



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones enero - diciembre 2.021

**Dirección General**

**Grupo de Atención al Ciudadano**

### PRESENTACIÓN

EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO, a través de la Dirección General –Grupo de Atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD y orientaciones recibidas y atendidas por las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional a través de los diferentes canales de atención, medios de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites, servicios, información y orientación, con el fin de analizar y cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 1755 DE 2.015, Decreto número 2623 del 2009, resolución 001139 de abril de 2.013) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Dirección General durante el periodo de enero a diciembre de 2.021 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Las estadísticas se realizan de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Entidad, discriminadas por canal y tipo de atención, así como la oficina de atención al ciudadano que la tramitó realizando un seguimiento de acuerdo con la información del aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD recepcionadas por los canales de atención de manera personal, telefónica, correo electrónico, pagina Web y correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano ubicados en la Sede Central, Direcciones Regionales y establecimientos de Reclusión a nivel nacional.

Página 2 de 18.

## CANALES DE ATENCIÓN

El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

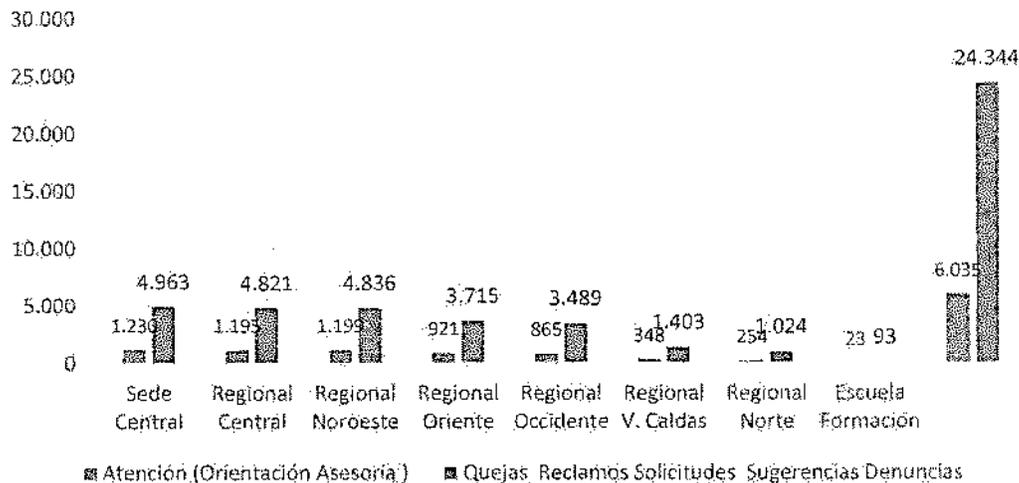
CANAL	DESCRIPCION
<b>PRESENCIAL</b>	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>TELEFONICO- CHAT</b>	Línea de atención al ciudadano de la Sede Central y nivel nacional, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC, las cuales se ingresan en el aplicativo módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite, y línea anticorrupción ubicada en la sede central
<b>FORMULARIO ELECTRONICO WEB</b>	Permite registrar en módulo GESDOC PQRSD y de las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta se puede verificar el estado del trámite de la solicitud
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, solicitudes, sugerencias, felicitaciones, actos de corrupción, las cuales se radican en el módulo GESDOC PQRSD y para asegurar la trazabilidad del trámite (atención al ciudadano y línea anticorrupción)
<b>RADICACION COMUNICACIÓN ESCRITA</b>	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con los servicios y por actos de corrupción y solicitudes en general por Gestión Documental en el módulo GESDOC PQRSD
<b>BUZON DE SUGERENCIAS</b>	Ventanilla única en ERON y Sede Central para recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON.

**INFORME DE ORIENTACIONES y PQRSD**

Se realizó el seguimiento a través de la información registrada en el aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD a las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), y Sede Central donde se presentó la siguiente información:

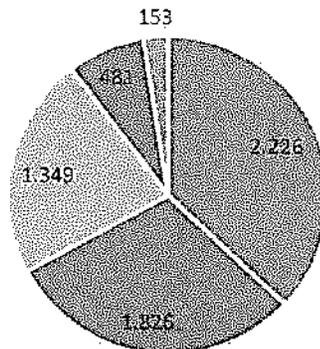
Sede	Atención (Orientación Asesoría.)	Quejas Reclamos Solicitudes Sugerencias Denuncias	Total
Sede Central	1.230	4.963	6.193
Regional Central	1.195	4.821	6.016
Regional Noroeste	1.199	4.836	6.035
Regional Oriente	921	3.715	4.636
Regional Occidente	865	3.489	4.354
Regional V. Caldas	348	1.403	1.751
Regional Norte	254	1.024	1.278
Escuela Formacion	23	93	116
	<b>6.035</b>	<b>24.344</b>	<b>30.379</b>

**ORIENTACIONES SOLICITUDES PQRSD 2021**



CANALES DE RECEPCION ORIENTACION	
Canales de Atención	Cantidad
Correo electrónico	2.226
Personal	1.826
Escrito	1.349
Portal	481
telefónico	153
<b>TOTAL</b>	<b>6.035</b>

#### CANALES DE RECEPCION ORIENTACION 2021



■ Correo electrónico ■ Personal ■ Escrito ■ Portal ■ telefónico.

Se atendieron a nivel nacional durante el periodo enero - diciembre de 2.021 por correo electrónico 2.226, de manera personalizada 1.896, escrito 1.349, página WEB portal 481, telefónicamente 153, chat 45 tanto a personas naturales como jurídicas para un total de 6.035 orientaciones, a los cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio.

*Handwritten mark*

A continuación, se presenta de manera detallada la clase de orientación que se suministró a través de los canales de atención.

ORIENTACION	CANTIDAD
INFORMACION CONVOCATORIAS INPEC	2284
INFORMACIÓN CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ PPL	1085
INFORMACION INSTITUCIONAL	1053
UBICACION A INTERNOS EN EL EROD	394
SERVICIO MILITAR	317
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	162
INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	140
INFORMACIÓN DE TRAMITES LIBERTAD PPL	110
INFORMACIÓN DE TRAMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURIA, ICBF OTROS)	107
ENTREVISTA CON EL DIRECTOR DEL EROD	87
INFORMACIÓN O TRÁMITE PARA ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	83
INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES	75
INFORMACIÓN VISITAS VIRTUALES A PPL	60
INFORMACIÓN AUTORIZACIÓN ENTREVISTAS PPL	59
INFORMACIÓN TRAMITE EN SALUD DE PPL EN DETENCIÓN O PRISIÓN DOMICILIARIA	18
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1
<b>TOTAL</b>	<b>6.035</b>

### CANALES DE ATENCION PQRSD y SOLICITUDES

CANALES DE ATENCION PQRSD Y SOLICITUDES	
CORREO ELECTRONICO	12.148
PERSONAL	5.974
ESCRITA	4.407
PAGINA WEB - PORTAL	1.331
TELEFONICA	484
<b>TOTAL</b>	<b>24.344</b>

Se atendieron para este periodo a nivel nacional un total de 24.344 PQRSD y solicitudes, y como se puede apreciar el canal más utilizado por los ciudadanos es de correo electrónico con 12.148, seguido de forma personal 5.974, escrita 4.407, la página WEB-Portal con 1.331 y atención telefónica 484

**TIPOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS Y SU DIMENSION A NIVEL NACIONAL**

Los tipos de PQRSD que encontramos durante el periodo de enero - diciembre 2.021 se presentan a continuación,

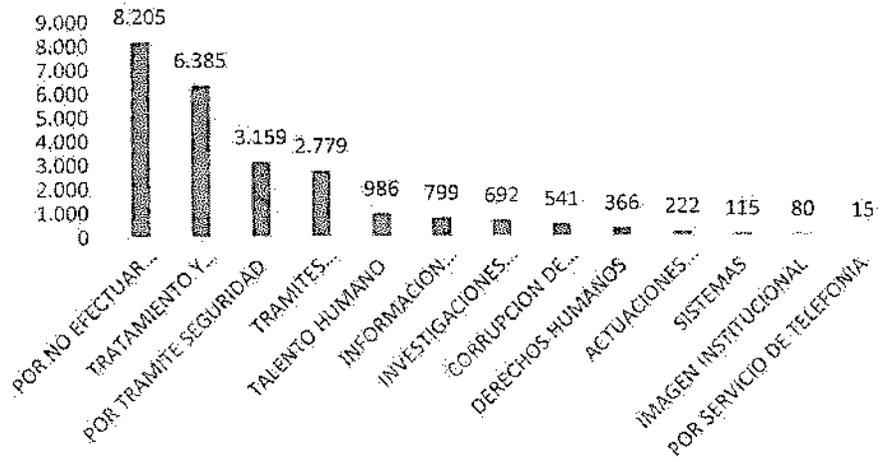
QUEJAS (QJ)	DENUNCIAS (DN)	SOLICITUDES (SL)	RECLAMOS (RC)	SUGERENCIAS (SG)	FELICITACIONES (FL)	TOTAL
5.851	929	16.473	587	486	18	24.344

De acuerdo con el tipo de PQRSD y solicitudes registradas en el aplicativo GESDOC-PQRSD a continuación se presenta el comportamiento para el periodo enero- diciembre 2.021

DIMENSION	CANTIDAD
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	8.205
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	6.385
POR TRAMITE SEGURIDAD	3.159
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	2.779
TALENTO HUMANO	986
INFORMACION ESTADISTICA INPEC	799
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	692
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	541
DERECHOS HUMANOS	366
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	222
SISTEMAS	115
IMAGEN INSTITUCIONAL	80
POR SERVICIO DE TELEFONIA	15
<b>TOTAL</b>	<b>24.344</b>



**DIMENSION PQRSD Y SOLICITUDES 2021**



Como se puede apreciar de las PQRSD que se incorporaron al aplicativo lo más solicitado por parte de los usuarios es lo referente a no efectuar trámite jurídico con 8.205, tratamiento y desarrollo 6.385, trámite de seguridad 3.159, trámites administrativos 2.779 talento humano 986 y así sucesivamente como se puede apreciar en la tabla y gráfico correspondiente.

**DIMENSION Y TIPOLOGIA DE LAS PQRSD**

A continuación, se presenta un cuadro detallado por dimensión y tipología las PQRSD y peso porcentual de las más solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional para el periodo enero- diciembre de 2.021.

DIMENSION - TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	%
<b>POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO</b>	<b>8205</b>	<b>100,00%</b>
TRAMITES JURIDICOS PARA LA REDENCION DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO)	3885	47,35%
CONSTANCIAS DE RECLUSION DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1243	15,15%
TRAMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1030	12,55%
TRAMITE ANTE DETENCION DOMICILIARIA	631	7,69%

NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LO CANALES	621	7,57%
FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD HASTA 72 HORAS	338	4,12%
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACION DE INTERNOS	184	2,24%
NO EFECTUAR TRAMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	95	1,16%
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILANCIA	53	0,65%
DEFINICION JURIDICA A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	45	0,55%
FALTA TRAMITE DE LIBERTAD A PPL	26	0,32%
INFORMACIÓN DE TRAMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURIA, ICBF OTROS)	26	0,32%
INFORMACIÓN DE TRAMITES LIBERTAD PPL	17	0,21%
INFORMACIÓN AUTORIZACIÓN ENTREVISTAS PPL	6	0,07%
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	5	0,06%
<b>TRATAMIENTO Y DESARROLLO</b>	<b>6385</b>	<b>100,00%</b>
ATENCION MEDICA	1666	26,09%
TRAMITE PARA DESCUENTO (estudio, trabajo, enseñanza)	1292	20,23%
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	1272	19,92%
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO	1214	19,01%
ATENCIÓN PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	386	6,05%
VISITAS DOMICILIARIAS PARA BENEFICIOS DE HASTA 72 HORAS	198	3,10%
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	91	1,43%
NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD DE ACUERDO DPOSICIONES SANITARIAS	59	0,92%
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	58	0,91%
MULTIAFILIAACION A EPS	46	0,72%
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	22	0,34%
CERTIFICACION INTERNOS	17	0,27%
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO	13	0,20%
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	11	0,17%
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	9	0,14%
INCUMPLIMIENTO DE LA INSCRIPCIÓN VISITA VIRTUAL A PPL	9	0,14%

INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	8	0,13%
ATENCION EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	6	0,09%
ALIMENTACION A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	5	0,08%
INFORMACIÓN TRAMITE EN SALUD DE PPL EN DETENCIÓN O PRISIÓN DOMICILIARIA	2	0,03%
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMA DE REINSERCIÓN-POSPENADO	1	0,02%
<b>POR TRAMITE SEGURIDAD</b>	<b>3159</b>	<b>100,00%</b>
UBICACIÓN A INTERNOS EN EL EROD	678	21,46%
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS EROD	569	18,01%
SOLICITUD DE PROTECCION AL PRIVADO DE LA LIBERTAD	468	14,81%
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	352	11,14%
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRONICO	259	8,20%
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	224	7,09%
IRREGULARIDADES VISITOR	138	4,37%
POR HACINAMIENTO	125	3,96%
NO TRAMITE Y MEDIDAS DE PROTECCION A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	97	3,07%
MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	72	2,28%
CERTIFICACION DE AUXILIARES	66	2,09%
DETERIORO A DISPOSITIVOS EN VIGILANCIA ELECTRONICA	45	1,42%
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	28	0,89%
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	24	0,76%
EXPEDICION DE CARNET A MENORES	14	0,44%
<b>TRAMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>2.779</b>	<b>100,00%</b>
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1315	47,32%
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1227	44,15%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	85	3,06%
FALTA SERVICIO TELEFONICO	65	2,34%
MAL FUNCIONAMIENTO DE TELEFONOS	51	1,84%

DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	36	1,30%
<b>TALENTO HUMANO (,AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)</b>	<b>986</b>	<b>100,00%</b>
CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	429	43,51%
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES COMO SERVIDORES PUBLICOS	256	25,96%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	67	6,80%
FALTA DE TRAMITE EN LA DOCUMENTACION DE LAS DEPENDENCIAS	57	5,78%
NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD DE ACUERDO A DISPOSICIONES SANITARIAS	45	4,56%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	44	4,46%
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	27	2,74%
NO ACATAR ORDENES DE SUS SUPERIORES	17	1,72%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	11	1,12%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD – (DOTACION)	10	1,01%
FELICITACION A FUNCIONARIOS	9	0,91%
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	5	0,51%
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	3	0,30%
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A FUNCIONARIOS PÚBLICOS	2	0,20%
SITUACIÓN SENTIMENTAL ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONAL CONTRATISTA	2	0,20%
FALTA DE SEGUIMIENTO A FUNCIONARIOS PÚBLICOS (AUSENTISMO LABORAL)	2	0,20%
<b>CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS</b>	<b>541</b>	<b>100,00%</b>
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	148	27,36%
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DADIVAS, COHECHO	115	21,26%
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	109	20,15%
CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALES	75	13,86%
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	60	11,09%
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DE PPL	34	6,28%
<b>INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL</b>	<b>692</b>	<b>100,00%</b>
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	199	28,76%
AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS	138	19,94%



EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	109	15,75%
AGRESION FISICA A PPL O FUNCIONARIOS	85	12,28%
INTRODUCIR AL INTERIOR DEL ERON ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA	73	10,55%
PRODUCIR MALTRATO A PPL O FUNCIONARIOS	27	3,90%
EXTORSION DE PPL A FAMILIARES Y CIUDADANOS	24	3,47%
EXTORSION ENTRE PPL	21	3,03%
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	16	2,31%
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>366</b>	<b>100,00%</b>
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	109	29,78%
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	94	25,68%
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	72	19,67%
DISCRIMINACION A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION	69	18,85%
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	10	2,73%
DISCRIMINACION DE LA COMUNIDAD LGBTI Y/O MINORIAS	7	1,91%
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5	1,37%
<b>ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS</b>	<b>222</b>	<b>100,00%</b>
AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS	149	67,12%
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	36	16,22%
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PUBLICO	21	9,46%
PARTICIPACION EN POLITICA	16	7,21%
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	80	100,00%
<b>SISTEMAS</b>	<b>115</b>	<b>100,00%</b>
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	100	86,96%
CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	6	5,22%
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR LAS CITAS	5	4,35%
FALTA DE INFORMACION PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	3	2,61%
FALTA ASIGNACION DE CLAVE TELEFONICA A PPL	1	0,87%
<b>POR SERVICIO DE TELEFONIA</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>
RECARGA PIN TELEFONOS	14	100,00%
<b>CONVOCATORIAS INPEC</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
CONVOCATORIAS INPEC	20	100,00%

## NUEVOS CANALES DE ATENCION

### 1- CANAL LINEA ANTICORRUPCION

CANAL	CANTIDAD	ATENDIDAS COMITÉ CRAET
<a href="mailto:Correoanticorrupcion@inpec.gov.co">Correoanticorrupcion@inpec.gov.co</a>	3.034	824
<a href="tel:018000910105">Línea nacional 018000910105</a>	553	16
<a href="tel:3173000522">Línea celular 3173000522</a>	637	16
Chat de WhatsApp 3173000522	581	16

- **Correo-anticorrupcion@inpec.gov.co:** Ingresaron alrededor de 3.034 correos electrónicos. Es de anotar, que se atendieron en Comité CRAET de la Dirección General: 592 del correo de atencionalciudadano@inpec.gov.co y 232 del correo anticorrupcion@inpec.gov.co. De lo anterior, es posible inferir que los ciudadanos se comunican con el correo de la línea anticorrupción para temas de tutelas, notificación de audiencias de los PPL, orientación, consultas y PQRSD generales (trámites y servicios, visitas a PPL, requisitos para el ingreso a las visitas, datos de contacto de los establecimientos de reclusión, regionales y dependencias del nivel central, servicio militar, ofertas laborales, solicitudes de traslados por acercamiento familiar, solicitudes de citas médicas, entre otros), a pesar de que se ha enfatizado en que es un canal exclusivo para denuncias por hechos de corrupción.
- **Línea nacional 018000910105:** Ingresaron alrededor de 553 llamadas, de las cuales se atendieron en el Comité Craet de la Dirección General: 16. De lo anterior, es posible inferir que los ciudadanos se comunican con la línea nacional anticorrupción para temas de orientación, consultas y PQRSD generales (trámites y servicios, visitas a PPL, datos de contacto de los establecimientos de reclusión, regionales y dependencias del nivel central, servicio militar, ofertas laborales, solicitudes de traslados por acercamiento

2

familiar, entre otros), a pesar de que se ha enfatizado en que es un canal exclusivo para denuncias por hechos de corrupción

- **Línea celular 3173000522:** Ingresaron alrededor de 637 llamadas, de las cuales no se tienen datos del último cuatrimestre por parte del operador móvil y se atendieron en el Comité Craet de la Dirección General: 71. De lo anterior, es posible inferir que los ciudadanos se comunican con la línea celular anticorrupción para temas de orientación, consultas y PQRSD generales (trámites y servicios, visitas a PPL, requisitos para el ingreso a las visitas, datos de contacto de los establecimientos de reclusión, regionales y dependencias del nivel central, servicio militar, ofertas laborales, solicitudes de traslados por acercamiento familiar, solicitudes de citas médicas, entre otros), a pesar de que se ha enfatizado en que es un canal exclusivo para denuncias por hechos de corrupción.
- **Chat de WhatsApp 3173000522:** Ingresaron alrededor de 581 chats a la línea anticorrupción, de los cuales se atendieron en el Comité Craet de la Dirección General: 69. Ingresaron alrededor de 581 chats a la línea anticorrupción, de los cuales se atendieron en el Comité Craet de la Dirección General: 69. De lo anterior, es posible inferir que los ciudadanos se comunican con el chat de WhatsApp de la línea anticorrupción para temas de orientación, consultas y PQRSD generales (trámites y servicios, visitas a PPL, requisitos para el ingreso a las visitas, datos de contacto de los establecimientos de reclusión, regionales y dependencias del nivel central, servicio militar, ofertas laborales, solicitudes de traslados por acercamiento familiar, solicitudes de citas médicas, entre otros), a pesar de que se ha enfatizado en que es un canal exclusivo para denuncias por hechos de corrupción

Así mismo, es de resaltar que en muchas ocasiones las interacciones son fallidas o no terminan propiamente en la interposición de una queja o denuncia ante el instituto, por temas como:

- Las llamadas se caen.
- La llamada es informativa sobre temas que no son de corrupción.

- Los registros de llamadas no discriminan entre llamadas salientes y entrantes, por lo que el registro de la línea celular no se tuvo en cuenta, sino que se realizó el filtro manualmente.
- Los chats no finalizan con la información de una queja y denuncia, pues el usuario no responde o no brinda la información completa.
- Los correos electrónicos vienen duplicados y hasta triplicados con la misma información, por lo que se radica una sola queja.

## 2- CANAL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS

<http://atc.inpec.gov.co:8080/>, se encuentran habilitadas las siguientes sedes para atención por la solución de asignación de turnos-Digiturno, con el fin de agilizar la atención a los ciudadanos con los siguientes resultados durante el periodo de enero a diciembre de 2.021

PUNTO DE ATENCION	No. De turnos Agendados
Sede Central	21
COMEB Bogota	11
CPMSBOG	5
COPEP Pedregal	0
EPMSC Medellín	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

### Sistema de agendamiento de turnos INPEC

Sedes habilitadas para el agendamiento:

Sede Central  
COMEB Bogotá la Picota  
CPMSBOG La Modelo  
EC-Pedregal  
EPMSC Medellín

Agende su turno haciendo clic en el botón.



PUNTO DE ATENCION	No. De turnos solicitados
Sede Central	1165
COMEB Bogota	80
CPMSBOG	399
COPEP Pedregal	63
EPMSC Medellin	108
TOTAL	1.815

### 3. CANAL OFICINA VIRTUAL ATENCIÓN AL CIUDADANO

<https://www.inpec.gov.co/>

Mediante este canal de atención se brinda información a los ciudadanos para interactuar de manera virtual sus preguntas más frecuentes, facilitándole al ciudadano no tener que desplazarse a las oficinas de atención al ciudadano lo relacionado con:

- Persona privada de la libertad.
- Atención al Ciudadano.
- INPEC



Bienvenido al módulo de atención al ciudadano, por favor seleccione la opción que esté buscando

Si desea información relacionada con "PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD", marque: 1.

Si desea información relacionada con "INPEC", marque: 2.

Si desea información relacionada con "ATENCIÓN AL CIUDADANO", marque: 3.

Si desea terminar la atención, marque: 4.

1 2 3 4

## CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

El Grupo de Atención al Ciudadano adelanta el seguimiento y control a través del Tablero de control generando un radicado único por cada solicitud interpuesta por el ciudadano así mismo:

Permite trasladar la solicitud a más de un usuario;

Consolida toda la información de las PQRSD registradas en el módulo Gesdoc pqrSD a nivel nacional en tiempo real.

Permite colocar en privacidad absoluta, aquellas PQRSD que así lo requieran.

Cuenta con un sistema de alerta y semáforo, para que las dependencias respondan de manera inmediata.

Permite realizar la trazabilidad y seguimiento de las PQRSD, en el tablero de control y ver en tiempo real la ejecución y trámite de las mismas.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Dirección General del INPEC a través del Grupo de Atención al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas, a través del aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD.

El aplicativo nos permite generar listados y estadísticas por rango de fechas, tipos de solicitudes o medios de recepción para la toma de decisiones y acciones correctivas, por cuanto permite la integración de todas las peticiones, quejas, reclamos que ingresan por los diferentes medios de recepción

En cuanto a las peticiones formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, se hace el debido control y seguimiento con el envío de oficios a las dependencias responsables, de manera manual con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

A los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, ERON y demás dependencias afectados por quejas se les recomienda realizar un plan de mejora y tomar las acciones pertinentes, con el fin de minimizar las quejas que redunde en una mejor imagen institucional, mediante comunicaciones de la Dirección General.

Las Quejas más recurrentes que impactan al Instituto como son conductas irregulares de Servidores Públicos, Derechos Humanos entre otros, se analizan en el comité



CRAET, con el fin de que las dependencias tomen las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar.

Con el nuevo aplicativo módulo GESDOC PQRSD, se siguen adelantando acciones de mejora en coordinación con la Oficina Gestión Documental con el fin de optimizar el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSD y obtener información estadística que nos permita una acertada conciliación de la información.

A las Direcciones Regionales se les está requiriendo para que adelanten planes de mejora con sus ERON adscritos en la utilización del aplicativo módulo GESDOC PQRSD, con el registro oportuno de las solicitudes que se reciban por los diferentes canales de atención