al ciudadano a nivel nacional ERONES, Direcciones Regionales y escuela penitenciaria.
- Se ha logrado sistematizar y tecnificar las PQRS de los ciudadanos a través del módulo Quejas web.
- Se han realizado campañas de sensibilización de los Puntos de atención al Ciudadano en los ERONES a nivel nacional para su recepción .
- Se ha implementado el módulo de servicio y tramites a través del protocolo de atención al ciudadano y canales de atención.
- Se ha efectuado el seguimiento y análisis de la trazabilidad de los servicios.
- Se ha fomentado la cultura del servicio de acuerdo con los derechos de los ciudadanos y responsabilidad del INPEC:
 - Se busca Medir la percepción y satisfacción del servicio
 - Fomenta las competencias y prácticas del servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de participación ciudadana para mejorar como:
- Promoción en el ciudadano a través del Chat, Grupos focales, Presentación del portafolio de los servicios del INPEC, feria de servicio al ciudadano
- Y la creación del COMITÉ - CRAET Evaluar las quejas de mayor impacto.

CAMPAÑAS

1. Contra la violación de Derechos humanos
2. Capacitación de atención al Cliente “Buen trato”.

DIRECCION GENERAL - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO