

Bogotá D.C,

Teniente Coronel
ROLANDO ANTONIO RAMIREZ SANABRIA
Dirección Custodia y Vigilancia.

INPEC PS-11-2023 (4.2)
A Contestar/Clie Este No: 2023E0242239 For:1 Anex:0 FAX
ORIGEN: 81002 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / DIANA MARCELA RODRIGUEZ NUNEZ
DESTINO: 6000 DICCION DE DICCION DE CUSTODIA Y VIGILANCIA / ROLANDO ANTONIO RAMIREZ SANABRIA
ASUNTO: ANALISIS DE COMPORTAMIENTO PQRSO DE MAYOR IMPACTO EN EL PERIODO DE ENERO AL 26 DE
OBS: ANALISIS DE COMPORTAMIENTO PQRSO DE MAYOR IMPACTO EN EL PERIODO DE ENERO AL 26 DE
NOVIEMBRE DE 2023

2023E0242239

01102102310011111000000000000000

Asunto: Análisis de comportamiento PQRSO de mayor impacto en el periodo de enero al 26 de noviembre de 2023.

Cordial Saludo,

De acuerdo con el informe presentado a la Dirección General por el Grupo de Atención al Ciudadano con la información registrada en el aplicativo GESDOC – módulo PQRSO del periodo Enero al 26 de noviembre de 2023, el cual permite el seguimiento y control por las dependencias responsables, se pudo evidenciar a nivel nacional que en las direcciones regionales y sus Eron adscritos se refleja un alto índice PQRSO de mayor impacto relacionadas a sus procesos, así:

Dimensión	Denuncia	Quejas	Reclamos	Solicitud	Total general
	688	1560	210	5128	7586
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL				1063	1063
SOLICITUD DE INFORMACION DEL PPL				936	936
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO A VISITANTES				828	828
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD				757	757
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS INTIMAS				450	450
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERO				414	414
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.		371			371
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	349				349
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		267	33		300
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS		157	113		270

INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA		232	5		237
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA		167	13	37	217
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES				191	191
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL				145	145
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS		80	11		91
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	83				83
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL				68	68
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS		58	8	1	67
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR				67	67
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	64				64
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD				60	60
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	54				54
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCION A FUNCIONARIOS				53	53
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS		51			51
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	50				50
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)		40	1		41
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON		34	1		35

SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES				35	35
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	32				32
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON		29	1		30
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL		28			28
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	27				27
HACINAMIENTO EN LOS ERON		24	3		27
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD		18	2	1	21
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS		1	18		19
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL				19	19
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	17				17
ÁGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	11				11
BLOQUEO CELULARES (IMEI)		3	1		4
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL				2	2
COBRO DE VISITAS POR CIUDADANOS	1				1
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL				1	1

Por lo anterior se hace necesario se tomen acciones de mejora a fin de minimizar la recurrencia de estas PQRSD mediante mesas de trabajo.

Finalmente se requiere finalizar las quejas con las respuestas de fondo para el ciudadano, de acuerdo con la ley 1755 de 2015.

Atentamente,

Teniente Coronel **DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

Revisó: Diana Marcela Rodríguez Núñez / Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Proyecto: Julieth García Triana / Auxiliar Administrativo
Fecha de Elaboración: 28 de noviembre de 2023
Archivo/ mis documentos / plan de acción 2023/ plan de acción 2023 OK/Mayor Impacto e informe semestral de PQRSD