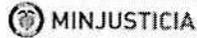


2017E 0018855.
A



81002-DINPE-GATEC-1127

Bogotá, 08 de Junio de 2017

RECIBIDO
DIRECCIÓN GENERAL
INPEC

12 JUN 2017

Hora 2:13
Firma Bda

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

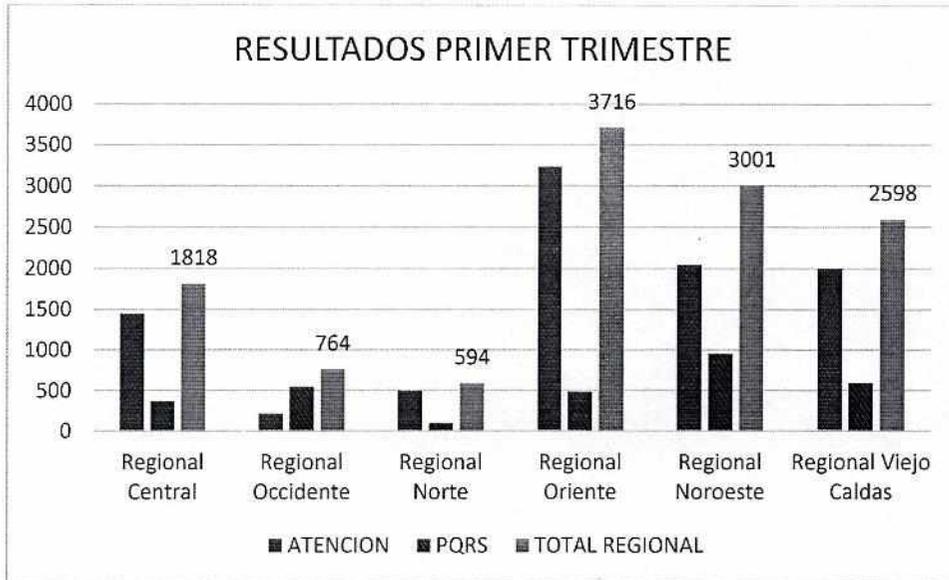
Asunto: Informe Utilización Aplicativo Quejas Web – Meta Plan de Acción 2017

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

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

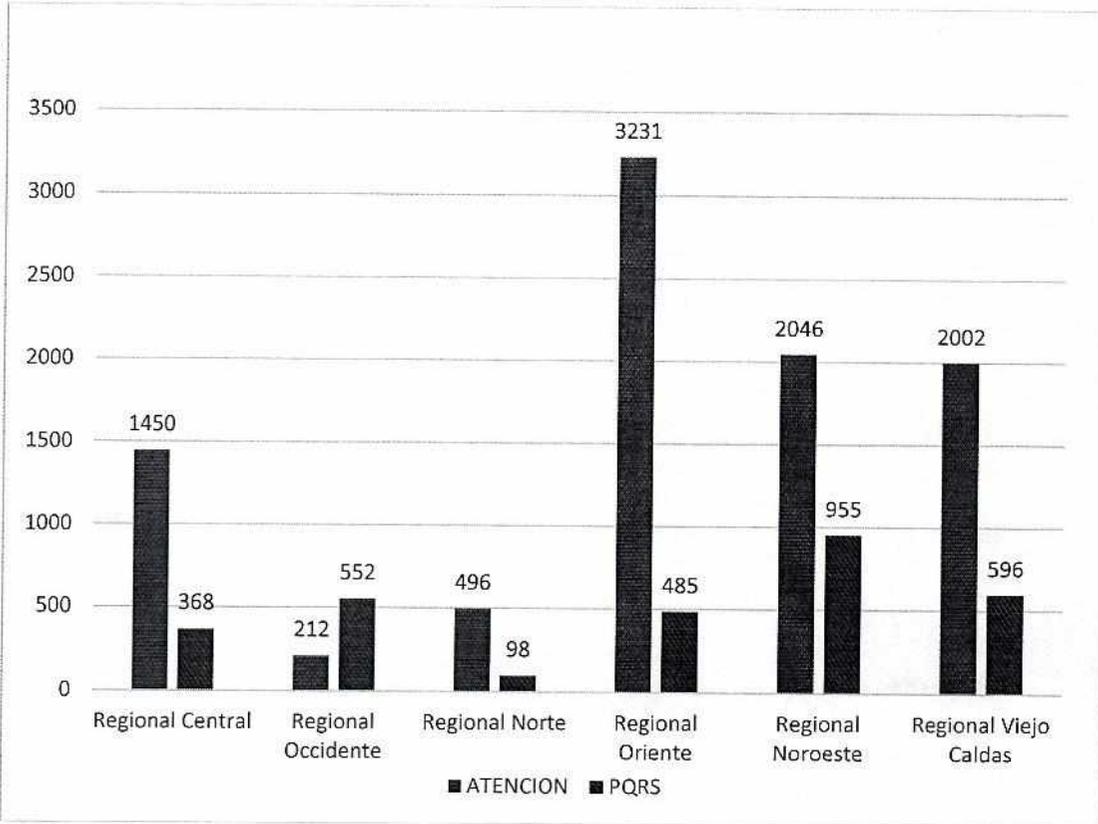
Realizado el seguimiento a las seis (06) Direcciones Regionales a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), se presenta lo siguiente:

REGIONAL	ATENCION	QRS	TOTAL
Regional Central	1450	368	1818
Regional Occidente	212	552	764
Regional Norte	496	98	594
Regional Oriente	3231	485	3716
Regional Noroeste	2046	955	3001
Regional Viejo Caldas	2002	596	2598
Totales	9437	3054	12491



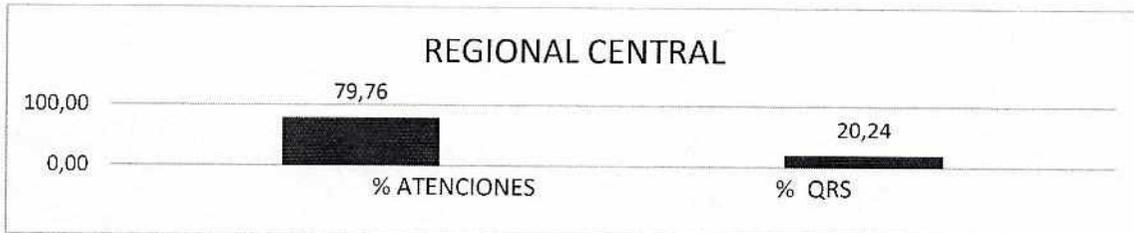
Como se puede observar en la gráfica y en la tabla, la Regional Oriente fue en donde se llevó a cabo el manejo del Aplicativo Quejas Web con mayor frecuencia con un total de 3716 atenciones, seguido de la Regional Noroeste con un total de 3001 y la Regional Viejo Caldas con un total de 2598. La Regional Norte muestra un comportamiento muy bajo se evidencia un registro de QRS de 98 y 496 atenciones durante el trimestre lo que muestra una muy baja utilización del aplicativo, al igual que la regional Occidente. La Regional Central tiene un comportamiento promedio bajo.

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



REGIONAL CENTRAL

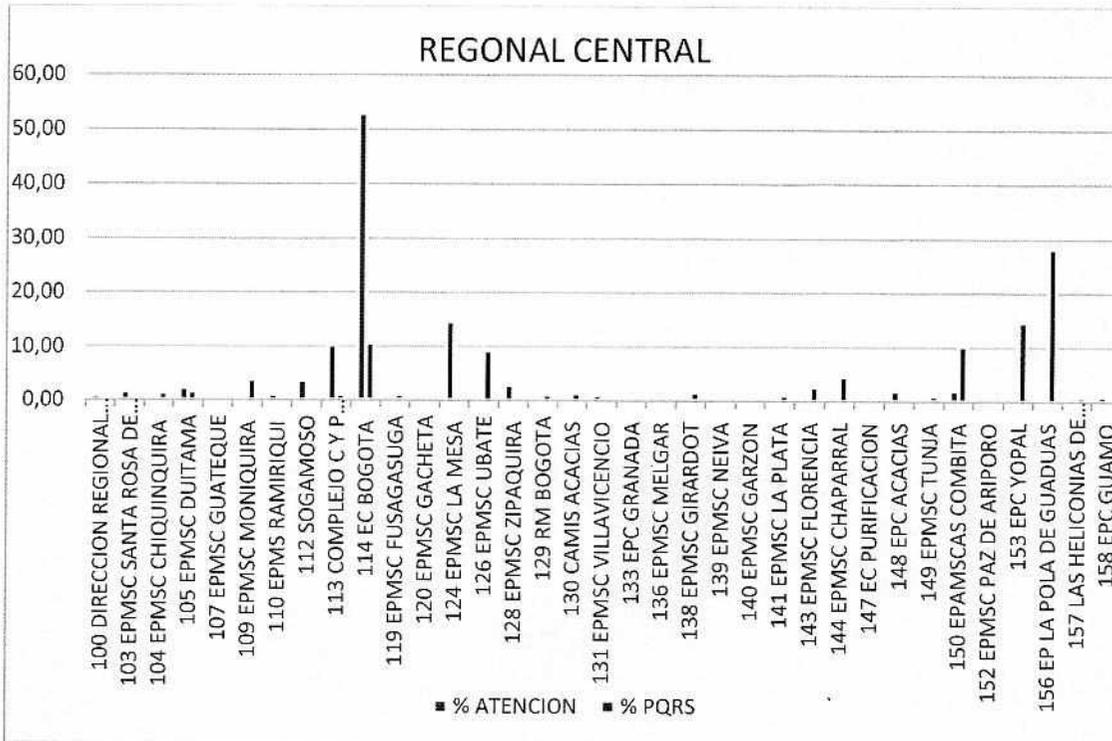
Para el primer trimestre de 2017, los resultados obtenidos del Ingreso de las QRS adscritas a la Regional Central se evidencian en las siguientes cifras de acuerdo con atención personalizada y otros medios de atención de QRS, información que arroja el sistema.



Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Central el 79,76% de los ingresos al aplicativo son por atenciones personalizadas, siendo esta atención la más frecuente que se registra en el aplicativo, solo el 20,24% tiene un comportamiento de QRS.

CODIGO	ESTABLECIMIENTOS REGIONAL CENTRAL	ATENCION	QRS	TOTAL	% ATENCION	% QRS
1	100 DIRECCION REGIONAL CENTRAL	13	1	14	0,90	0,27
2	103 EPMS SANTA ROSA DE VITERBO	22	0	22	1,52	0,00
3	104 EPMS CHIQUINQUIRA	0	5	5	0,00	1,36
4	105 EPMS DUITAMA	32	6	38	2,21	1,63
5	107 EPMS GUATEQUE	2	1	3	0,14	0,27
6	109 EPMS MONIQUIRA	6	14	20	0,41	3,80
7	110 EPMS RAMIRIQUI	16	0	16	1,10	0,00
8	112 SOGAMOSO	55	0	55	3,79	0,00
9	113 COMPLEJO C Y P METROPOLITANO DE BOGOTA	149	4	153	10,28	1,09
10	114 EC BOGOTA	767	39	806	52,90	10,60
11	119 EPMS FUSAGASUGA	2	4	6	0,14	1,09
12	120 EPMS GACHETA	7	2	9	0,48	0,54
13	124 EPMS LA MESA	212	0	212	14,62	0,00
14	126 EPMS UBATE	0	34	34	0,00	9,24
15	128 EPMS ZIPAQUIRA	42	0	42	2,90	0,00
16	129 RM BOGOTA	0	4	4	0,00	1,09
17	130 CAMIS ACACIAS	0	5	5	0,00	1,36
18	131 EPMS VILLAVICENCIO	16	0	16	1,10	0,00
19	133 EPC GRANADA	3	0	3	0,21	0,00
20	136 EPMS MELGAR	0	2	2	0,00	0,54
21	138 EPMS GIRARDOT	1	6	7	0,07	1,63
22	139 EPMS NEIVA	0	2	2	0,00	0,54
23	140 EPMS GARZON	3	2	5	0,21	0,54
24	141 EPMS LA PLATA	0	4	4	0,00	1,09

25	143 EPMSC FLORENCIA	0	10	10	0,00	2,72
26	144 EPMSC CHAPARRAL	0	17	17	0,00	4,62
27	147 EC PURIFICACION	9	0	9	0,62	0,00
28	148 EPC ACACIAS	29	1	30	2,00	0,27
29	149 EPMSC TUNJA	0	4	4	0,00	1,09
30	150 EPAMSCAS COMBITA	30	38	68	2,07	10,33
31	152 EPMSC PAZ DE ARIPORO	9	2	11	0,62	0,54
32	153 EPC YOPAL	0	54	54	0,00	14,67
33	156 EP LA POLA DE GUADUAS	11	104	115	0,76	28,26
34	157 LAS HELICONIAS DE FLORENCIA	0	3	3	0,00	0,82
35	158 EPC GUAMO	14	0	14	0,97	0,00
TOTAL		1450	368	1818	100	100



De acuerdo al gráfico y a la tabla se puede observar que el Establecimiento Penitenciario Ec Bogotá, tiene una utilización del 52.90% en atención personalizada, seguido por el Epmsc La Mesa con un 14.62% de atenciones siendo estos los registros más altos con respecto a los demás Eron de la Regional, el Ep La Pola de Guaduas, muestra una utilización del Aplicativo en cuanto a QRS del 28.26% 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 Chiquinquirá, Epmsc Guateque, Epmsc Fusagasuga, Epmsc Gacheta, RM Bogotá, Camis Acacias, Epc Granada, Epmsc Melgar, Epmsc Girardot, Epmsc Neiva, Epmsc Garzon, Epmsc La Plata, Epmsc Tunja, Epmsc Las Heliconias, entre otros.

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:

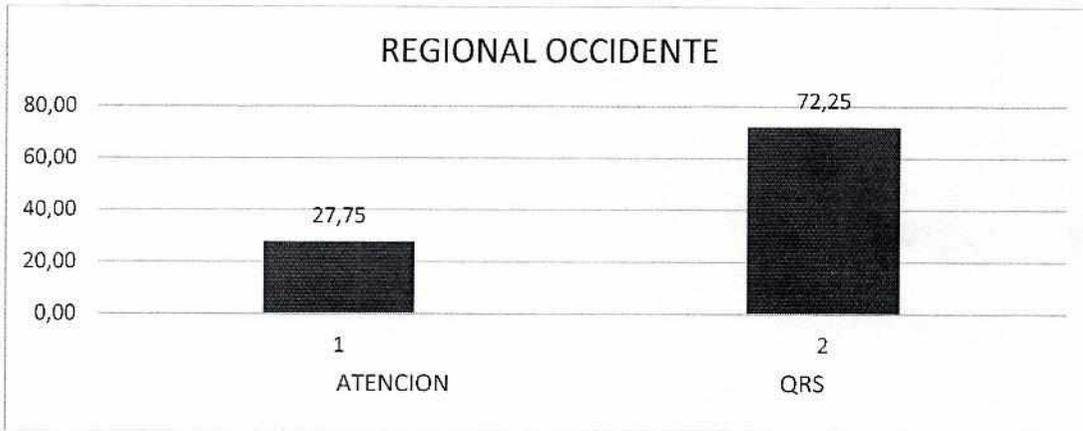
- 101 Epmsc Leticia
- 104 Epmsc Chiquinquirá
- 106 Epmc Garagoa
- 109 Epmc Moniquira
- 117 Epmc Choconta
- 127 Epmc villeta
- 130 Colonia Agrícola de Mínima Seguridad de Acacias.
- 131 Epmc Villavicencio
- 133 Epmc Granada
- 136 Epmc Melgar
- 139 Epmc Neiva
- 141 Epmc La Plata
- 142 Epmc Pitalito
- 143 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

De ellos se puede observar el no cumplimiento de la Meta por parte de los establecimientos Epmc Leticia, Epmc Garagoa, Epmc Choconta, Epmc Villeta, Epmc Pitalito, Epmc Espinal, quienes no ingresaron al aplicativo; los demás Establecimientos que debían

cumplir con esta meta registran un porcentaje muy bajo, 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 primer trimestre 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.

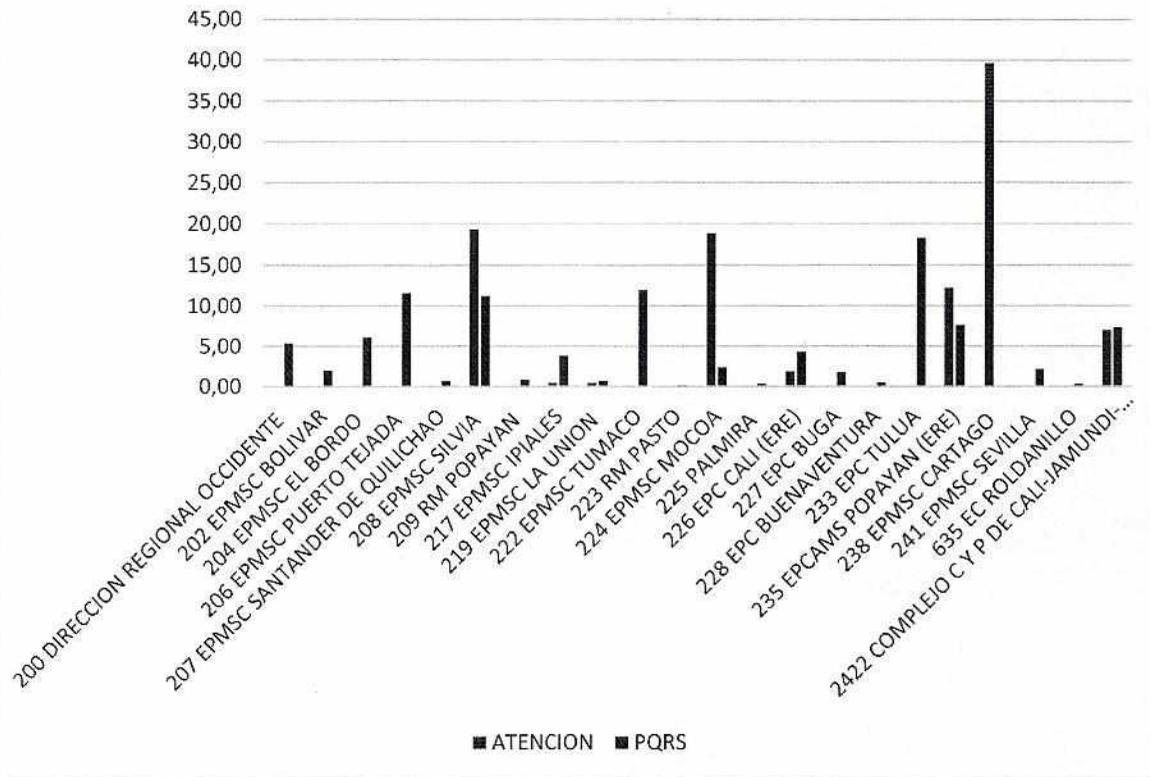


Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Occidente el 72,25% de los ingresos al aplicativo son por PQRS, siendo esta atención la más frecuente que se registra en el aplicativo, solo el 27,75% tiene un comportamiento de atenciones personalizadas.

CODIGO	ESTABLECIMIENTOS REGIONAL OCCIDENTE	ATENCION	QRS	TOTAL	% ATENCION	% QRS
1	200 DIRECCION REGIONAL OCCIDENTE	0	30	30	0,00	5,43
2	202 EPMSC BOLIVAR	0	11	11	0,00	1,99

3	204 EPMSC EL BORDO	0	34	34	0,00	6,16
4	206 EPMSC PUERTO TEJADA	0	64	64	0,00	11,59
5	207 EPMSC SANTANDER DE QUILICHAO	0	4	4	0,00	0,72
6	208 EPMSC SILVIA	41	62	103	19,34	11,23
7	209 RM POPAYAN	0	5	5	0,00	0,91
8	217 EPMSC IPIALES	1	21	22	0,47	3,80
9	219 EPMSC LA UNION	1	4	5	0,47	0,72
10	222 EPMSC TUMACO	0	66	66	0,00	11,96
11	223 RM PASTO	0	1	1	0,00	0,18
12	224 EPMSC MOCOA	40	13	53	18,87	2,36
13	225 PALMIRA	0	2	2	0,00	0,36
14	226 EPC CALI (ERE)	4	24	28	1,89	4,35
15	227 EPC BUGA	0	10	10	0,00	1,81
16	228 EPC BUENAVENTURA	0	3	3	0,00	0,54
17	233 EPC TULUA	0	101	101	0,00	18,30
18	235 EPCAMS POPAYAN (ERE)	26	42	68	12,26	7,61
19	238 EPMSC CARTAGO	84	0	84	39,62	0,00
20	241 EPMSC SEVILLA	0	12	12	0,00	2,17
21	635 EC ROLDANILLO	0	2	2	0,00	0,36
22	242 COMPLEJO C Y P DE CALI-JAMUNDI-CONDENADOS	15	41	56	7,08	7,43
TOTAL		212	552	764	100.0	100.0

REGIONAL OCCIDENTE



De acuerdo al gráfico y a la tabla se puede observar que el Establecimiento Penitenciario Epmsc Cartago, tiene una utilización del 39.62% en atención personalizada, seguido por el Epmsc Silvia con un 19.34% de atenciones siendo estos los dos registros más altos , se observa con preocupación que solo cinco (05) Establecimientos registraron ingresos con respecto a Atención Personalizadas, dos Establecimientos registraron un mínimo de Uno (01) y el resto no evidencian ingreso alguno, el Epc Tulua muestra una utilización del Aplicativo en cuanto a PQRS del 18.30% siendo este el Eron con mayor número de ingresos en este tema, con respecto a los demás Eron de la Regional. Se observa con preocupación que su utilización en algunos establecimientos es muy baja como RM Pasto, Epmsc Palmira, Epc Buenaventura, Ec Roldanillo, Epmsc La Union, Rm Popayan, Epmsc Santander de Quilichao entre otros.

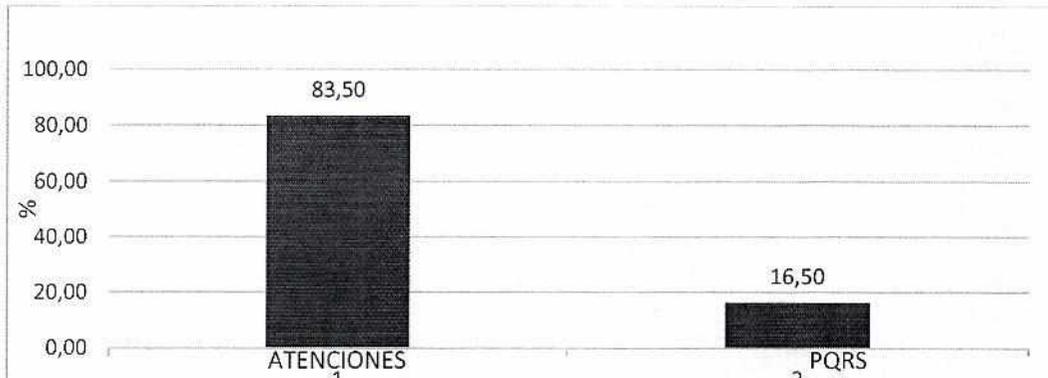
De acuerdo a las metas programadas para la vigencia 2017 – Plan de Acción, los siguientes establecimientos fueron seleccionados para ser evaluados y dar cumplimiento con la meta del Plan de acción:

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

De ellos se puede observar el no cumplimiento de la Meta por parte de los establecimientos Rm Pasto, Epmc Tuquerres, los Epmc Tumaco y Epamscas Popayan registran un ingreso al aplicativo medianamente bajo, y los demás Establecimientos su registro es muy bajo, lo que nos lleva a concluir que la Regional Occidente, tampoco está cumpliendo con la Meta propuesta para el 2017.

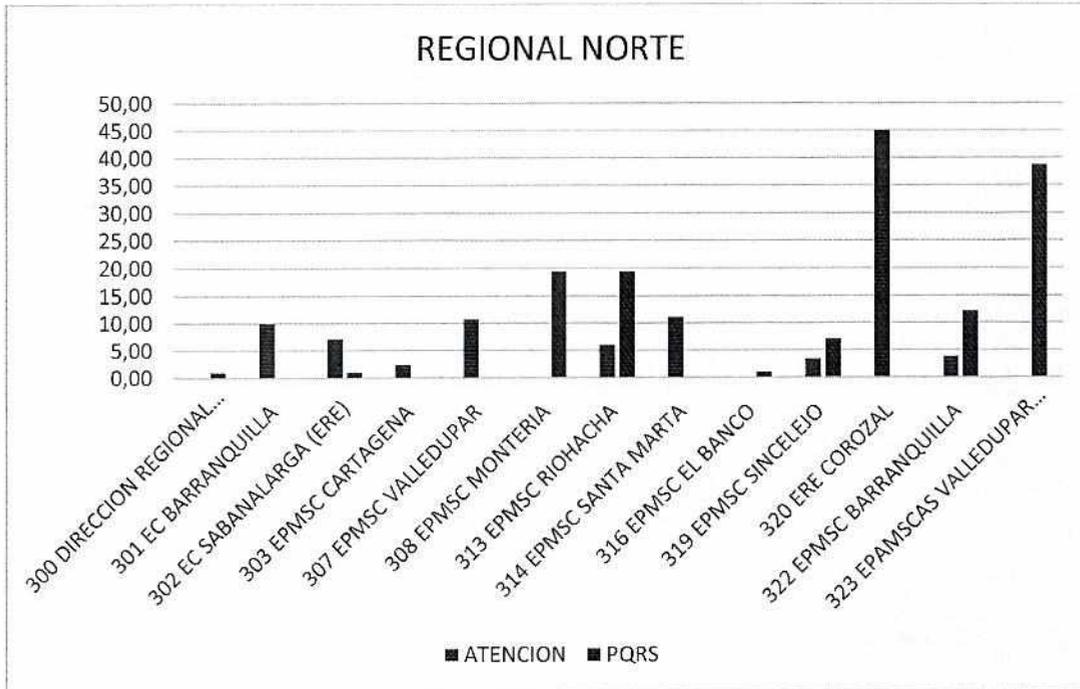
REGIONAL NORTE

Para el primer trimestre 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.



Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Norte el 83.50% de los ingresos al aplicativo son por atenciones personalizadas, siendo esta atención la más frecuente que se registra en el aplicativo, solo el 16.50% tiene un comportamiento de QRS.

CODIGO	ESTABLECIMIENTOS REGIONAL NORTE	ATENCION	QRS	TOTAL	% ATENCION	% QRS
1	300 DIRECCION REGIONAL NORTE	0	1	1	0,00	1,02
2	301 EC BARRANQUILLA	50	0	50	10,08	0,00
3	302 EC SABANALARGA (ERE)	36	1	37	7,26	1,02
4	303 EPMSC CARTAGENA	12	0	12	2,42	0,00
5	307 EPMSC VALLEDUPAR	53	0	53	10,69	0,00
6	308 EPMSC MONTERIA	0	19	19	0,00	19,39
7	313 EPMSC RIOHACHA	30	19	49	6,05	19,39
8	314 EPMSC SANTA MARTA	55	0	55	11,09	0,00
9	316 EPMSC EL BANCO	0	1	1	0,00	1,02
10	319 EPMSC SINCELEJO	17	7	24	3,43	7,14
11	320 ERE COROZAL	224	0	224	45,16	0,00
12	322 EPMSC BARRANQUILLA	19	12	31	3,83	12,24
13	323 EPAMSCAS VALLEDUPAR (ERE)	0	38	38	0,00	38,78
TOTAL		496	98	594	100	100



Se puede observar en la gráfica y en la tabla, que el uso del aplicativo por parte de esta regional es bajo, dentro de los Eron que mayor utilización realizaron del aplicativo fue el Ere Corozal, donde se evidencia que tiene una utilización del 45.16% en atención personalizada, pero no presenta utilización del aplicativo en PQRS, el Epamscas Valledupar, presenta una utilización del 38.78% en QRS pero su uso en atención personalizada no se evidencia.

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:

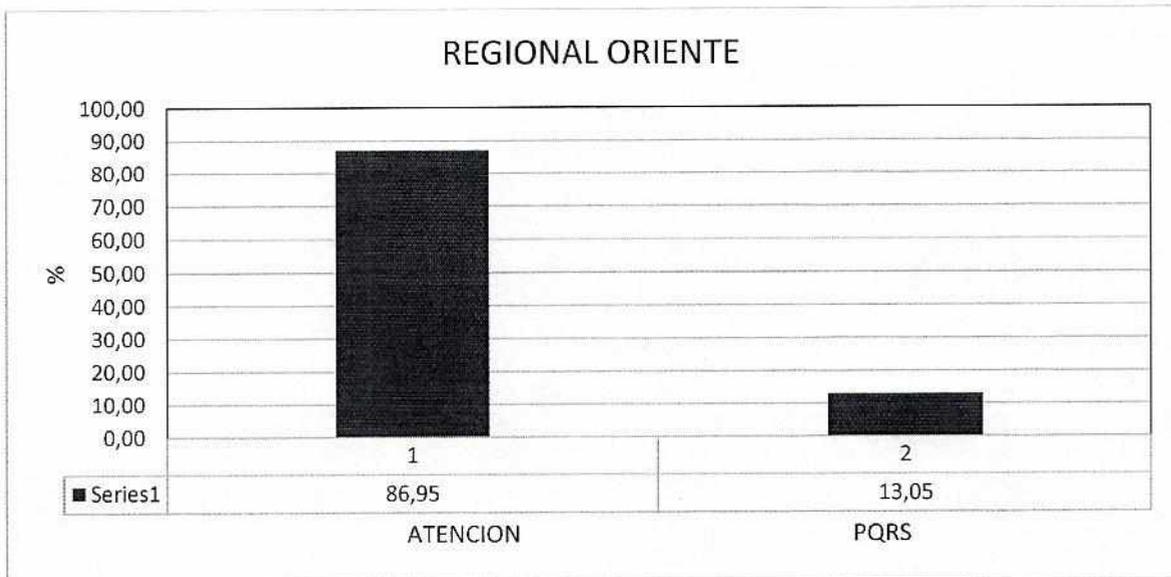
- 300 Regional Norte
- 301 Ec Barranquilla Jyp
- 302 Ec Sabanalarga - Ere
- 303 Epmsc Cartagena
- 305 Epmsc Magangue
- 307 Epmsc Valledupar – Ere

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

De ellos se puede observar el no cumplimiento de la Meta por parte de los establecimientos Epmcsc Magangué, Epmcsc San Andrés, Epmcsc Tierralta – Jyp, los establecimientos Ec Barranquilla Jyp, Ec Sabanalarga, Epmcsc Valledupar Ere registran un ingreso al aplicativo medianamente bajo, y los demás Establecimientos su registro es muy bajo, lo que nos lleva a concluir que la Regional Norte, tampoco está cumpliendo con la Meta propuesta para el 2017.

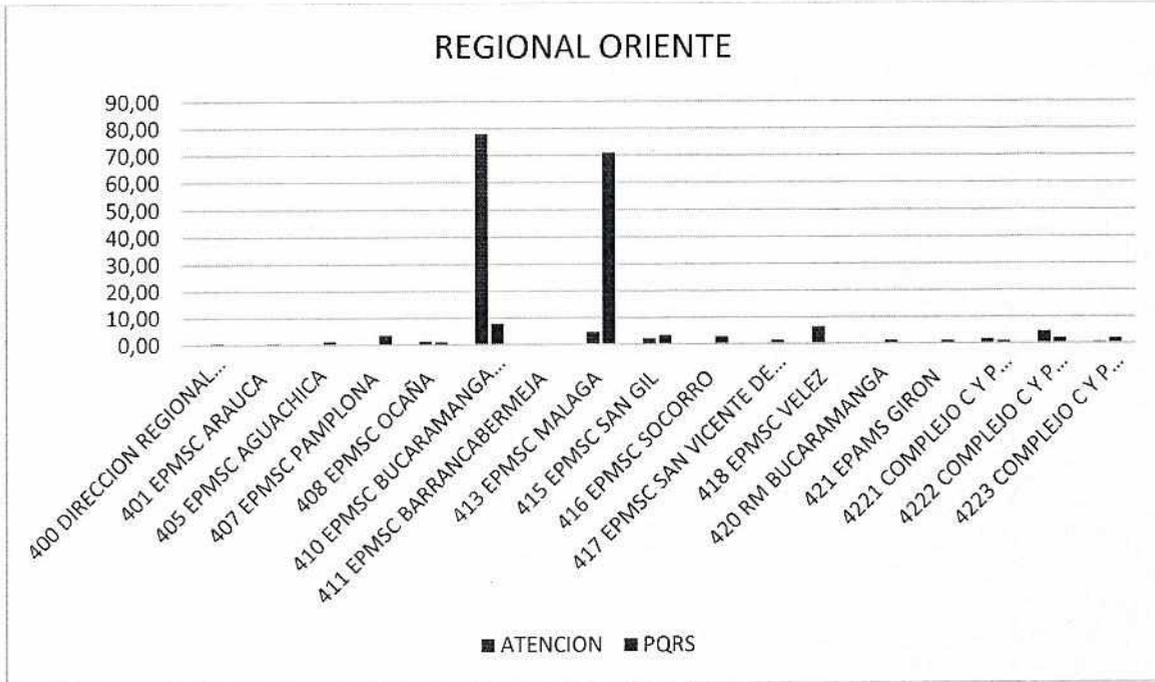
REGIONAL ORIENTE

Para el primer trimestre 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.



Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Oriente el 86.95% de los ingresos al aplicativo son por atenciones personalizadas, siendo esta atención la más frecuente que se registra en el aplicativo, solo el 13.05% tiene un comportamiento de QRS.

CODIGO	ESTABLECIMIENTOS REGIONAL ORIENTE	ATENCION	QRS	TOTAL	% ATENCION	% QRS
1	400 DIRECCION REGIONAL ORIENTE	2	2	4	0,06	0,41
2	401 EPMSC ARAUCA	0	2	2	0,00	0,41
3	405 EPMSC AGUACHICA	10	6	16	0,31	1,24
4	407 EPMSC PAMPLONA	3	17	20	0,09	3,51
5	408 EPMSC OCAÑA	40	4	44	1,24	0,82
6	410 EPMSC BUCARAMANGA (ERE)	2522	38	2560	78,06	7,84
7	411 EPMSC BARRANCABERMEJA	0	1	1	0,00	0,21
8	413 EPMSC MALAGA	148	344	492	4,58	70,93
9	415 EPMSC SAN GIL	69	16	85	2,14	3,30
10	416 EPMSC SOCORRO	6	14	20	0,19	2,89
11	417 EPMSC SAN VICENTE DE CHUCURI	5	7	12	0,15	1,44
12	418 EPMSC VELEZ	207	0	207	6,41	0,00
13	420 RM BUCARAMANGA	5	6	11	0,15	1,24
14	421 EPAMS GIRON	0	5	5	0,00	1,03
15	4221 COMPLEJO C Y P METROPOLITANO CUCUTA-SINDICADOS	52	4	56	1,61	0,82
16	4222 COMPLEJO C Y P METROPOLITANO CUCUTA-CONDENADOS	146	10	156	4,52	2,06
17	4223 COMPLEJO C Y P NETROPOLITANO CUCUTA-MUJERES	16	9	25	0,50	1,86
TOTAL		3231	485	3716	86,95	13,05



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 78.06% de las atenciones con respecto a los Establecimientos de la Regional y el Epmsc realizo también un muy buen manejo del aplicativo en cuanto a las PQRS, evidenciando un 70.93% de los ingresos en este tema, de hecho gracias a estos dos Eron, la regional Oriente presenta un mejor manejo del aplicativo. Pero se observa con gran preocupación que los demás Eron tienen un ingreso muy 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:

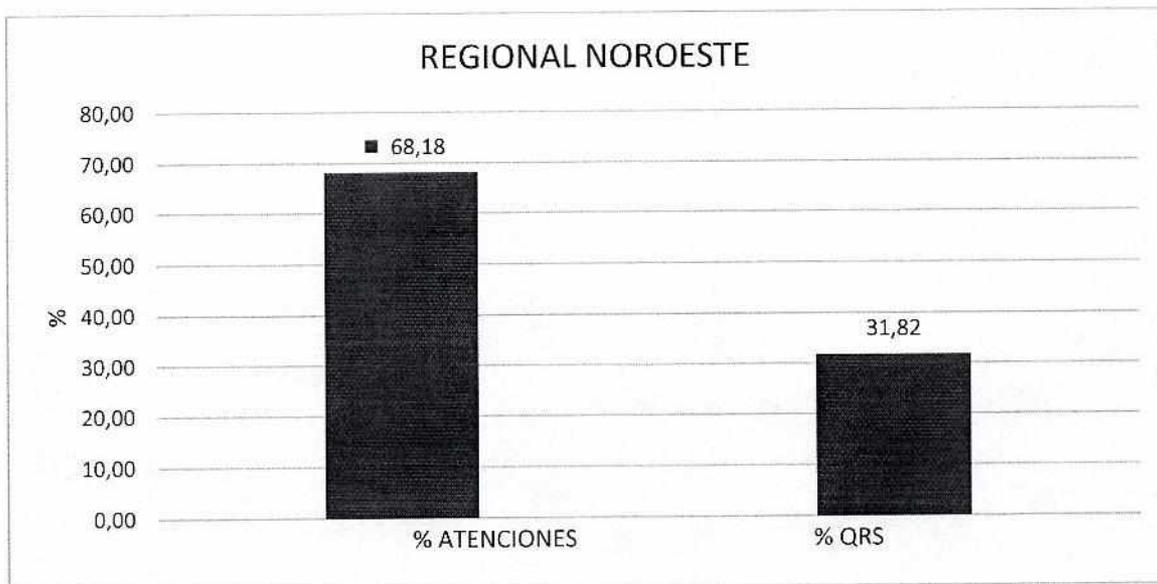
- 400 Regional Oriente
- 401 Epmsc Arauca
- 405 Epmsc Aguachica
- 407 Epmsc Pamplona
- 408 Epmsc Ocaña
- 411 Epmsc Barrancabermeja

- 415 Epms San gil
- 416 Epmsc Socorro
- 417 Epmsc San Vicente de Chucury
- 420 RM Bucaramanga
- 421 Epmsc Giron

Se puede observar que todos los Establecimientos seleccionados para cumplir con esta meta han tenido un registro muy bajo en el aplicativo.

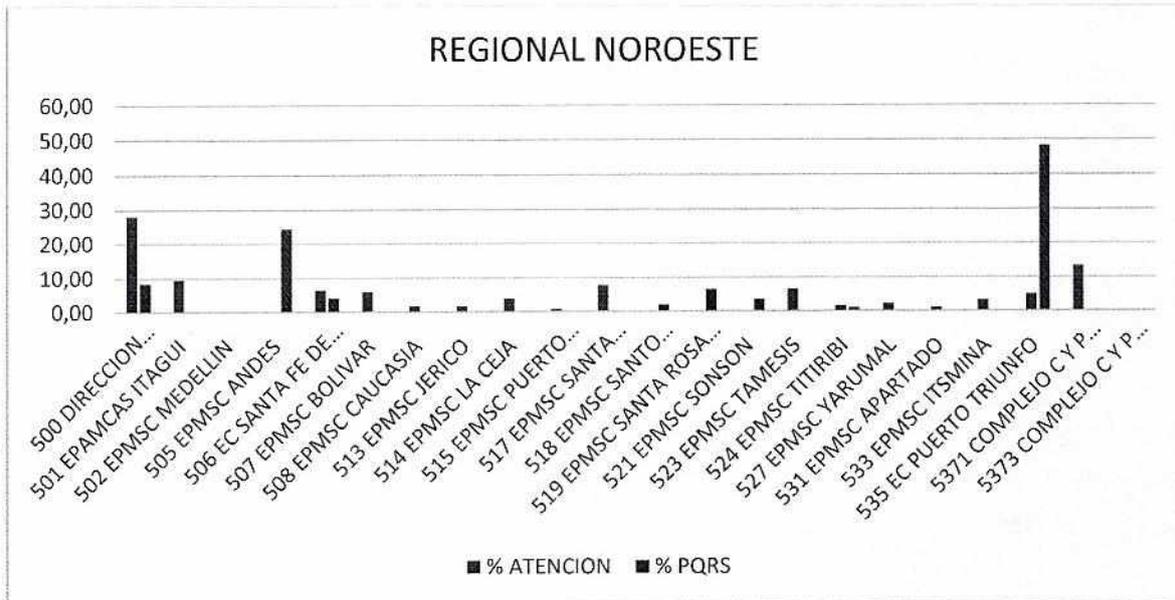
REGIONAL NOROESTE

Para el primer trimestre 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.



Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Noroeste el 68.18% 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 31.82% tiene un comportamiento de QRS.

CODIGO	ESTABLECIMIENTOS REGIONAL NOROESTE	ATENCION	QRS	TOTAL	% ATENCION	% QRS
1	500 DIRECCION REGIONAL NOROESTE	576	81	657	28,15	8,48
2	501 EPAMCAS ITAGUI	194	2	196	9,48	0,21
3	502 EPMSC MEDELLIN	7	0	7	0,34	0,00
4	505 EPMSC ANDES	1	233	234	0,05	24,40
5	506 EC SANTA FE DE ANTIOQUIA	132	39	171	6,45	4,08
6	507 EPMSC BOLIVAR	122	2	124	5,96	0,21
7	508 EPMSC CAUCASIA	35	2	37	1,71	0,21
8	513 EPMSC JERICO	36	0	36	1,76	0,00
9	514 EPMSC LA CEJA	80	0	80	3,91	0,00
10	515 EPMSC PUERTO BERRIO	18	0	18	0,88	0,00
11	517 EPMSC SANTA BARBARA	158	0	158	7,72	0,00
12	518 EPMSC SANTO DOMINGO	0	20	20	0,00	2,09
13	519 EPMSC SANTA ROSA DE OSOS	0	62	62	0,00	6,49
14	521 EPMSC SONSON	1	35	36	0,05	3,66
15	523 EPMSC TAMESIS	135	0	135	6,60	0,00
16	524 EPMSC TITIRIBI	33	10	43	1,61	1,05
17	527 EPMSC YARUMAL	48	0	48	2,35	0,00
18	531 EPMSC APARTADO	26	2	28	1,27	0,21
19	533 EPMSC ITSMINA	67	0	67	3,27	0,00
20	535 EC PUERTO TRIUNFO	101	462	563	4,94	48,38
21	5371 COMPLEJO C Y P DE MEDELLIN-PEDREGAL-SINDICADOS	272	3	275	13,29	0,31
22	537 COMPLEJO C Y P DE MEDELLIN-PEDREGAL-MUJERES	4	2	6	0,20	0,21
TOTAL		2046	955	3001	100	100



Al observar la gráfica y la tabla podemos concluir que el Ec Puerto Triunfo realizó un muy buen manejo del aplicativo, en cuanto al ingreso de QRS obtuvo un 48.38% de las atenciones con respecto a los Establecimientos de la Regional y la Regional realizó también buen manejo del aplicativo en cuanto a las Atenciones Personalizadas, evidenciando un 28.15% de los ingresos en este tema. Pero se observa con gran preocupación que los demás Eron tienen un ingreso muy 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:

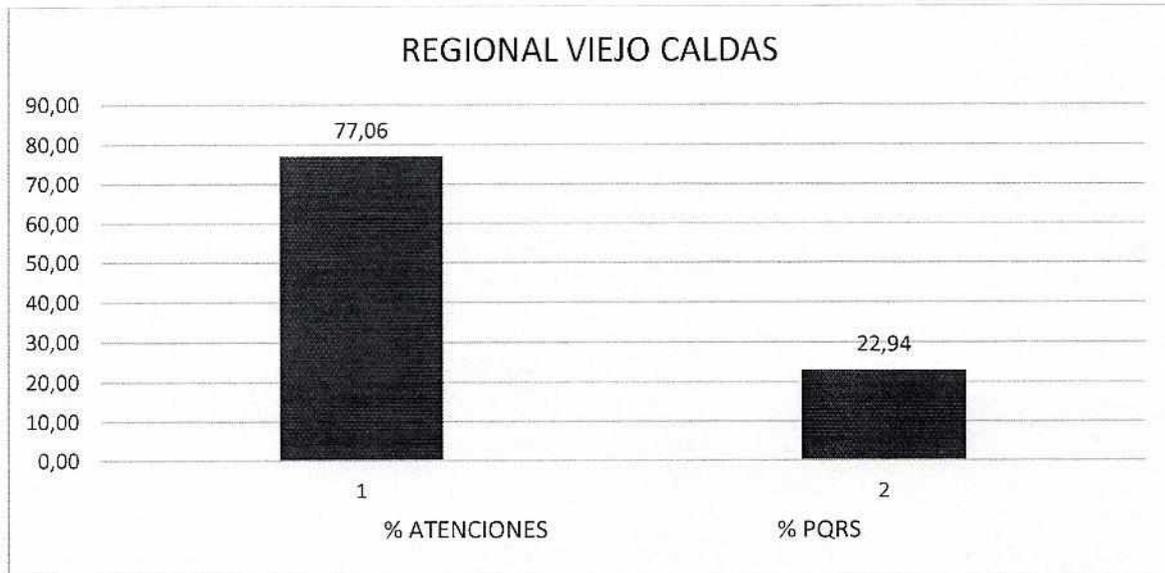
- 500 Regional Noroeste
- 501 EpAmscas Itagui – Ere - Jyp
- 502 Epmsc Medellín
- 513 Epmsc Jericó
- 515 Epmsc Puerto Berrio
- 518 Epmsc Santo Domingo
- 521 Epmsc Sonson
- 524 Epmsc Titiribí

- 530 Epmsc Quibdó
- 531 Epmsc Apartado
- 535 Ep Puerto Triunfo
- 537 Complejo Carcelario y Penitenciario de Medellín – Pedregal COPED

De ellos se puede observar el cumplimiento de esta meta a la Regional y al Ec Puerto Triunfo, el no cumplimiento de la Meta por parte del establecimiento Epmsc Quibdo, los demás Establecimientos su registro es muy bajo, lo que nos lleva a concluir que la Regional Noroeste, está cumpliendo medianamente con la Meta propuesta para el 2017.

REGIONAL VIEJO CALDAS

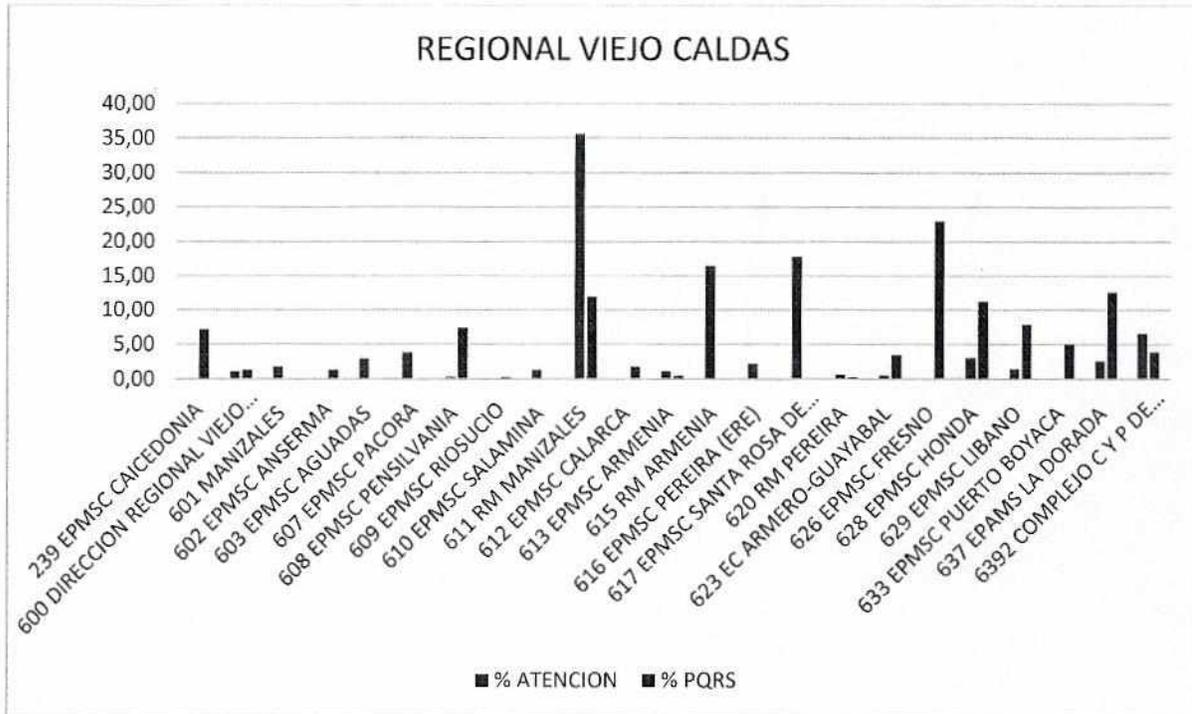
Para el primer trimestre de 2017, los resultados obtenidos del Ingreso de las QRS adscritas a la Regional Viejo Caldas se evidencian en las siguientes cifras de acuerdo con atención personalizada y otros medios de atención de QRS, información que arroja el sistema



Como se observa en la gráfica anterior, en la Regional Viejo Caldas el 77.06% de los ingresos al aplicativo son por atenciones personalizadas, siendo esta atención la más

frecuente que se registra en el aplicativo, mientras que el 22.94% tiene un comportamiento de QRS.

CODIGO	ESTABLECIMIENTO	ATENCION	QRS	TOTAL	% ATENCION	% QRS
1	239 EPMSC CAICEDONIA	0	43	43	0,00	7,21
2	600 DIRECCION REGIONAL VIEJO CALDAS	23	8	31	1,15	1,34
3	601 MANIZALES	37	0	37	1,85	0,00
4	602 EPMSC ANSERMA	2	8	10	0,10	1,34
5	603 EPMSC AGUADAS	59	1	60	2,95	0,17
6	607 EPMSC PACORA	76	0	76	3,80	0,00
7	608 EPMSC PENSILVANIA	5	44	49	0,25	7,38
8	609 EPMSC RIOSUCIO	2	2	4	0,10	0,34
9	610 EPMSC SALAMINA	27	1	28	1,35	0,17
1	611 RM MANIZALES	714	71	785	35,66	11,91
0	612 EPMSC CALARCA	0	11	11	0,00	1,85
11	613 EPMSC ARMENIA	22	3	25	1,10	0,50
12	615 RM ARMENIA	329	0	329	16,43	0,00
13	616 EPMSC PEREIRA (ERE)	46	1	47	2,30	0,17
14	617 EPMSC SANTA ROSA DE CABAL	356	1	357	17,78	0,17
15	620 RM PEREIRA	14	2	16	0,70	0,34
16	623 EC ARMERO-GUAYABAL	11	21	32	0,55	3,52
17	626 EPMSC FRESNO	2	137	139	0,10	22,99
18	628 EPMSC HONDA	62	67	129	3,10	11,24
19	629 EPMSC LIBANO	30	47	77	1,50	7,89
20	633 EPMSC PUERTO BOYACA	0	30	30	0,00	5,03
21	637 EPAMS LA DORADA	52	75	127	2,60	12,58
22	639 COMPLEJO C Y P DE IBAGUE-PICALAÑA-CONDENADOS	133	23	156	6,64	3,86
	TOTALES	2002	596	2598	100,00	100,00



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 35.66%, seguidos del Epmsc Santa Rosa de Cabal y Rm Armenia, en cuanto al ingreso de QRS el Epmsc Fresno obtuvo un 22.99% 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 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 Epmc Salamina
- 612 Epmc Calarcá
- 613 Epmc Armenia
- 616 Epmc Pereira . Ere
- 620 RM Pereira
- 628 Epmc Honda
- 629 Epmc La Dorada
- 639 Complejo Carcelario y Penitenciario de Ibagué Picalaña "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 primer trimestre de 2017 se realizaron 12491 de quejas, reclamos y sugerencias e ingresos al aplicativo a nivel nacional, de las cuales las atenciones personalizadas fueron el mayor número registrado (9437), la Regional Oriente registra el mayor número de ingresos seguido de la Regional Noroeste y Viejo Caldas.

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.

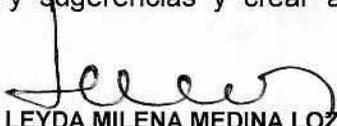
Se recuerda que el aplicativo Quejas Web es una herramienta que permite utilizarlo de manera constante donde se puede llevar a cabo el diagnostico de las necesidades requeridas por los ciudadanos en cada Establecimiento a Nivel Regional y Nacional.

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 oficio 81002-DINPE-GATEC-000381. 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. Realizar un oficio a cada uno de los Directores Regionales con el fin de mencionar sus recomendaciones y sugerencias y crear acción de mejora.

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: 08-09-2017