

81002-DINPE-GATEC-2701

Bogotá, 22 de Noviembre de 2017

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

06 DIC 2017
Hora 12:45
Firma

Asunto: "Rediseñar el informe de PQRS teniendo en cuenta las necesidades normativas e institucionales y el reporte de solicitudes de información"

En atención a la meta del Plan de Acción 2017 "Rediseñar el informe de PQRS, Teniendo en cuenta las necesidades normativas e institucionales y el reporte de solicitudes de información", el grupo de Atención al Ciudadano realiza el siguiente informe, teniendo en cuenta el estadístico del aplicativo de Enero 01 de 2017 al 21 de Noviembre de 2017

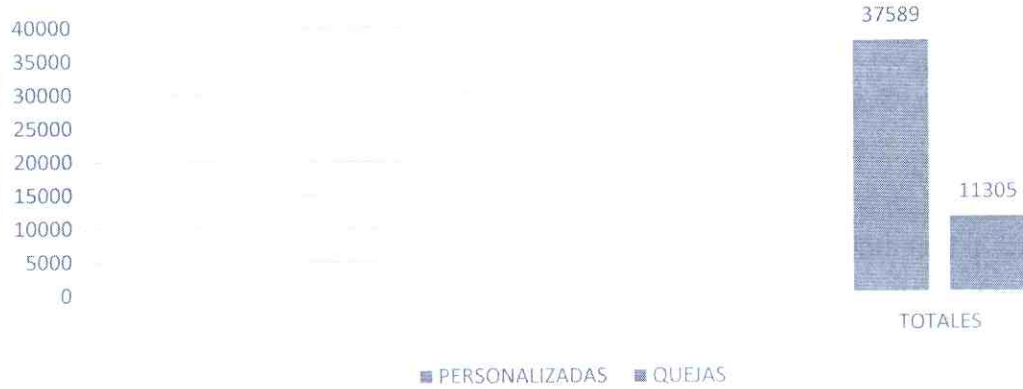
INFORME DE LAS PQRS - ATENCION AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL

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

REGIONAL	ATENCION PERSONALIZADA (ORIENTACION)	PQRS	TOTAL
Regional Central	5774	1460	7234
Regional Occidente	562	1832	2394
Regional Norte	1525	598	2123
Regional Oriente	12356	1667	14023
Regional Noroeste	9565	2389	11954
Regional Viejo Caldas	6469	1843	8312

Sede Central	1336	1245	2581
999	2	9	11
700		4	4
Vacias		258	258
Totales	37589	11305	48894

ESTADISTICO DE LAS PQRS

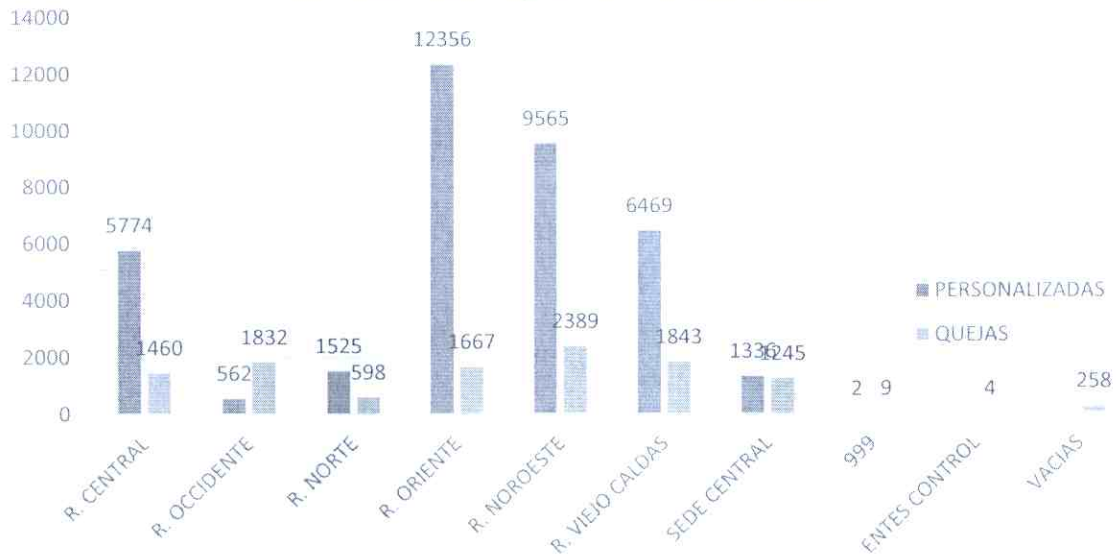


Este estadístico se tomó desde el primero (01) de Enero de 2017 hasta el 21 de Noviembre de 2017, encontrando que se realizaron durante este periodo 37.589 atenciones personalizadas y 11.305 Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias, las cuales están discriminadas en las Regionales así:

REGIONALES	PERSONALIZADAS	PQRS
R. CENTRAL	5774	1460
R. OCCIDENTE	562	1832
R. NORTE	1525	598
R. ORIENTE	12356	1667
R. NOROESTE	9565	2389
R. VIEJO CALDAS	6469	1843
SEDE CENTRAL	1336	1245
PERSONAS NATURALES	2	9

700		4
VACIAS		258
TOTALES	37589	11305

ESTADISTICO PQRS POR REGIONALES



Como se puede observar en la gráfica y en la tabla, las atenciones personalizadas son las que presentan un mayor número de utilización en las Regionales. Se evidencia que la Regional Oriente fue donde se realizó un mayor número de atenciones personalizadas, seguido de la regional Noroeste, Regional Viejo caldas y Regional Central, la regional occidente muestra un comportamiento muy bajo con respecto a las otras. Las PQRS muestran un comportamiento más bajo con respecto a las Personalizadas u Orientaciones a los ciudadanos, sin embargo se resalta que la Regional Noroeste es quien tiene una mayor atención en este sentido, seguido de la regional Viejo Caldas y Occidente, la Regional Norte muestra un comportamiento muy bajo en atenciones de PQRS.

1. PERSONALIZADAS U ORIENTACIONES A LOS CIUDADANOS

ATENCIONES PERSONALIZADAS	CANTIDAD
ORIENTACIONES	34484
OTRAS	3105
TOTAL	37589



En la tabla y en la gráfica se puede observar que dentro de las Atenciones Personalizadas las Orientaciones son las de mayor peso, teniendo un total de 34.484 Orientaciones, lo que equivale a un 91.74% de las atenciones personalizadas, razón por la cual nos detendremos en este punto para verificar las clases de orientación que se encuentran en el formulario de PQRS y cuáles de ellas son las más requeridas por los ciudadanos.

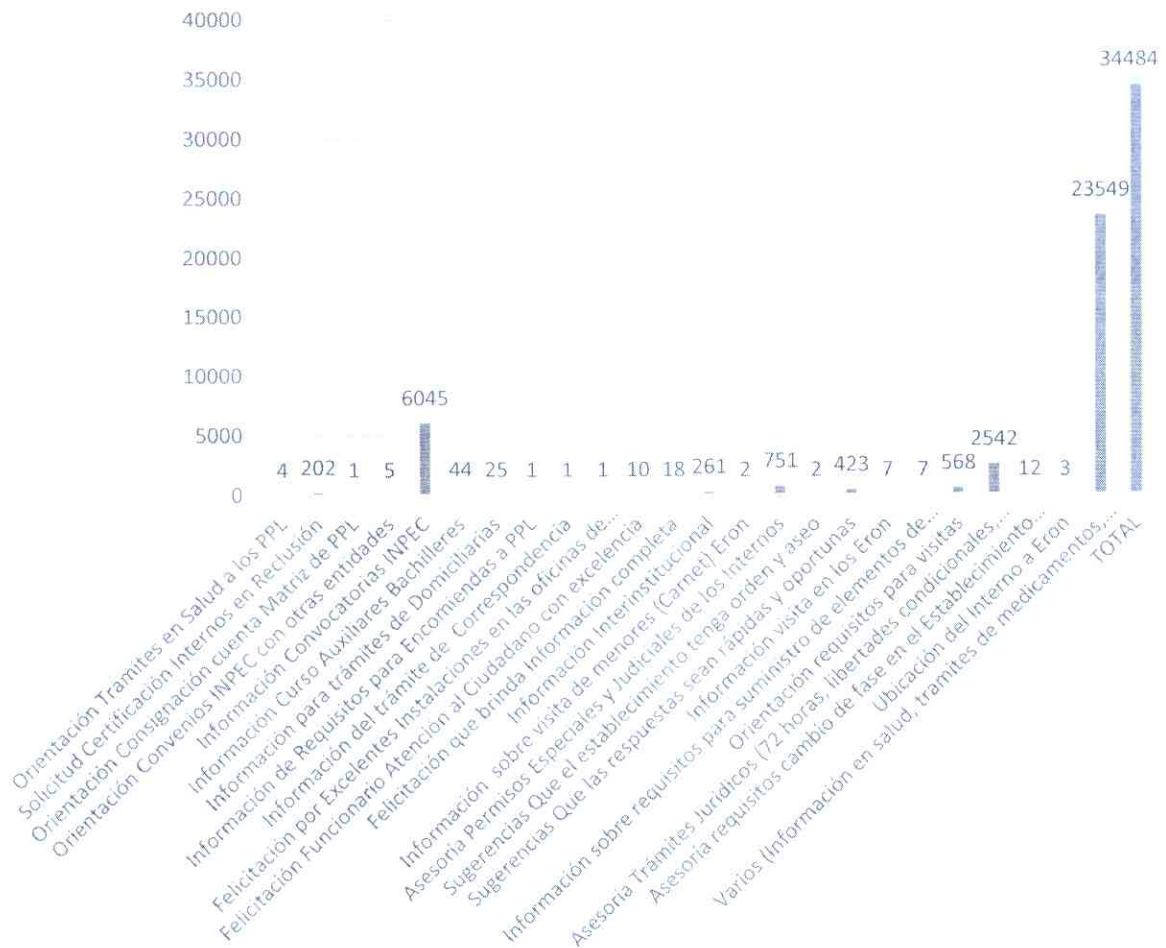
CLASES DE ORIENTACION A LOS CIUDADANOS

ITEM	CLASE DE ORIENTACION A LOS CIUDADANOS	CANTIDAD
1	Orientación Tramites en Salud a los PPL	4
2	Solicitud Certificación Internos en Reclusión	202
3	Orientación Consignación cuenta Matriz de PPL	1
4	Orientación Convenios INPEC con otras entidades	5
5	Información Convocatorias INPEC	6045
6	Información Curso Auxiliares Bachilleres	44
7	Información para trámites de Domiciliarias	25
8	Información de Requisitos para Encomiendas a PPL	1
9	Información del trámite de Correspondencia	1
10	Felicitación por Excelentes Instalaciones en las oficinas de Atención al Ciudadano	1
11	Felicitación Funcionario Atención al Ciudadano con excelencia	10
12	Felicitación que brinda Información completa	18
13	Información Interinstitucional	261
14	Información sobre visita de menores (Carnet) Eron	2
15	Asesoría Permisos Especiales y Judiciales de los Internos	751
16	Sugerencias Que el establecimiento tenga orden y aseo	2

17	Sugerencias Que las respuestas sean rápidas y oportunas	423
18	Información visita en los Eron	7
19	Información sobre requisitos para suministro de elementos de aseo	7
20	Orientación requisitos para visitas	568
21	Asesoría Trámites Jurídicos (72 horas, libertades condicionales, permisos especiales, brazaletes, entre otros).	2542
22	Asesoría requisitos cambio de fase en el Establecimiento Penitenciario	12
23	Ubicación del Interno a Eron	3
24	Varios (Información en salud, tramites de medicamentos, jurídico, visitel, libertades condicionales, encomiendas, seguridad, entrega de cédulas a PPL, carnet de menores, información institucional, entre otras).	23549
TOTAL		34484

De acuerdo a la tabla, se puede evidenciar que existen 24 ítems a escoger dentro del tipo Orientación, estos fueron seleccionados de acuerdo a la necesidad manifiesta de los ciudadanos, el ítem 24 "Varios" es el de mayor utilización, al revisar el estadístico se observa que este es el de más valor ya que los funcionarios que diligencian el formulario llevan a esta casilla información de diferente clase de atención tales como: Información de salud, tramites de medicamentos, trámites jurídicos, visitel, libertades condicionales, encomiendas, seguridad de los PPL, entrega de cédulas a PPL, carnet de menores, entre otras.

CLASES DE ORIENTACION O INFORMACION AL CIUDADANO



De acuerdo a la gráfica y a la tabla anterior, la actividad con más atenciones es la de Varios, con un total de 23549 atenciones, como se mencionó anteriormente este

cobija diferente tipo de información tal como Orientación en salud, tramites de medicamentos, trámites jurídicos, Visitel, libertades condicionales, encomiendas, seguridad de los PPL, entrega de cedula a PPL, carnet de menores, entre otras. La segunda actividad más recurrente en las orientaciones es la información de Convocatorias del Inpec, con un total de 6.045 atenciones a nivel nacional, seguido de Asesoría Trámites Jurídicos (72 horas, permisos especiales, libertad condicional, domiciliarias, brazalete, etc.), con un total de 2.542 atenciones. En una cantidad menor se encuentran Asesoría Permisos Especiales y Judiciales de los Internos en un total de 751 atenciones y Orientación de Requisitos para Visitas en un total de 568. Se recibieron 423 sugerencias en cuanto a que las Respuestas sean más rápidas y oportunas, en cantidades más bajas se puede observar la atención de Información Interinstitucional y solicitud de Certificación Internos en Reclusión.

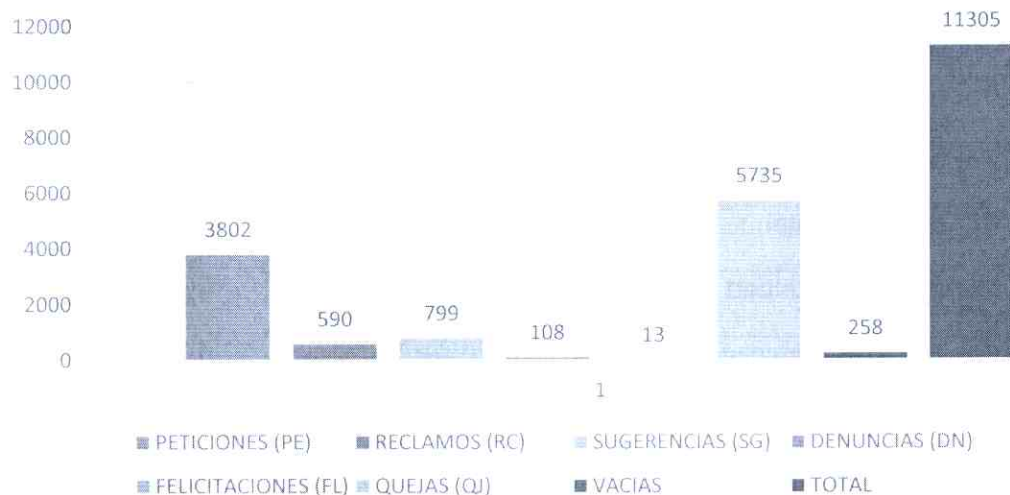
2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRS)

TIPOS DE PQRS

PETICIONES (PE)	RECLAMOS (RC)	SUGERENCIAS (SG)	DENUNCIAS (DN)	FELICITACIONES (FL)	QUEJAS (QJ)	VACIAS	TOTAL
3802	590	799	108	13	5735	258	11305

Los tipos de quejas que encontramos en el formulario son las Peticiones, Reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, quejas y vacías. Durante el periodo Enero 01 de 2017 a 21 de Noviembre de 2017 se incorporaron 11305 quejas al sistema, de acuerdo con el estadístico que arroja este.

TIPOS DE PQRSD



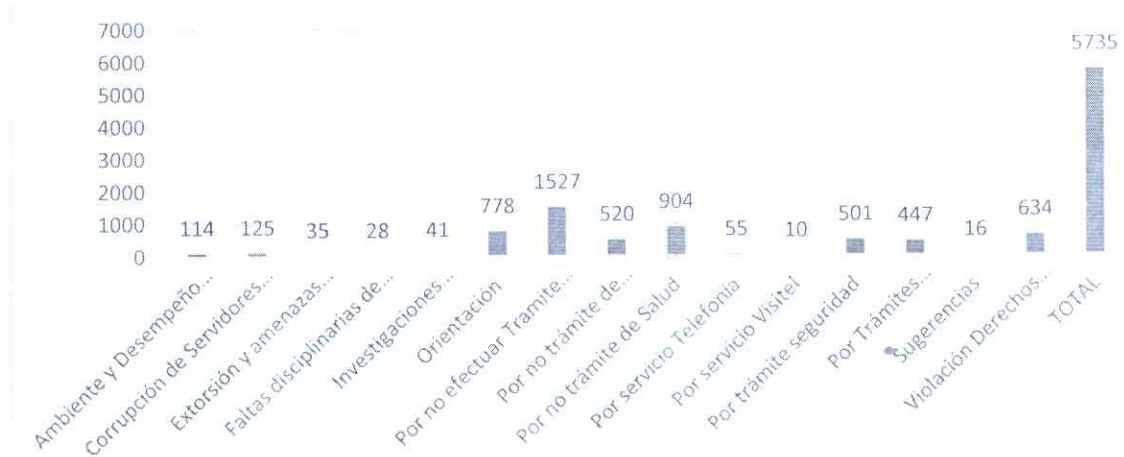
Tanto en la tabla como en el grafico se puede observar el mayor número de incorporaciones en el sistema fue de quejas con un total de 5735, seguido de peticiones con un total de 3802, vemos que el ciudadano en un buen numero realizo sugerencias, las cuales quedaron registradas en un total de 799, reclamos en un total de 590.

DIMENSION DE LA QUEJA

ITEM	DIMENSION	CANTIDAD
1	Ambiente y Desempeño Laboral	114
2	Corrupción de Servidores Públicos	125
3	Extorsión y amenazas (Internos)	35
4	Faltas disciplinarias de Funcionarios	28
5	Investigaciones Disciplinarias a Internos	41

6	Orientación	778
7	Por no efectuar Tramite Jurídico	1527
8	Por no trámite de Reinserción social	520
9	Por no trámite de Salud	904
10	Por servicio Telefonía	55
11	Por servicio Visitel	10
12	Por trámite seguridad	501
13	Por Trámites administrativos	447
14	Sugerencias	16
15	Violación Derechos Humanos	634
TOTAL		5735

DIMENSION DE LA QUEJA

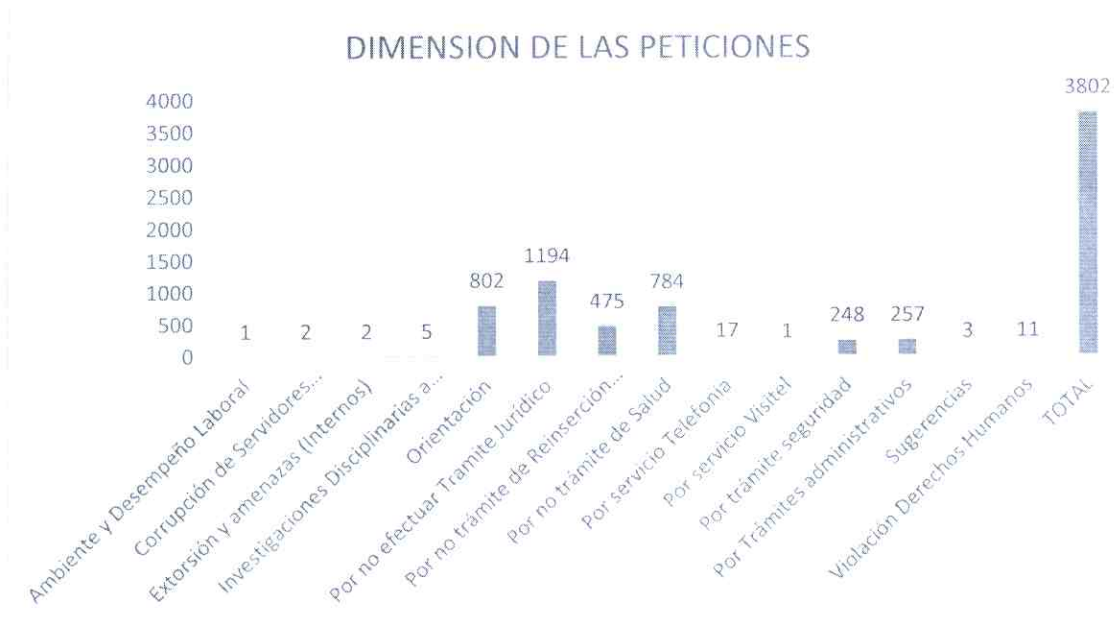


Dentro de la dimensión de la queja, la atención más frecuente es Por no efectuar trámite jurídico en una cantidad de 1527 atenciones, seguido de: Por no tramite en salud con un total de 904 atenciones, las orientaciones también reflejan un buen número de atenciones, con un total de 778 atenciones, el no dar trámite de Reinserción Social con un total de 1089 atenciones. Las otras dimensiones con un número medio de atenciones son: violación de derechos humanos con un total de 634 atenciones, por no tramite de Reinserción social con un total de 520 atenciones, trámites de seguridad con un total de 501 atenciones y trámites administrativos con un total de 447 atenciones, las otras dimensiones el número de atenciones fue muy bajo como se puede observar en la tabla.

DIMENSION DE LAS PETICIONES

ITEM	DIMENSION	CANTIDAD
1	Ambiente y Desempeño Laboral	1
2	Corrupción de Servidores Públicos	2
3	Extorsión y amenazas (Internos)	2
4	Investigaciones Disciplinarias a Internos	5
5	Orientación	802
6	Por no efectuar Tramite Jurídico	1194
7	Por no trámite de Reinserción social	475
8	Por no trámite de Salud	784
9	Por servicio Telefonía	17

10	Por servicio Visitel	1
11	Por trámite seguridad	248
12	Por Trámites administrativos	257
13	Sugerencias	3
14	Violación Derechos Humanos	11
TOTAL		3802



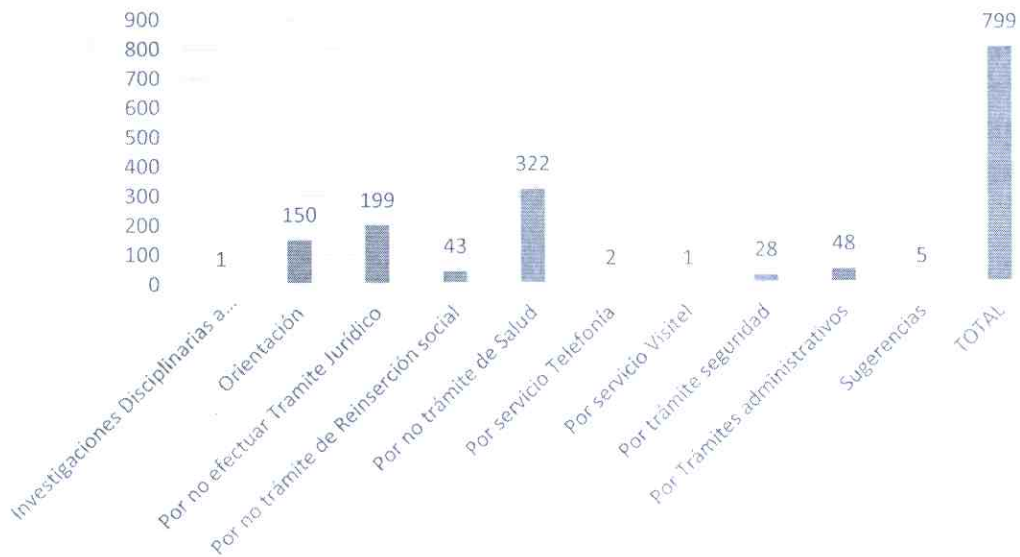
Dentro de la dimensión de las Peticiones se puede observar que la atención más frecuente es la de “Por no efectuar trámite Jurídico” con un total de 1192 ciudadanos

que hicieron esta petición, seguido de Orientación con un total de 802 atenciones, en tercer lugar con un total de 784 atenciones encontramos “Por no trámite de salud”, en una cantidad media se encuentra la actividad Por no tramite de reinserción en un total de 475 atenciones, finalmente y con unas cantidades bajas se atendieron ciudadanos que requirieron orientación en cuanto a trámites administrativos en una cantidad de 257 y por trámites de seguridad una cantidad de 248 atenciones.

DIMENSION DE LAS SUGERENCIAS

ITEM	DIMENSION	CANTIDAD
1	Investigaciones Disciplinarias a Internos	1
2	Orientación	150
3	Por no efectuar Tramite Jurídico	199
4	Por no trámite de Reinserción social	43
5	Por no trámite de Salud	322
6	Por servicio Telefonía	2
7	Por servicio Visitel	1
8	Por trámite seguridad	28
9	Por Trámites administrativos	48
10	Sugerencias	5
TOTAL		799

DIMENSION DE LAS SUGERENCIAS



Al observar la gráfica y la tabla se puede evidenciar que dentro de la dimensión de sugerencias la de mayor trascendencia fue la de “Por no dar trámite de salud” con un total de 322 atenciones, seguido de “Por no efectuar trámite jurídico” con un total de 199 atenciones, en Orientación se tramitaron 150 atenciones. Las demás dimensiones tienen un número bajo de atenciones.

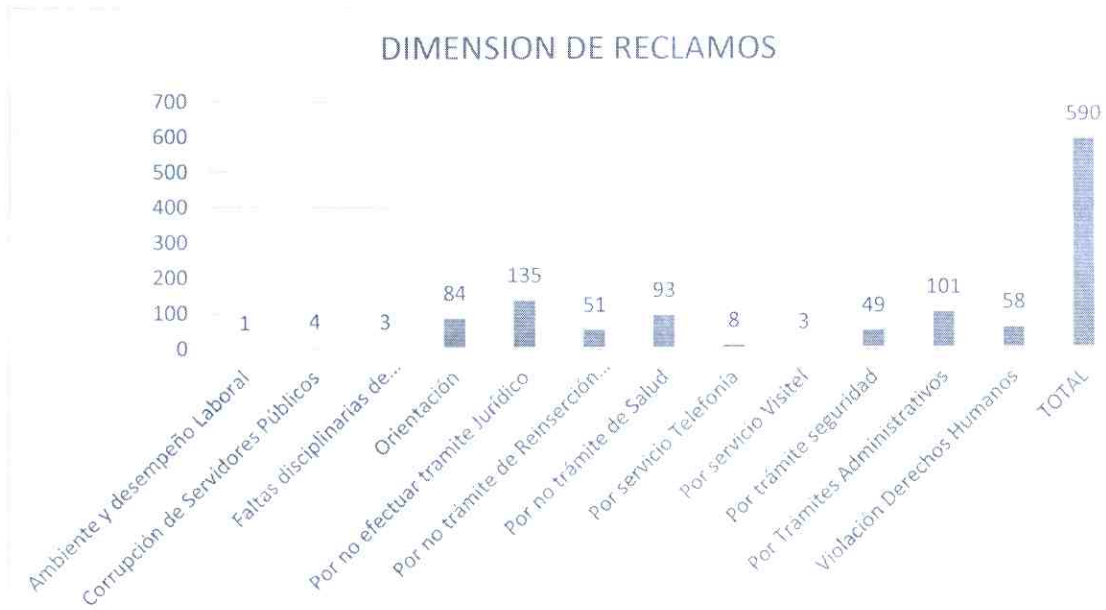
Se aclara que al revisar el estadístico, en la columna detalle se observa que más que sugerencias son solicitudes en las diferentes clases de trámites que requiere el ciudadano.

Realmente las sugerencias encontradas en esta Dimensión son cinco (5), de las cuales los ciudadanos sugieren:

- Que para el ingreso al INPEC, no se solicite más información personal de la que este regulada por norma. Sobre este tema ya se tomaron medidas inmediatas en cuanto a Protección de Datos de los ciudadanos.
- Se sugiere en el ERON de Sabanalarga, limpieza y aseo frente al ERON, ya que este está ubicado en la entrada principal del barrio, dando muy mal aspecto y porque van a celebrar el día del patrono San Antonio.

DIMENSION DE RECLAMOS

ITEM	DIMENSION	CANTIDAD
1	Ambiente y desempeño Laboral	1
2	Corrupción de Servidores Públicos	4
3	Faltas disciplinarias de Funcionarios	3
4	Orientación	84
5	Por no efectuar tramite Jurídico	135
6	Por no trámite de Reinserción social	51
7	Por no trámite de Salud	93
8	Por servicio Telefonía	8
9	Por servicio Visitel	3
10	Por trámite seguridad	49
11	Por Trámites Administrativos	101
12	Violación Derechos Humanos	58
TOTAL		590



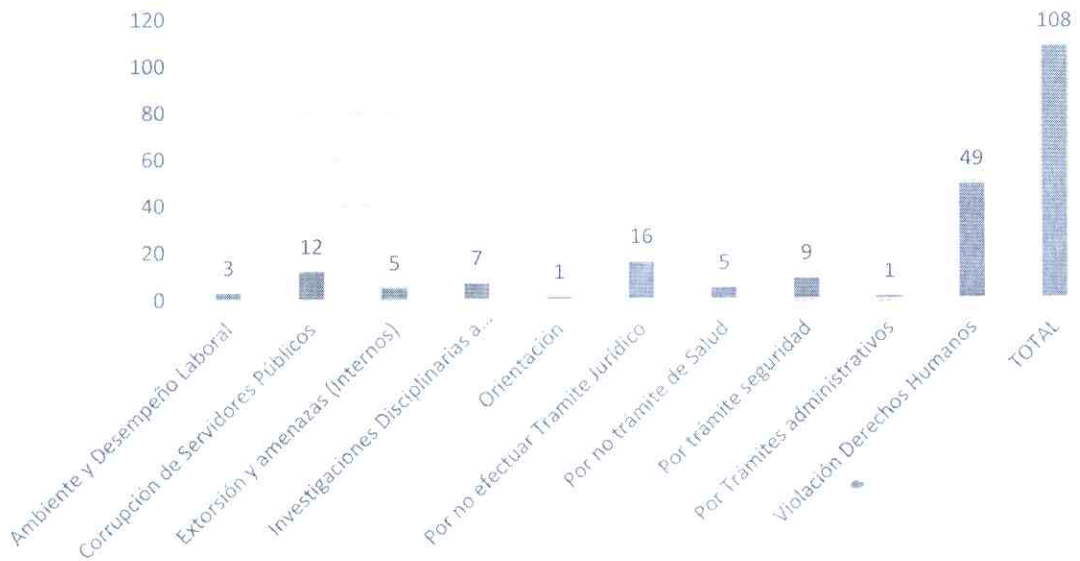
Se observa tanto en la gráfica como en la tabla que la atención “Por no efectuar tramite jurídico” es la de mayor solicitud con un total de 135 atenciones, seguido de “Por trámites administrativos” en una cantidad de 101 atenciones a ciudadanos, en tercer lugar encontramos con un total de 93 atenciones a “Por no tramite de Salud”, siendo estas tres las más solicitadas en esta dimensión de Reclamos.

DIMENSION DE LA DENUNCIA

ITEM	DIMENSION	CANTIDAD
1	Ambiente y Desempeño Laboral	3
2	Corrupción de Servidores Públicos	12
3	Extorsión y amenazas (Internos)	5

4	Investigaciones Disciplinarias a Internos	7
5	Orientación	1
6	Por no efectuar Tramite Jurídico	16
7	Por no trámite de Salud	5
8	Por trámite seguridad	9
9	Por Trámites administrativos	1
10	Violación Derechos Humanos	49
TOTAL		108

Título del gráfico



Tanto en la gráfica como en la tabla se observa que la denuncia más atendida es la Violación a los Derechos Humanos en una cantidad de 49 atenciones, seguido de “Por no efectuar Tramite Jurídico” en un total de 16 atenciones, en tercer lugar la “Corrupción por parte de servidores públicos”, con 12 atenciones. Siendo estas las más solicitadas en esta dimensión de Denuncias.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

- 3.1. Este formulario de Quejas Web, fue diseñado por la Institución, por medio de la Oficina de Sistemas de la Información y el Grupo de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta la Normativa para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), además la información aquí registrada se encuentra inmersa en el mismo, el cual es utilizado por los funcionarios de Atención al Ciudadano a nivel Nacional, incorporando las solicitudes, quejas, reclamos, peticiones, denuncias de los ciudadanos.

Con este se puede conocer el estadístico que se ingiere de las PQRSD de los ciudadanos con el fin de tomar acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento de la Imagen Institucional, como también se nos permite dar respuesta a los ciudadanos en los términos de Ley, según la Normatividad vigente, para que las Dependencias competentes quienes deben surtir respuesta lo hagan de una manera oportuna, veraz y de fondo al ciudadano.

- 3.2. Decreto número 2623 del 13 de Julio del 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano donde se señala que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos

públicos, los que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Estado.

- 3.3. Documento Conpes 3785 del 9 de Diciembre de 2013. El objetivo general de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden Nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano, el cual integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos.
- 3.4. Procedimiento de Atención al Ciudadano PM-DA-P04, cuyo objetivo es: “Asegurar la respuesta efectiva de las peticiones, quejas, reclamos y asesoría u orientación en los requerimientos de los ciudadanos y partes interesadas a través del direccionamiento oportuno y eficiente de los mismos a las dependencias.”
- 3.5. Ley 1755 de 2015, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, nos permite dar respuesta a los ciudadanos en los términos de Ley, según la Norma, para que las Dependencias competentes quienes deben surtir respuesta lo hagan de una manera oportuna, veraz y de fondo al ciudadano
- 3.6. Resolución Número 001139 de 30 de Abril 2013: Por lo cual se crea y se reglamenta el comité interdisciplinario de Gestión de Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC. Con el fin de establecer diagnóstico y acciones preventivas y correctivas en beneficio de la ciudadanía y de la mejora y buena imagen institucional.

- 3.7. Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1474 de 2011 - Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano.

Ley 1474 de 2011 - Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- 3.8. Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el INPEC – Políticas de Transparencia, participación y servicio al ciudadano – (Mejorar el proceso de rendición de cuentas permanentes, estrategias para fomentar el dialogo con la ciudadanía, crear espacios de participación e involucrar a la ciudadanía en la formulación, ejecución y evaluación de la gestión

pública, veedores, plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano entre otras.

4. DIAGNOSTICO Y ACCION DE MEJORA

Revisada la normativa y aplicativo en la estadística se observa que las diferentes atenciones realizadas por los funcionarios de Atención al Ciudadano se realizan acorde a mejorar la prestación del servicio de Quejas Peticiones, Reclamos, Sugerencias.

De acuerdo a lo observado en las gráficas, en las tablas y en el estadístico que arroja el sistema, en el periodo de enero 01 de 2017 al 21 de Noviembre de 2017 se evidencia que las atenciones más frecuentes son las Personalizadas, a nivel nacional, en las Regionales y en la Sede Central, con un total de 37589 atenciones, la Regional Oriente es quien presenta mayor registro de atenciones personalizadas con un total de 12356, seguida de la Regional Noroeste con un total de 9565 atenciones, en tercer lugar encontramos la Regional Viejo Caldas con un total de 6469 atenciones, la Regional Central con 5774 atenciones, la Regional Occidente y Norte presentan un comportamiento bajo con respecto a las otras Regionales. Las PQRSD muestran un comportamiento más bajo con respecto a las Atenciones Personalizadas u Orientaciones con un total de 11305, se resalta que la Regional Noroeste es quien presenta el número más alto de atenciones en PQRS.

Al revisar el estadístico se encuentran varios tipos de atenciones personalizadas (peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, quejas, llamadas, vacías), que refieren un número no significativo, razón por la cual en el mes de marzo se solicitó rediseñar el formulario dejando únicamente las variables Orientación, sugerencias y felicitaciones, para este informe y teniendo en cuenta que estaban todas las variables antes mencionadas, se agruparon en las variable Otras y Orientaciones, esta última presenta un valor bastante alto, por ello nos centramos en la observación del comportamiento de esta variable dentro del estadístico de Atenciones Personalizadas ya que hace referencia a un total de 34484 atenciones de 37589, lo que equivale a un 91.74%. Esta variable en el estadístico presenta 30 clases de Orientación, las cuales al ser revisadas muestran

una duplicidad en alguna de ellas, por lo cual se agruparon en temas relacionados quedando un total de 24 clases de orientación para este informe. La llamada “Vacías o Varios” tiene un total de 23549 atenciones, número considerable de atenciones por lo tanto se revisa el detalle de estas atenciones y se observa que en esta casilla se llevan diferente clase de atenciones, tales como: Información en salud, tramites de medicamentos, trámites jurídicos, visitel, libertades condicionales, encomiendas, seguridad, entrega de cedulas a PPL, carnet de menores, información institucional, entre otras, es por ello que el tipo “Vacías-Varios” dentro de Orientación tiene una cantidad de atenciones considerables. Es necesario tomar atenta nota de este tema para que el estadístico nos pueda arrojar cantidades exactas de la clase de atención con mayor frecuencia, para ello es necesario que los funcionarios que diligencian este formulario lo llenen en su totalidad y direccionen la atención de acuerdo a las variables que nos permite el formulario.

En el formulario de PQRSD también se solicitó dejar únicamente Queja, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades ya que estas variables son las que presentan un mayor número de atenciones como se puede observar en las gráficas y tablas antes relacionadas.

Por lo anterior se decide para el año 2018, solicitar algunos cambios en el formulario, para hacer de este, una herramienta más práctica, donde los funcionarios que tengan acceso a esta, hablen un mismo lenguaje y se puedan direccionar las atenciones a la variable que debe corresponder, los cambios son:

1. Suspender en el formato de Atención Personalizada, las siguientes clases de Orientación:

- Asuntos de Carácter Privado
- Información Institucional
- Beneficios Administrativos
- Libertades condicionales
- Otros
- Trámites Jurídicos
- Vacías.

2. Cambiar en el formato de Atención Personalizada, el detalle de las siguientes clases de Orientación:

- Orientación trámites en Salud a los PPL
- Orientación Solicitud Certificación Internos en Reclusión
- Orientación Consignación Cuenta Matriz de PPL
- Orientación Convenios INPEC con otras entidades
- Información Convocatorias INPEC
- Información curso Auxiliares Bachilleres
- Información para tramites de Domiciliarias
- Información de Requisitos para encomiendas a PPL
- Información de trámite de Correspondencia
- Felicitación por Excelentes Instalaciones en las oficinas de Atención al Ciudadano.
- Felicitación Funcionario Atención al Ciudadano con excelencia
- Felicitación que brinda información completa
- Orientación para que se realicen tramites antes fiscalías, procuradurías, ICBF, Defensoría del Pueblo, Notarias, Registradurías, Supernotariado y Registro (Entre Otras)
- Información sobre visita de menores (Carnet) Eron
- Asesoría Permisos Especiales y Judiciales de los Internos
- Sugerencias que el Establecimiento tenga orden y aseo.
- Sugerencias que las Respuestas sean rápidas y oportunas.
- Información visitas en los Eron
- Información sobre requisitos para suministro de elementos de aseo
- Información sobre ingreso de visitantes con contraseña
- Asesoría trámites Jurídicos (72 horas, libertades condicionales, permisos especiales, brazalete, entre otros)
- Asesoría requisitos cambio de fase en el Establecimiento Penitenciario.
- Información Ubicación del Interno a Eron.

Como recomendaciones, se solicitará a los funcionarios que diligencian el formulario de Quejas, que la solicitud del ciudadano sea analizada de tal manera que esta quede registrada en la dimensión que corresponde de acuerdo a la necesidad o

requerimiento del ciudadano, permitiendo esto un estadístico más efectivo y real ya que nos direccionara a las solicitudes recurrentes por parte de los ciudadanos y así tomar acciones preventivas o correctivas según sea el caso. Igualmente se direccionara a las dependencias competentes, las Quejas, Denuncias, Reclamos, más frecuentes que se han recibido por parte de los ciudadanos con el fin de que la dependencia realicen acciones de mejora, para lograr minimizar este tipo de quejas o denuncias. Lo anterior con el fin de tomar decisiones asertivas por parte de la Dirección.

Como resultado de este seguimiento, del ingreso a las PQRSD, a la utilización del aplicativo, se ha evidenciado que durante los últimos tres (3) años, ha aumentado el servicio a los ciudadanos, la atención a este por medio del aplicativo, y esto se evidencia por que se han desarrollado acciones que conllevan a un acercamiento del ciudadano con la Institución, especialmente con los puntos de Atención al Ciudadano y esto se ha realizado por medio de la aplicación de los Protocolos de Atención al ciudadano, la socialización de los Canales de Atención al Ciudadano, Carta de Trato Digno al Ciudadano, Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano, donde por medio de estos el ciudadano ha recibido información sobre sus deberes, derechos, trámites y servicios que se ofrecen en la Institución, como pueden acceder a la información por medio de la página del INPEC, entre otros. Esto nos ha permitido dar respuestas oportunas y claras, respuestas de fondo, Orientación a los ciudadanos en los diferentes requerimientos de ellos, direccionamiento a las dependencias competentes para que la atención sea inmediata y las respuestas oportunas. Por todo esto se ha aumentado la recepción de las solicitudes de los ciudadanos y se percibe la satisfacción del ciudadano en cuanto a la calidad y eficiencia del servicio prestado por los funcionarios de Atención al ciudadano, permitiendo esto credibilidad y confianza por parte de los ciudadanos hacia el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC.

Atentamente,



LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Reviso: Leida Milena Medina Lozano – Coordinador Grupo Atención al ciudadano
Proyecto: Ruth Mabel Olivera Arce – Técnico Administrativo
Fecha: 22/11/2017