

81002-DINPE-GATEC-0554

Bogotá, 27 de febrero de 2018

Señor
Brigadier General
JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC
Bogotá

Asunto: Informe Utilización Aplicativo Quejas Web – Meta Plan de Acción 2017

En atención a la meta del Plan de Acción 2017 “Utilización Aplicativo Quejas Web, la oficina de Atención al Ciudadano realiza el siguiente informe, correspondiente al segundo semestre de 2017.

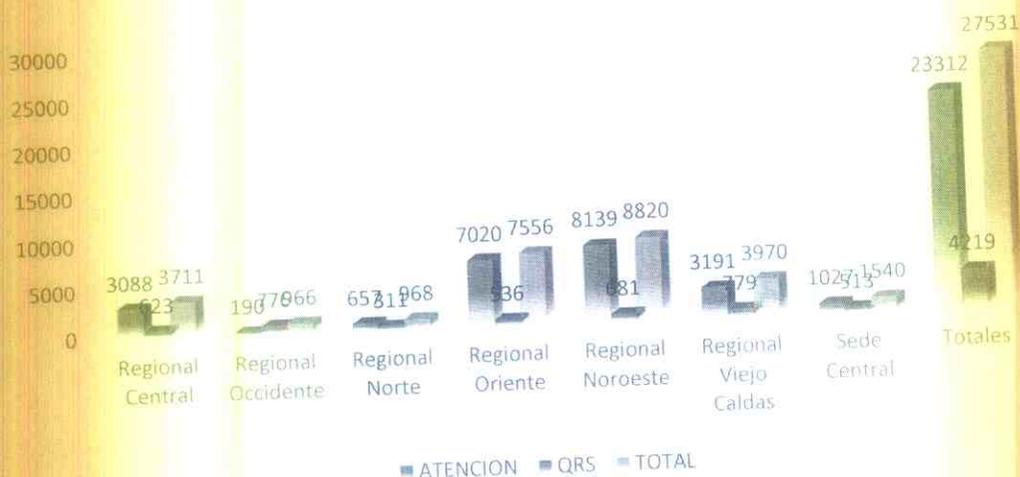
**ANALISIS Y SEGUIMIENTO APLICATIVO QUEJAS WEB ATENCION AL
CIUDADANO A NIVEL NACIONAL**

Realizado el seguimiento a las seis (06) Direcciones Regionales a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), se presenta lo siguiente:

REGIONAL	ATENCION	QRS	TOTAL
Regional Central	3088	623	3711
Regional Occidente	190	776	966
Regional Norte	657	311	968
Regional Oriente	7020	536	7556
Regional Noroeste	8139	681	8820
Regional Viejo Caldas	3191	779	3970
Sede Central	1027	513	1540
Totales	23312	4219	27531

*Atención: (Orientación y asesoría personalizada)
QRS: (Quejas, Reclamos, Sugerencias)

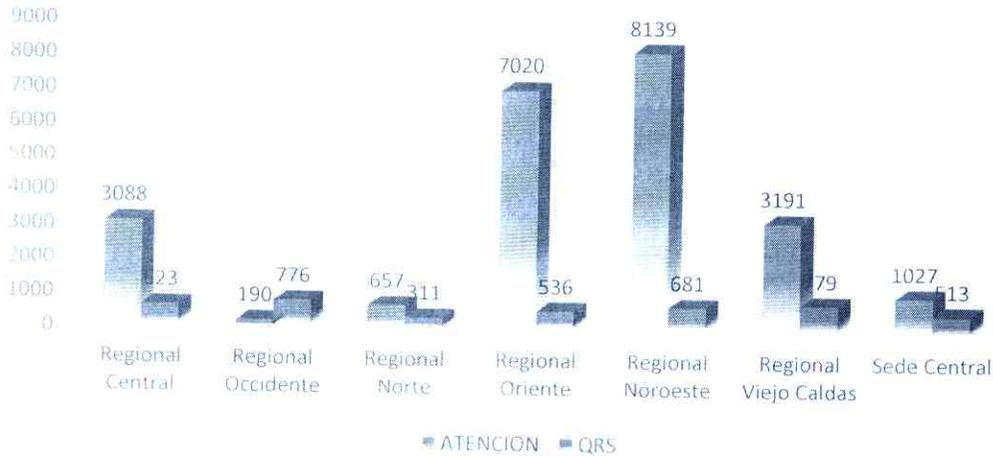
RESULTADO SEGUNDO SEMESTRE 2017



Como se puede observar en la gráfica y en la tabla, la Regional Noroeste fue quien llevó a cabo el manejo del Aplicativo Quejas Web con mayor frecuencia con un total de 8139 atenciones personalizadas y 681 quejas, para un gran total de 8820, seguido de la Regional Oriente con un total de 7020 atenciones personalizadas y 536 quejas, para un gran total de 7556, las Regionales Viejo Caldas y Central tuvieron un comportamiento medio con un total de 3970 y 3711 atenciones respectivamente. Las Regionales Norte y Occidente muestran un comportamiento muy bajo, se evidencia un registro de QRS y atenciones de 968 y 966 respectivamente durante el semestre lo que muestra una muy baja utilización del aplicativo. Durante el segundo semestre de 2017 se realizó un total de 27531 atenciones a ciudadanos.

Como se puede observar en la siguiente gráfica la atención personalizada es la más utilizada en cada una de las Regionales, siendo la Regional Noroeste quien tuvo un mayor número de atenciones personalizadas con respecto a las demás Regionales.

ATENCIÓNES PERSONALIZADAS Y PQRS



REGIONAL CENTRAL

Para el segundo semestre de 2017, los resultados obtenidos del Ingreso de las QRS adscritas a la Regional Central se evidencian en las siguientes cifras de acuerdo con atención personalizada y otros medios de atención de QRS, información que arroja el sistema.

CONSOLIDADO PERSONALIZADAS Y QRS REGIONAL CENTRAL		
	CANTIDAD	%
ATENCION PERSONALIZADA	3088	83,2120722
QRS	623	16,7879278
TOTAL	3711	100

CONSOLIDADO PERSONALIZADAS Y QRS REGIONAL CENTRAL



Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Central el 83.21% de los ingresos al aplicativo son atenciones personalizadas, siendo esta atención la más frecuente que se registra en el aplicativo, solo el 16.78% tiene un comportamiento de QRS.

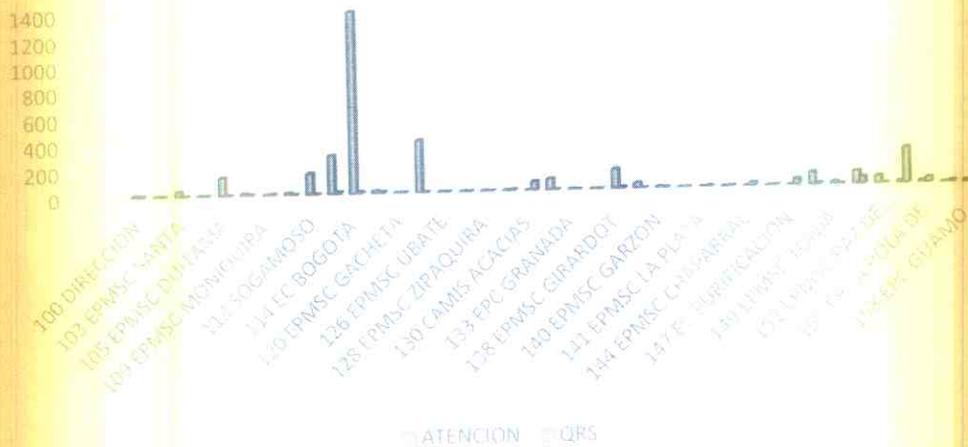
A continuación, tabla donde se evidencia la utilización del aplicativo tanto atención personalizada como PQR, durante el segunda cada Eron adscrito a la Regional Central.

CODIGO	ESTABLECIMIENTOS REGIONAL CENTRAL	ATENCIÓN	QRS	TOTAL	% ATENCIÓN	% QRS
1	100 DIRECCION REGIONAL CENTRAL	5	4	9	0,129533679	0,642054575
2	101 EPMSC LETICIA	1	1	2	0,03238342	0,160513644
3	103 EPMSC SANTA ROSA DE VITERBO	39	0	39	1,262953368	0
4	104 EPMSC CHIQUINQUIRA	0	2	2	0	0,321027287
5	105 EPMSC DUITAMA	141	2	143	4,566062176	0,321027287
6	107 EPMSC GUATEQUE	17	3	20	0,550518135	0,481540931
7	109 EPMSC MONIQUIRA	0	4	4	0	0,642054575
8	110 EPMS RAMIRIQUI	15	0	15	0,485751295	0
9	112 SOGAMOSO	162	0	162	5,24611399	0

10	113 COMPLEJO C Y P METROPOLITANO DE BOGOTA	296	13	309	9,585492228	2,086677368
11	114 EC BOGOTA	1389	13	1402	44,98056995	2,086677368
12	119 EPMS C FUSAGASUGA	19	8	27	0,615284974	1,284109149
13	120 EPMS C GACHETA	1	1	2	0,03238342	0,160513644
14	124 EPMS C LA MESA	396	0	396	12,8238342	0
15	126 EPMS C UBATE	0	0	0	0	0
16	127 EPMS C VILLET A	0	1	1	0	0,160513644
17	128 EPMS C ZIPAQUIRA	3	0	3	0,097150259	0
18	129 RM BOGOTA	4	5	9	0,129533679	0,802568218
19	130 CAMIS ACACIAS	0	69	69	0	11,07544141
20	131 EPMS C VILLAVICENCIO	86	0	86	2,784974093	0
21	133 EPC GRANADA	3	1	4	0,097150259	0,160513644
22	136 EPMS C MELGAR	0	0	0	0	0
23	138 EPMS C GIRARDOT	150	10	160	4,857512953	1,605136437
24	139 EPMS C NEIVA	39	0	39	1,262953368	0
25	140 EPMS C GARZON	5	3	8	0,161917098	0,481540931
26	142 EPMS C PITALITO	0	2	2	0	0,321027287
27	141 EPMS C LA PLATA	0	5	5	0	0,802568218
28	143 EPMS C FLORENCIA	0	4	4	0	0,642054575
29	144 EPMS C CHAPARRAL	0	28	28	0	4,494382022
30	145 EPMS C ESPINAL	0	3	3	0	0,481540931
31	147 EC PURIFICACION	0	50	50	0	8,025682183
32	148 EPC ACACIAS	97	8	105	3,14119171	1,284109149
33	149 EPMS C TUNJA	22	2	24	0,712435233	0,321027287
34	150 EPAMSCAS COMBITA	100	55	155	3,238341969	8,828250401
35	152 EPMS C PAZ DE ARIPORO	58	2	60	1,878238342	0,321027287
36	153 EPC YOPAL	15	272	287	0,485751295	43,65971108
37	156 EP LA POLA DE GUADUAS	16	42	58	0,518134715	6,741573034
38	157 LAS HELICONIAS DE FLORENCIA	0	10	10	0	1,605136437
39	158 EPC GUAMO	9	0	9	0,291450777	0
TOTAL		3088	623	3711	100	100

De acuerdo a la tabla se puede observar que el Establecimiento Penitenciario Ec Bogotá, tiene una utilización del 44.98% en atención personalizada, siendo este el de mayor utilización a nivel Regional Central, seguido por el Complejo Carcelario y Penitenciario Metropolitano de Bogotá con un 9058% de atenciones personalizadas, siendo estos los registros más altos con respecto a los demás Eron de la Regional, el Epc Yopal muestra una utilización del Aplicativo en cuanto a QRS del 43.65% siendo este el Eron con mayor número de ingresos en este tema, con respecto a los demás Eron de la Regional. También se puede evidenciar con preocupación que son varios los Eron de la Regional Central que ingresaron atenciones, pero no PQRS o viceversa o que su utilización es muy baja como: Epmsc Ubaté, Epmsc Melgar, quienes no ingresaron ningún tipo de atención, Dirección Regional Cenral y Eron que ingresaron Atenciones y QRS en cantidades mínimas: Dirección Regional Central, Leticia, Chiquinquirá, Moniquira, Epmsc Gacheta, Epmsc Villeta, Epmsc Zipaquirá, RM Bogotá, Epc Granada, Epmsc Melgar, Epmsc Garzón, Epmsc La Plata, Epmsc Pitalito, Epmsc Florencia, Epmsc Espinal, entre otros.

COMPORTAMIENTO ERON REGIONAL CENTRAL



De acuerdo a las metas programadas para la vigencia 2017 – Plan de Acción, los siguientes establecimientos fueron seleccionados para ser evaluados y dar cumplimiento con la meta del Plan de acción:

- 100 Regional Central
- 101 Epmsc Leticia
- 104 Epmsc Chiquinquirá
- 106 Epmc Garagoa
- 109 Epmc Moniquirá
- 117 Epmc Choconta
- 127 Epmc villeta
- 130 Colonia Agrícola de Mínima Seguridad de Acacias.
- 131 Epmc Villavicencio
- 133 Epmc Granada
- 136 Epmc Melgar
- 139 Epmc Neiva
- 141 Epmc La Plata
- 142 Epmc Pitalito
- 143 Epmc Florencia
- 145 Epmc Espinal
- 149 Epmc Tunja
- 152 Epmc paz de Ariporo
- 153 Ec Yopal
- 157 EP Las Heliconias de Florencia
- 158 Epmc el Guamo

Se puede observar que todos los Eron escogidos para el uso del Aplicativo Quejas Web son los que no registraron ingresos en el aplicativo o sus cantidades fueron mínimas, lo que nos indica que la Regional Central No está cumpliendo con el Plan de Acción y metas propuestas para esta vigencia.

REGIONAL OCCIDENTE

Para el segundo semestre de 2017, los resultados obtenidos del Ingreso de las QRS adscritas a la Regional Occidente se evidencian en las siguientes cifras de acuerdo con atención personalizada y otros medios de atención de QRS, información que arroja el sistema.

CONSOLIDADO PERSONALIZADAS Y QRS REGIONAL OCCIDENTE		
	CANTIDAD	%
ATENCION PERSONALIZADA	190	19,6687371
QRS	776	80,3312629
TOTAL	966	100

CONSOLIDADO PERSONALIZADAS Y QRS REGIONAL OCCIDENTE



Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Occidente el 80.33% de los ingresos al aplicativo son por PQRS, siendo esta atención la más frecuente que se registra en el aplicativo, solo el 19.66% tiene un comportamiento de atenciones personalizadas. Sin embargo, se aclara que las cantidades registradas en el aplicativo por parte de esta Regional como se puede observar son muy mínimas, en especial las personalizadas.

CODIGO	ESTABLECIMIENTOS REGIONAL OCCIDENTE	ATENCION	QRS	TOTAL	% ATENCION	% QRS
1	200 DIRECCION REGIONAL OCCIDENTE	0	47	47	0	6,056701031
2	202 EPMSC BOLIVAR	0	20	20	0	2,577319588
3	204 EPMSC EL BORDO	3	124	127	1,578947368	15,97938144
4	206 EPMSC PUERTO TEJADA	0	87	87	0	11,21134021
5	207 EPMSC SANTANDER DE QUILICHAO	0	10	10	0	1,288659794
6	208 EPMSC SILVIA	3	10	13	1,578947368	1,288659794

7	209 RM POPAYAN	11	20	31	5,789473684	2,577319588
8	215 EPMSC PASTO - RM PASTO	0	6	6	0	0,773195876
9	217 EPMSC IPIALES	0	30	30	0	3,865979381
10	219 EPMSC LA UNION	0	11	11	0	1,417525773
11	221 EPMSC TUQUERRES	0	19	19	0	2,448453608
12	222 EPMSC TUMACO	0	2	2	0	0,257731959
13	223 RM PASTO	0	0	0	0	0
14	224 EPMSC MOCOA	0	43	43	0	5,541237113
15	225 PALMIRA	0	5	5	0	0,644329897
16	226 EPC CALI (ERE)	0	14	14	0	1,804123711
17	227 EPC BUGA	0	13	13	0	1,675257732
18	228 EPC BUENAVENTURA	0	0	0	0	0
19	233 EPC TULUA	74	23	97	38,94736842	2,963917526
20	235 EPCAMS POPAYAN (ERE)	52	89	141	27,36842105	11,46907216
21	238 EPMSC CARTAGO	30	0	30	15,78947368	0
22	239 EPMSC CAICEDONIA	0	57	57	0	7,345360825
23	241 EPMSC SEVILLA	0	2	2	0	0,257731959
24	635 EC ROLDANILLO	0	8	8	0	1,030927835
25	242 COMPLEJO C Y P DE CALI- JAMUNDI-CONDENADOS	17	134	151	8,947368421	17,26804124
26	242 COMPLEJO C Y P DE CALI- JAMUNDI-MUJERES	0	2	2	0	0,257731959
TOTAL		190	776	966	100	100

COMPORTAMIENTO ERON REGIONAL OCCIDENTE



De acuerdo al gráfico y a la tabla se puede observar que en atenciones personalizadas la mayoría de Eron no Registran estas, incluyendo la Dirección Regional Occidente, los pocos que ingresan lo hacen en cantidades muy pequeñas, el Epc Tuluá es el Eron que ingreso mayor número de atenciones 74, seguido de Epcams Popayán con 52 atenciones y Epmsc Cartago con 30.

Se evidencia un mayor registro de QRS en el aplicativo, por parte de la mayoría de Eron adscritos a la Regional Occidente, sin embargo, estas son muy bajas, el Eron con mayor ingreso de QRS en el aplicativo es el Complejo Carcelario y Penitenciario de Jamundí con un total de 134 quejas, seguido por el Epmsc El Bordo con 124 quejas

De acuerdo a las metas programadas para la vigencia 2017 – Plan de Acción, los siguientes establecimientos fueron seleccionados para ser evaluados y dar cumplimiento con la meta del Plan de acción:

- 200 Regional Occidente
- 202 Bolivar
- 207 Epmsc Santander de Quilichao
- 209 RM Popayan
- 215 RM Pasto
- 217 Epmsc Ipiales
- 221 Epmsc Tuquerres
- 222 Epmsc Tumaco
- 225 Epamsclas Palmira
- 226 Epmsc Cali – Ere
- 227 Epmsc Buga
- 228 Epmsc Buenaventura
- 235 Epamsclas Popayán
- 242 Complejo carcelario y Penitenciario de Jamundí “Cojam”

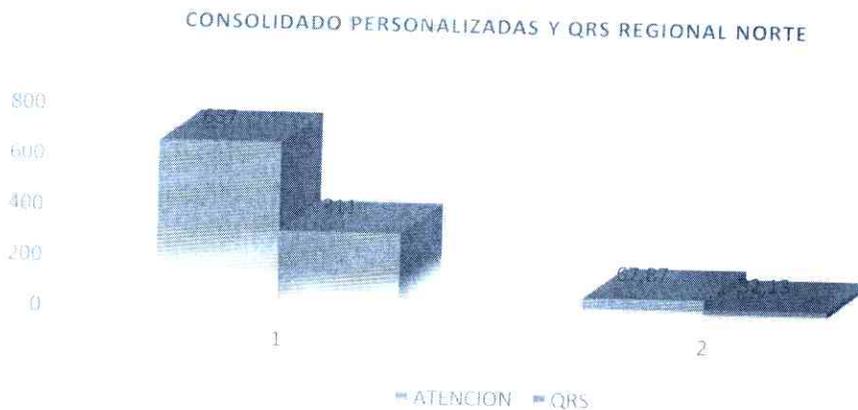
De 13 Eron y la Dirección Regional Occidente, escogidos para el uso del Aplicativo Quejas Web, se puede observar el no cumplimiento de la Meta por parte de los mismos ya que 12 de ellos incluyendo la Dirección Regional Occidente no registraron atenciones personalizadas, y las quejas que registraron fueron minimas. Los Eron Epamsclas Popayán y Complejo carcelario y penitenciario de Cali –

Jamundí, son los únicos de la lista que cumplieron con el ingreso al aplicativo tanto de atenciones personalizadas como quejas. Lo anterior nos lleva a concluir que la Regional Occidente, tampoco está cumpliendo con la Meta propuesta para el 2017.

REGIONAL NORTE

Para el segundo semestre de 2017, los resultados obtenidos del Ingreso de las QRS adscritas a la Regional Norte se evidencian en las siguientes cifras de acuerdo con atención personalizada y otros medios de atención de QRS, información que arroja el sistema.

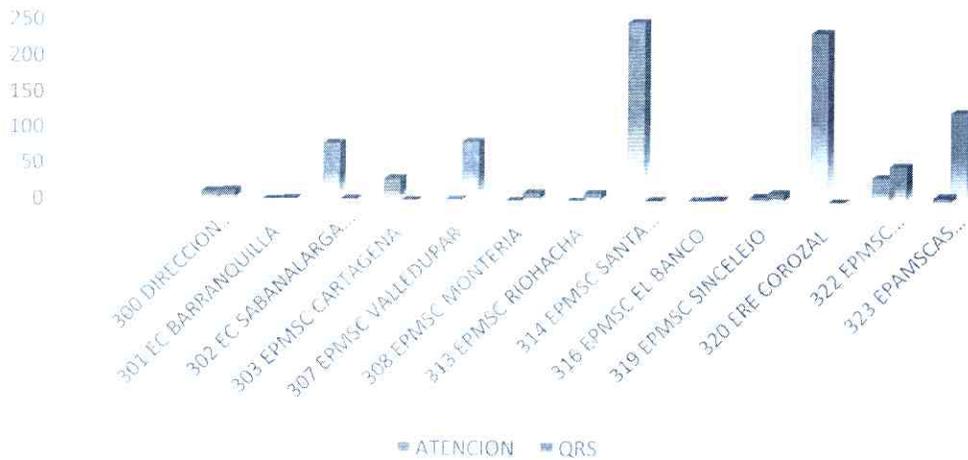
CONSOLIDADO PERSONALIZADAS Y QRS REGIONAL NORTE		
	CANTIDAD	%
ATENCION PERSONALIZADA	657	67,87
QRS	311	32,13
TOTAL	968	100



Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Norte el 67.87% de los ingresos al aplicativo son por atenciones personalizadas, siendo esta atención la más frecuente que se registra en el aplicativo, el 32.13% tiene un comportamiento de QRS. Es importante aclarar que las cantidades de atenciones de esta Regional son muy bajas.

CODIGO	ESTABLECIMIENTOS REGIONAL NORTE	ATENCION	QRS	TOTAL	% ATENCION	% QRS
1	300 DIRECCION REGIONAL NORTE	11	12	23	1,674277017	3,8585209
2	301 EC BARRANQUILLA	0	1	1	0	0,321543408
3	302 EC SABANALARGA (ERE)	79	1	80	12,02435312	0,321543408
4	303 EPMSC CARTAGENA	29	0	29	4,414003044	0
5	307 EPMSC VALLEDUPAR	1	82	83	0,152207002	26,36655949
6	308 EPMSC MONTERIA	0	11	11	0	3,536977492
7	313 EPMSC RIOHACHA	0	11	11	0	3,536977492
8	314 EPMSC SANTA MARTA	250	1	251	38,05175038	0,321543408
9	316 EPMSC EL BANCO	2	3	5	0,304414003	0,964630225
10	319 EPMSC SINCELEJO	7	12	19	1,065449011	3,8585209
11	320 ERE COROZAL	236	0	236	35,92085236	0
12	322 EPMSC BARRANQUILLA	34	50	84	5,175038052	16,07717042
13	323 EPAMSCAS VALLEDUPAR (ERE)	8	127	135	1,217656012	40,83601286
TOTAL		657	311	968	100	100

COMPORTAMIENTO ERON REGIONAL NORTE



Se puede observar en la gráfica y en la tabla, que el uso del aplicativo por parte de esta regional es bajo, el Eron con mayor utilización del aplicativo fue el Epmsc Santa Marta quien ingreso 250 atenciones personalizadas, seguido del Ere Corozal quien ingreso 236 atenciones pero el ingreso a QRS de estos no se evidencia, el Epamscas Valledupar, presenta una utilización del 40.83% en QRS pero su uso en atención personalizada es mínima. La Dirección Regional Norte y demás Eron adscritos a esta, presentan una utilización del Aplicativo muy baja, por lo que se concluye que la Regional Norte no cumplió con la meta propuesta para el 2017.

De acuerdo a las metas programadas para la vigencia 2017 – Plan de Acción, los siguientes establecimientos fueron seleccionados para medición del uso del aplicativoU, ser evaluados y dar cumplimiento con la meta del Plan de acción:

- 300 Regional Norte
- 301 Ec Barranquilla Jyp
- 302 Ec Sabanalarga - Ere
- 303 Epmsc Cartagena
- 305 Epmsc Magangue

- 307 Epmc Valledupar – Ere
- 308 Epmc Monteria
- 316 Epmc El Banco
- 318 Epmc San Andrés
- 319 Epmc Sincelejo
- 322 Epmc Barranquilla
- 323 Epamscas Valledupar
- 324 Epmc Tierralta – Jyp

De ellos, se puede observar un registro de atenciones muy bajo por parte de los establecimientos: Ec Barranquilla, Epmc Magangué, Epmc Montería, Epmc El Banco, Epmc San Andrés, Epmc Sincelejo y la Dirección Regional Norte, los establecimientos Ec Sabanalarga, Epmc Cartagena, Epmc Barranquilla registran un ingreso al aplicativo medianamente bajo, el epamscas Valledupar utilizó el aplicativo en quejas medianamente alto, lo que nos lleva a concluir que la Regional Norte, tampoco está cumpliendo con la Meta propuesta para el 2017.

REGIONAL ORIENTE

Para el segundo semestre de 2017, los resultados obtenidos del Ingreso de las QRS adscritas a la Regional Oriente se evidencian en las siguientes cifras de acuerdo con atención personalizada y otros medios de atención de QRS, información que arroja el sistema.

CONSOLIDADO PERSONALIZADAS Y QRS REGIONAL ORIENTE		
	CANTIDAD	%
ATENCION PERSONALIZADA	7020	92,9062996
QRS	536	7,09370037
TOTAL	7556	100

CONSOLIDADO PERSONALIZADAS Y QRS REGIONALORIENTE

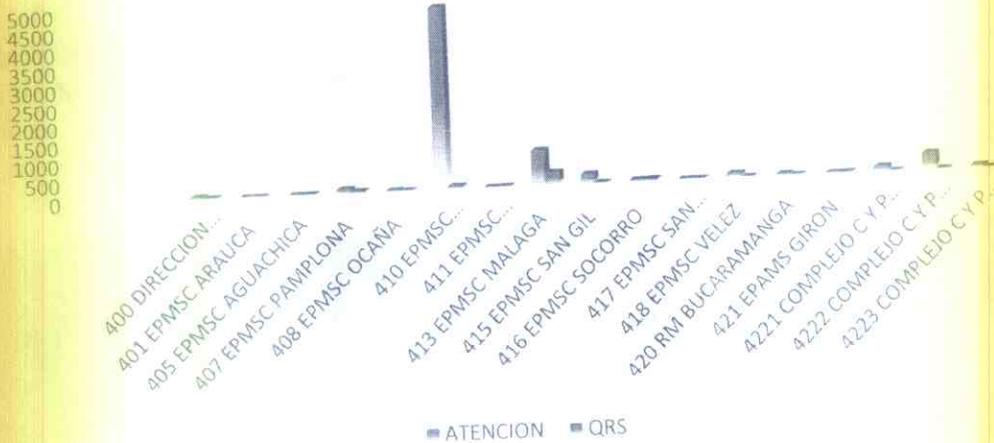


Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Oriente el 92.90% de los ingresos al aplicativo son por atenciones personalizadas, siendo esta atención la más frecuente que se registra en el aplicativo, solo el 7.10% tiene un comportamiento de QRS.

CODIGO	ESTABLECIMIENTOS REGIONAL ORIENTE	ATENCION	QRS	TOTAL	% ATENCION	% QRS
1	400 DIRECCION REGIONAL ORIENTE	40	10	50	0,56980057	1,86567164
2	401 EPMSC ARAUCA	0	0	0	0	0
3	405 EPMSC AGUACHICA	1	6	7	0,01424501	1,11940298
4	407 EPMSC PAMPLONA	104	28	132	1,48148148	5,22388059
5	408 EPMSC OCAÑA	16	0	16	0,22792022	0
6	410 EPMSC BUCARAMANGA (ERE)	4868	66	4934	69,3447293	12,3134328
7	411 EPMSC BARRANCABERMEJA	0	13	13	0	2,42537313
8	413 EPMSC MALAGA	924	323	1247	13,1623931	60,2611940
9	415 EPMSC SAN GIL	241	9	250	3,43304843	1,67910447
10	416 EPMSC SOCORRO	29	39	68	0,41310541	7,27611940
11	417 EPMSC SAN VICENTE DE CHUCURI	9	7	16	0,12820512	1,30597014
12	418 EPMSC VELEZ	109	0	109	1,55270655	0

13	420 RM BUCARAMANGA	27	1	28	0,38461538	0,18656716
14	421 EPAMS GIRON	15	17	32	0,21367521	3,17164179
15	4221 COMPLEJO C Y P METROPOLITANO CUCUTA-SINDICADOS	139	3	142	1,98005698	0,55970149
16	4222 COMPLEJO C Y P METROPOLITANO CUCUTA-CONDENADOS	441	11	452	6,28205128	2,05223880
17	4223 COMPLEJO C Y P NETROPOLITANO CUCUTA-MUJERES	57	3	60	0,81196581	0,55970149
	TOTAL	7020	536	7556	100	100

COMPORTAMIENTO ERON REGIONAL ORIENTE



Al observar la gráfica y la tabla podemos concluir que el Epmsc Bucaramanga realizo un muy buen manejo del aplicativo, en cuanto al ingreso de Atenciones Personalizadas obtuvo un 69.34% y realizo también un buen manejo del aplicativo en cuanto a las PQRS en un 12,31% de QRS con respecto a los Establecimientos de la Regional y el Epmsc Malaga, evidencia un 60.26% de los ingresos en QRS y un 13.16% de ingresos a personalizadas, de hecho gracias a estos dos Eron, la regional Oriente presenta un mejor manejo del aplicativo. Pero se observa que los demás Eron tienen un ingreso bajo en el aplicativo.

De acuerdo a las metas programadas para la vigencia 2017 – Plan de Acción, los siguientes establecimientos fueron seleccionados para ser evaluados y dar cumplimiento con la meta del Plan de acción:

- 400 Regional Oriente
- 401 Epmsc Arauca
- 405 Epmsc Aguachica
- 407 Epmsc Pamplona
- 408 Epmsc Ocaña
- 411 Epmsc Barrancabermeja
- 415 Epms San gil
- 416 Epmsc Socorro
- 417 Epmsc San Vicente de Chucury
- 420 RM Bucaramanga
- 421 Epmsc Girón

Se puede observar que de los Eron seleccionados para el uso del Aplicativo Quejas Web el Epmsc San Gil y el Epmsc Pamplona tuvieron un comportamiento medianamente bueno ya que fueron los que más registros realizaron de atenciones Personalizadas. El Epmsc Arauca no ingreso al Aplicativo durante el semestre, los Eron Epmsc Aguachica, Epmsc Ocaña, Epmsc Barrancabermeja, registran un comportamiento muy bajo.

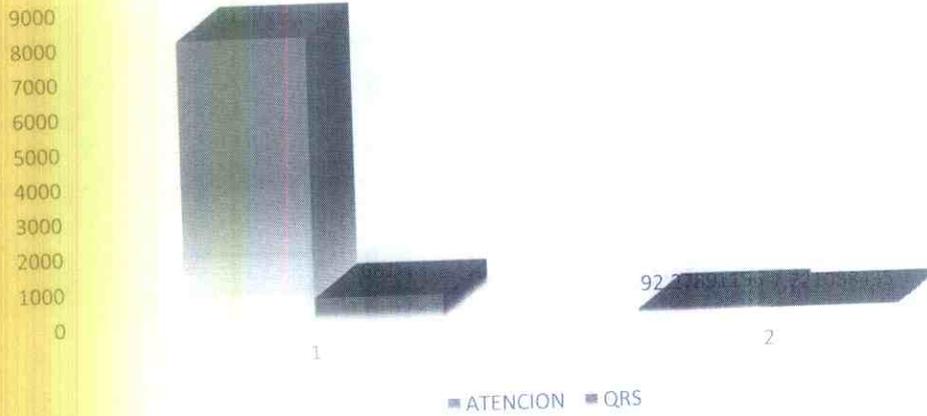
REGIONAL NOROESTE

Para el segundo semestre de 2017, los resultados obtenidos del Ingreso de las QRS adscritas a la Regional Noroeste se evidencian en las siguientes cifras de acuerdo con atención personalizada y otros medios de atención de QRS, información que arroja el sistema.

CONSOLIDADO PERSONALIZADAS Y QRS REGIONAL NOROESTE		
	CANTIDAD	%
ATENCION PERSONALIZADA	8139	92,2789116
QRS	681	7,72108844

TOTAL	8820	100
-------	------	-----

CONSOLIDADO DE ATENCIONES Y PQR REGIONAL NOROESTE

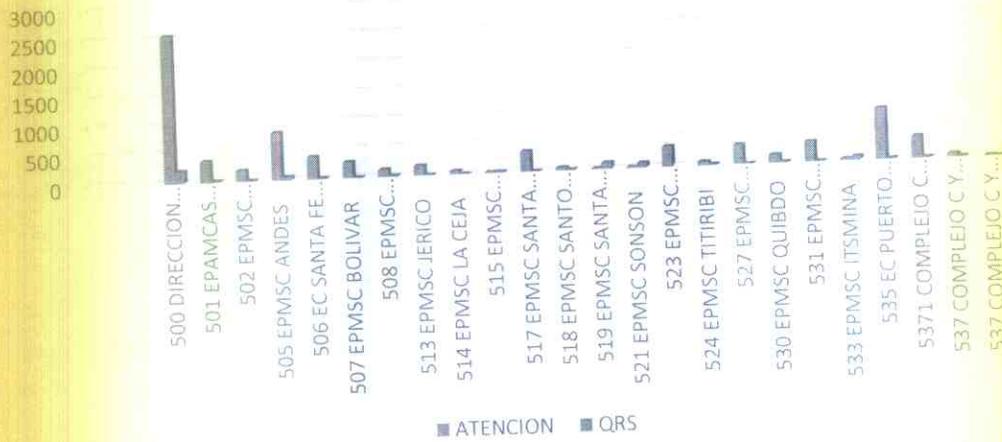


Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Noroeste el 92.27% de los ingresos al aplicativo son por atenciones personalizadas, siendo esta atención la más frecuente que se registra en el aplicativo y se evidencia un 7.73% tiene un comportamiento de QRS.

CODIGO	ESTABLECIMIENTOS REGIONAL NOROESTE	ATENCION	QRS	TOTAL	% ATENCION	% QRS
1	500 DIRECCION REGIONAL NOROESTE	2551	209	2760	31,342916	30,6901615
2	501 EPAMCAS ITAGUI	366	30	396	4,4968669	4,40528634
3	502 EPMSC MEDELLIN	196	18	214	2,4081582	2,64317180

4	505 EPMSC ANDES	835	68	903	10,259245	9,98531571
5	506 EC SANTA FE DE ANTIOQUIA	384	9	393	4,71802432	1,32158590
6	507 EPMSC BOLIVAR	274	2	276	3,36650694	0,29368575
7	508 EPMSC CAUCASIA	135	4	139	1,65868042	0,58737151
8	513 EPMSC JERICO	177	0	177	2,17471433	0
9	514 EPMSC LA CEJA	63	1	64	0,77405086	0,14684287
10	515 EPMSC PUERTO BERRIO	20	9	29	0,24573043	1,32158590
11	517 EPMSC SANTA BARBARA	354	0	354	4,34942867	0
12	518 EPMSC SANTO DOMINGO	56	3	59	0,68804521	0,44052863
13	519 EPMSC SANTA ROSA DE OSOS	21	115	136	0,25801695	16,8869309
14	521 EPMSC SONSON	22	92	114	0,27030347	13,5095447
15	523 EPMSC TAMESIS	354	0	354	4,34942867	0
16	524 EPMSC TITIRIBI	74	10	84	0,90920260	1,46842878
17	527 EPMSC YARUMAL	338	1	339	4,15284433	0,14684287
18	530 EPMSC QUIBDO	149	9	158	1,83069173	1,32158590
19	531 EPMSC APARTADO	355	3	358	4,36171519	0,44052863
20	533 EPMSC ITSMINA	41	78	119	0,50374738	11,4537444
21	535 EC PUERTO TRIUNFO	899	8	907	11,045583	1,17474302
22	5371 COMPLEJO C Y P DE MEDELLIN- PEDREGAL-SINDICADOS	394	7	401	4,84088954	1,02790014
23	537 COMPLEJO C Y P DE MEDELLIN- PEDREGAL-CONDENADOS	75	5	80	0,92148912	0,734214391
24	537 COMPLEJO C Y P DE MEDELLIN- PEDREGAL-MUJERES	6	0	6	0,07371913	0
TOTAL		8139	681	8820	100	100

COMPORTAMIENTO ERON REGIONAL NOROESTE



Al observar la gráfica y la tabla podemos concluir que La Dirección Regional Noroeste realizó un muy buen manejo del aplicativo, en cuanto al ingreso de QRS obtuvo un 30.69% de las atenciones en QRS con respecto a los Establecimientos de la Regional, también se evidencia un muy buen manejo, las Atenciones Personalizadas presentan un 31.34% de los ingresos en este tema. Los Eron Ec Puerto Triunfo y Epmsc Andes también muestran un buen comportamiento en cuanto a la utilización del aplicativo con unos porcentajes de 11% y 10%. Es importante aclarar que la Regional Noroeste es quien tuvo un mayor ingreso en el aplicativo.

De acuerdo a las metas programadas para la vigencia 2017 – Plan de Acción, los siguientes establecimientos fueron seleccionados para ser evaluados y dar cumplimiento con la meta del Plan de acción:

- 500 Regional Noroeste
- 501 EpAmscas Itagui – Ere - Jyp
- 502 Epmsc Medellín

- 513 Epmc Jericó
- 515 Epmc Puerto Berrio
- 518 Epmc Santo Domingo
- 521 Epmc Sonson
- 524 Epmc Titiribí
- 530 Epmc Quibdó
- 531 Epmc Apartado
- 535 Ep Puerto Triunfo
- 537 Complejo Carcelario y Penitenciario de Medellín – Pedregal COPED

Al observar la tabla y el grafico se puede concluir que la Dirección Regional Noroeste y los Eron seleccionados cumplieron con la meta “Utilización Aplicativo Quejas Web” propuesta para el 2017.

REGIONAL VIEJO CALDAS

Para el segundo semestre de 2017, los resultados obtenidos del Ingreso de las QRS adscritas a la Regional Viejo Caldas se evidencian en las siguientes cifras de acuerdo con atención personalizada y otros medios de atención de QRS, información que arroja el sistema

CONSOLIDADO PERSONALIZADAS Y QRS REGIONAL VIEJO CALDAS		
	CANTIDAD	%
ATENCION PERSONALIZADA		
QRS	3191	80,3778338
	779	19,6221662
TOTAL	3970	100

CONSOLIDADO ATENCIONES Y PQR REGIONAL VIEJO CALDAS

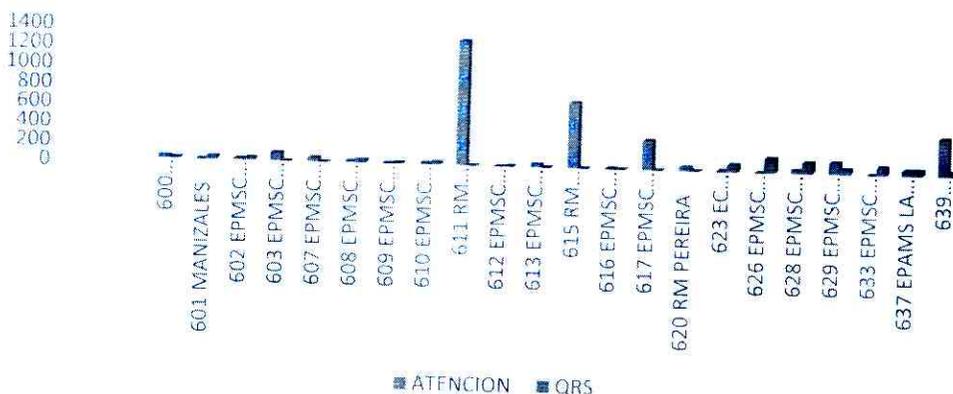


Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Viejo Caldas el 80.38% de los ingresos al aplicativo son por atenciones personalizadas, siendo esta atención la más frecuente que se registra en el aplicativo, mientras que el 19.62% tiene un comportamiento en QRS.

CODIG O	ESTABLECIMIENTO	ATENCION	QRS	TOTAL	% ATENCION	% QRS
1	600 DIRECCION REGIONAL VIEJO CALDAS	35	13	48	1,096834848	1,668806162
2	601 MANIZALES	4	41	45	0,125352554	5,263157895
3	602 EPMSC ANSERMA	14	23	37	0,438733939	2,952503209
4	603 EPMSC AGUADAS	89	0	89	2,789094328	0
5	607 EPMSC PACORA	46	3	49	1,441554372	0,385109114
6	608 EPMSC PENNSILVANIA	15	41	56	0,470072078	5,263157895
7	609 EPMSC RIOSUCIO	7	11	18	0,21936697	1,412066752
8	610 EPMSC SALAMINA	12	26	38	0,376057662	3,337612323
9	611 RM MANIZALES	1279	4	1283	40,08147916	0,513478819
10	612 EPMSC CALARCA	1	8	9	0,031338139	1,026957638
11	613 EPMSC ARMENIA	39	1	40	1,222187402	0,128369705
12	615 RM ARMENIA	678	1	679	21,24725791	0,128369705
13	616 EPMSC PEREIRA (ERE)	9	2	11	0,282043247	0,256739409

14	617 EPMSC SANTA ROSA DE CABAL	305	1	306	9,558132247	0,128369705
15	620 RM PEREIRA	43	3	46	1,347539956	0,385109114
16	623 EC ARMERO-GUAYABAL	9	80	89	0,282043247	10,26957638
17	626 EPMSC FRESNO	0	152	152	0	19,51219512
18	628 EPMSC HONDA	39	117	156	1,222187402	15,01925546
19	629 EPMSC LIBANO	125	57	182	3,917267314	7,317073171
20	633 EPMSC PUERTO BOYACA	0	87	87	0	11,16816431
21	637 EPAMS LA DORADA	57	61	118	1,786273895	7,83055199
22	639 COMPLEJO C Y P DE IBAGUE-PICALEÑA-CONDENADOS	385	47	432	12,06518333	6,033376123
	TOTALES	3191	779	3970	100	100

COMPORTAMIENTO ERON REGIONAL VIEJO CALDAS



Al observar la gráfica y la tabla podemos concluir que el Rm Manizales realizó un muy buen manejo en la utilización del aplicativo en atención personalizada con un 40.08%, seguidos del Rm Armenia con un 21.24% y Epmc Santa Rosa de Cabal con un 9.55%, en cuanto al ingreso de QRS el Epmc Fresno obtuvo un 19.51%, seguido del Epmc Honda con un 15%, con respecto a los Establecimientos de la Regional. Pero se observa con gran preocupación que los demás Eron tienen un ingreso medianamente bajo en el aplicativo.

De acuerdo a las metas programadas para la vigencia 2017 – Plan de Acción, los siguientes establecimientos fueron seleccionados para medir el uso del aplicativo Queja Web, ser evaluados y dar cumplimiento con la meta del Plan de acción:

- 600 Regional Viejo Caldas
- 601 Epmsc Manizales
- 602 Epmsc Anserma
- 609 Epmsc Riosucio
- 610 Epmsc Salamina
- 612 Epmsc Calarcá
- 613 Epmsc Armenia
- 616 Epmsc Pereira . Ere
- 620 RM Pereira
- 628 Epmsc Honda
- 629 Epmsc La Dorada
- 639 Complejo Carcelario y Penitenciario de Ibagué Picaleña
“Coiba”

De ellos se puede observar el cumplimiento medianamente, ya que los ingresos al aplicativo por parte de estos Eron son bajos, lo que nos lleva a concluir que la Regional Viejo Caldas, está cumpliendo medianamente con la Meta propuesta para el 2017.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Una vez revisadas y analizadas las gráficas y las tablas se puede observar que durante el segundo semestre de 2017 se realizaron 27531 quejas, reclamos y sugerencias e ingresos al aplicativo a nivel nacional, de las cuales las atenciones personalizadas fueron el mayor número registrado (23312), y Quejas con un total de (4219). La Regional Noroeste registra el mayor número de ingresos, seguido de la la Regional Oriente.

Al observar los Establecimientos seleccionados para ser evaluados y para dar cumplimiento a la Meta del Plan de Acción se evidencia el poco uso por parte de ellos. Los ingresos observados corresponden a Establecimientos no seleccionados pero que han realizado su labor correctamente.

Se recuerda que el aplicativo Quejas Web es una herramienta que permite utilizarlo de manera constante donde se puede llevar a cabo el diagnóstico de las necesidades requeridas por los ciudadanos en cada Establecimiento a Nivel Regional y Nacional, con el fin de tomar acciones preventivas y correctivas y minimizar las Quejas con acciones de mejora.

De acuerdo a los resultados obtenidos de acuerdo con las anteriores gráficas y tablas se recomienda y sugiere lo siguiente:

1. Las Direcciones Regionales deben dar estricto cumplimiento a la directriz dada cada año para el cumplimiento de esta meta - Cumplimiento Meta Plan de Acción Vigencia 2017 – Utilización Aplicativo Quejas Web. De los Establecimientos seleccionados son muy pocos los que han cumplido con la Meta, aunque todos los establecimientos a nivel nacional deben utilizar el aplicativo, los Eron Seleccionados deben recordar que están siendo evaluados y deben dar cumplimiento a la Meta Plan de Acción.
2. Se debe dar cumplimiento y aplicación al procedimiento vigente PM-DA-P04, Procedimiento Atención al Ciudadano, donde se encuentra el paso a paso de la utilización del Aplicativo.
3. Se debe hacer uso del Aplicativo Quejas Web, ya que se evidencia la no utilización en algunos Establecimientos y muy baja utilización del mismo por parte de la mayoría de los establecimientos.
4. Se sugiere a los Directores Regionales tomar medidas correctivas, en cuanto al uso del Aplicativo ya que no se está cumpliendo con la Meta propuesta.
5. Se recomienda revisar si la Regional y los Establecimientos cuentan con el personal suficiente y permanente para llevar a cabo la recepción de las diferentes QRS y atenciones personalizadas de los usuarios (Internos, familiares de internos, apoderados, entidades gubernamentales y no gubernamentales, funcionarios, ciudadanos en general).
6. Se recomienda tener un funcionario permanente en el Área de Atención al Ciudadano, ya que la mayoría de los Establecimientos informan sobre la

constante rotación de personal, lo que incurre en el no cumplimiento de las Metas, debido a que el funcionario que conoce el tema debe migrar a otro establecimiento o área, dejando el Área de Atención al Ciudadano sin personal con conocimiento suficiente para el logro de las metas.

7. Es necesario el compromiso de los Directores Regionales, de los Directores de Establecimiento, de los funcionarios del Área de Atención al Ciudadano, donde se evidencie la necesidad e importancia de Atención al ciudadano frente a cada una de las Actividades a desarrollar de acuerdo a los Planes de Acción, Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y frente a la solución de fondo de las necesidades de nuestros ciudadanos.
8. Retroalimentar las políticas y lineamientos por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General, presentando el Modelo de Servicio al Ciudadano con normativa, procedimiento, protocolos, uso del aplicativo, encuesta satisfacción, caracterización del ciudadano, entre otros.

Atentamente,



LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Revisó: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Proyecto: Ruth Mabel Olivera Arce
Fecha: 27/02/2018