

Bogotá D.C,

Doctora
LAURA NATALIA RIVERA RUIZ
 Jefe de Oficina Control Interno Disciplinario.

2023E0242240



Asunto: Análisis de comportamiento PQRSO de mayor impacto 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 del año en vigencia, 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:

TEMA	Denuncia	Quejas	Reclamos	Solicitud	Total general
	394	509	1	4	908
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS		371		3	374
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	97			1	98
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	94				94
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS		81			81
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	72				72
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	50				50
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	37				37
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	31				31
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERO		24			24
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	13				13
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD		11			11
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA		8			8

DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	5	1	6
PARTICIPACION DE FUNCIONARIOS EN POLÍTICA	5		5
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERO	3		3
	1		1

NOTA: Se debe tener en cuenta la información relacionada a la Dimensión de Actuaciones Irregulares de Funcionarios con el cual se tiene un total de 374 PQRSD a nivel nacional.

Por lo anterior se hace necesario se tomen acciones de mejora con relación a la respuesta oportuna a los ciudadanos, cargue de la respuesta en el aplicativo GESDOC, trámite respectivo al radicado asignado a cada PQRSD y se genere las socializaciones requeridas en los trámites que se consideren por la dependencia.

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 Nuñez / 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