

8200-DICUV-81002-GATEC

INPEC 10-03-2023 14:05  
Al Contador Cito Este No.: 2023IE0052960 Fol: 1 Anex: 0 FA: 0  
ORIGEN: 81002 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO: 8100 - DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS  
ASUNTO: INFORME CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -  
OBS: INFORME CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -  
PQRSD Y ORIENTACIONES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION

2023IE0052960



Bogotá D.C,

Teniente Coronel

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General Instituto nacional Penitenciario y Carcelario (E)

**Asunto:** Informe Consolidado De Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias – PQRSD Y Orientaciones Recibidas Y Atendidas Por Los Diferentes Canales De Atención Recepcionadas Por Las Oficinas De Atención Al Ciudadano A Nivel Nacional II Semestre 2022 (01 de julio al 31 de diciembre 2022)

Respetuoso saludo Señor Coronel,

De manera atenta me permito adjuntarle el informe de solicitudes, quejas, reclamos. Sugerencias, Denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo GESDOC – MÓDULO PQRSD ingresadas por los diferentes canales de atención, personalizado, telefónico, correos electrónicos, página web, escrito y buzón, durante II Semestre 2022 (01 de julio al 31 de diciembre 2022).

El aplicativo PQRSD tiene una herramienta llamada tablero de control que permite el seguimiento, verificación y trazabilidad de las respuestas a los ciudadanos por las dependencias, ERON y Direcciones Regionales para el oportuno cumplimiento en términos de ley.

Atentamente,

  
**Doctora LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Elaborado por: Julieth García Triana – Auxiliar administrativo  
Archivo: mis documentos plan de acción informes PQRSD 2022

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES II SEMESTRE 2022**

**Dirección General  
Grupo de Atención al Ciudadano**

**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, entre los cuales se encuentran: Atención presencial, telefónica, línea anticorrupción 018000910105, celular y chat 3173000522 la cual tiene atención 24 horas, formulario electrónico página Web, Correo electrónico anticorrupción, correo electrónico Atención al ciudadano, Radicación comunicación escrita y Buzón de sugerencia.

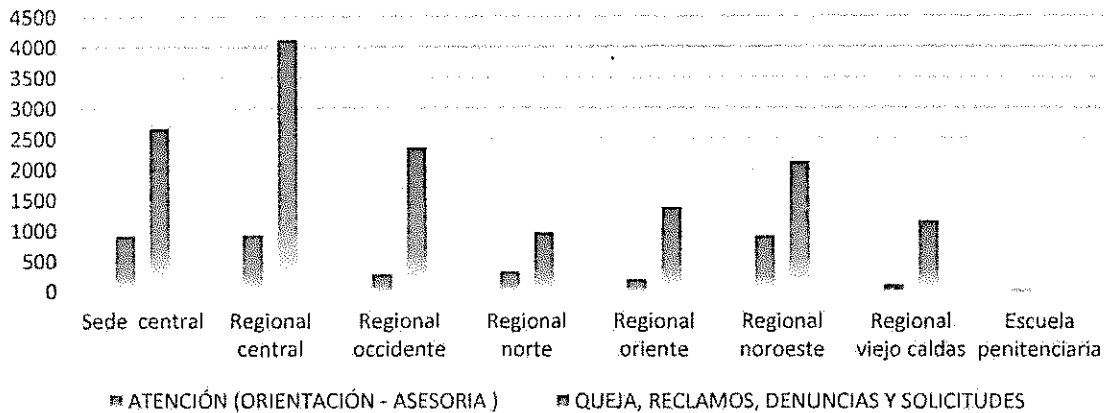
**ORIENTACIONES Y PQRSD**

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

SEDE	ATENCIÓN (ORIENTACIÓN - ASESORIA)	QUEJA, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	TOTAL
Sede central	928	2671	3599
Regional central	933	4124	5057
Regional occidente	291	2367	2658
Regional norte	330	972	1302
Regional oriente	204	1394	1598
Regional noroeste	927	2129	3056
Regional viejo caldas	119	1171	1290
Escuela penitenciaria	34	8	42
<b>TOTAL</b>	<b>3766</b>	<b>14836</b>	<b>18602</b>

- ✓ Teniendo en cuenta que aparte se cuenta con el Ítem Felicitaciones contando con un total de 16 que no se encuentran sumadas en la tabla anterior

## ORIENTACIONES Y PQRSD II SEMESTRE 2022



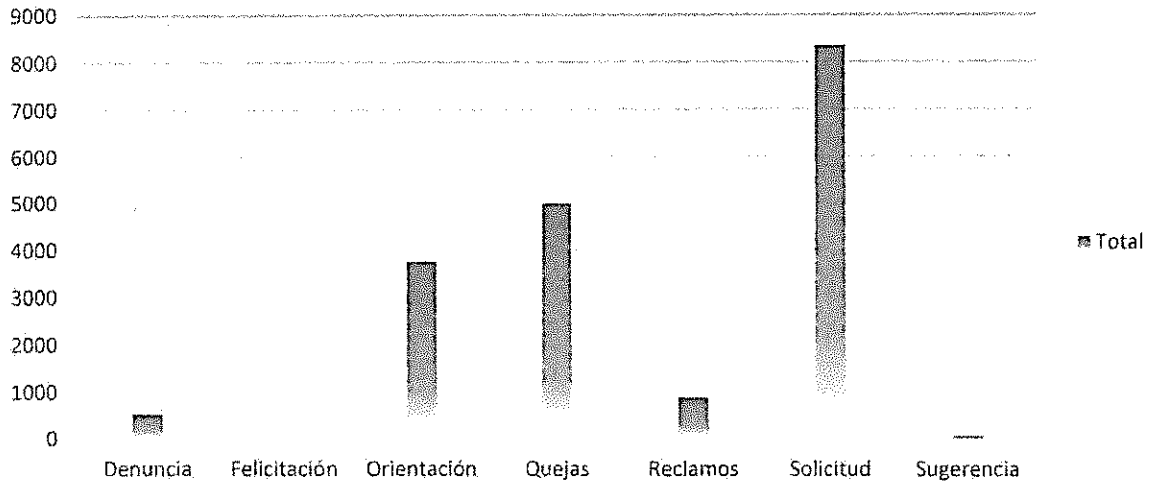
### CANALES DE ATENCIÓN

CANALES	TOTAL
Buzón	267
Correo electrónico Atención al Ciudadano	7464
Escrito	4059
Página Web	1149
Personal	3545
Telefónico Atención al Ciudadano	870
Chat	190
Correo Electrónico Anticorrupción	432
Línea Anticorrupción 018000	484
Línea Anticorrupción Celular	159
<b>Total general</b>	<b>18619</b>

Los Canales de atención que se manejan en las Direcciones Regionales, ERON, Escuela Penitenciaria y Sede Central son: Buzón, Escrita, Atención personalizada, Correo electrónico de atención al ciudadano, Página Web y Teléfono de atención al ciudadano.

Desde la sede Central se encuentra el monitoreo de PQRSD por el tablero de control donde se recibe y se verifica a nivel nacional como se da la trazabilidad de estas PQRSD a las diferentes Direcciones Regionales, ERON adscritos y dependencias, además de ser el único que manejan la líneas de anticorrupción como el correo electrónico ([anticorrupcion@inpec.gov.co](mailto:anticorrupcion@inpec.gov.co)), línea nacional anticorrupción 01-8000910105 y la línea celular y chat 3173000522.

## CANALES DE ATENCIÓN II SEMESTRE 2022



- Se puede evidenciar que los canales de atención más utilizados por los ciudadanos son:

CANALES DE ATENCIÓN PQRSY ORIENTACIONES						
Correo electrónico Atención al Ciudadano	Escrito	Personal	Página Web	Telefónico Atención al Ciudadano	Línea Anticorrupción 018000	TOTAL
7464	4059	3545	1149	870	484	17.571

### 1. ORIENTACIONES

A continuación, se presenta de manera detallada las orientaciones más recurrentes por los ciudadanos que se suministraron a través de los canales de atención.

TIPO DE ORIENTACIÓN	TOTAL
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	750
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	640
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	543
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	505
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	492
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	307
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	292
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	114
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	61
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	36
INFORMACIÓN JURÍDICA DE PPL EN ESTACIÓN DE POLICIA-URI	21
DONACIONES	3
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	2

2. DIMENSIÓN Y TIPO DE PQRSO

A continuación, se presenta la dimensión del tipo de queja de las PQRSO más solicitadas registradas en el aplicativo GESDOC – módulo PQRSO.

TIPO DE PQRSO	TOTAL
<b>JURÍDICA</b>	
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	10
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	500
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	20
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	283
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	45
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	12
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	218
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	312
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	53
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	6
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	406
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	73
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	23
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	101
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	472
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	1
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	221
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	23
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1149
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	12
SOLICITUD INFORMACIÓN TRAMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	5
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	20
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	443
<b>CUSTODIA Y VIGILANCIA</b>	
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	11
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	15
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	47
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	133
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	66
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	12
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	30
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	12

SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	73
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	152
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	29
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	5
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	54
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	1005
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	724
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES	317
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	19
BLOQUEO CELULARES (IMEI)	103
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	9
HACINAMIENTO EN LOS ERON	11
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	74
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	144
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	17
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	34
MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	40
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	103
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	196
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	202
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	92
<b>TRATAMIENTO Y DESARROLLO</b>	
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	58
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	18
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	127
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	53
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	54
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSERCIÓN – POSPENADO	3
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	63
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	29
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	120
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	31
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	12
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	23
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA	774

SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	19
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	162
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	462
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	19
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	479
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	594
<b>TALENTO HUMANO</b>	
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	35
AUSENTISMO LABORAL	2
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	25
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	2
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	6
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	4
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	32
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	22
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	24
NO ACATAR ORDENES DE SUS SUPERIORES	4
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	23
SOLICITUD AFIILIACIÓN A SINDICATOS	18
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	278
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	33
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	114
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	7
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	25
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	61
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	123
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	14
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	40
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	3
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	8
MEJORAR LA PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS	51
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	38
<b>ASUNTOS PENITENCIARIOS</b>	
SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	969
<b>GESTIÓN CORPORATIVA</b>	
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	61
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	13
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERO	105

FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	37
FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	4
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	15
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	4
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	183
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	2
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	192
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	18
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	9
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	7
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTO	1
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	1
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	39
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	17
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	9
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	12
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	41
PRESUNTA FALSEDAZ EN DOCUMENTO PÚBLICO	6
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	39
<b>PLANEACIÓN</b>	
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	363
<b>SISTEMAS</b>	
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	3
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	2
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB	7
IRREGULARIDADES VISITOR	43
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	61
RECARGA PIN TELÉFONOS	1
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	49
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	75
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	32
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3
DISCRIMINACIÓN A LA COMUNIDAD LGBTI Y/O MINORÍAS	17
DISCRIMINACIÓN A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION	9
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	71
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	54



CERVI	
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	18
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	14

Como se puede apreciar en la tabla anterior las PQRSD que se registraron en el aplicativo por su dimensión y tipología, lo más solicitado por parte de los usuarios es lo referente a las dependencias JURÍDICA con un total de 4.408 con la PQRSD de mayor recurrencia SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD con un total 1149, DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI con un total de 500, TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO) con un total de 472, SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL con un total de 443, NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES con un total de 406, FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL con un total de 312, entre otros seguido de CUSTODIA Y VIGILANCIA con un total de 3.729 con las PQRSD más recurrentes SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL con un total de 1.005, SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD con un total de 724, SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES con un total de 317, NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD con un total de 202, NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS con un total de 196, SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL con un total de 152, entre otros; continuando con TRATAMIENTO Y DESARROLLO con un total de 3.100 con una recurrencia en temas de: FALTA DE ATENCIÓN MEDICA con un total de 774, SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA) con un total de 594, SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO con un total de 479, SOLICITUD CAMBIO DE FASE con un total de 462, SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI con un total de 162, FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE con un total de 127, entre otros.

### 3. ANÁLISIS DE LA LÍNEA ANTICORRUPCIÓN

El instituto ha puesto en conocimiento de la ciudadanía los siguientes canales para la atención de Denuncias:

CANAL	TOTAL
Chat	190
Correo Electrónico Anticorrupción	432
Línea Anticorrupción 018000	484
Línea Anticorrupción Celular	159

Las denuncias recibidas en los canales anticorrupción se analizan en el CRAET comité de atención, evaluación y trámite de quejas, reclamos e informes donde se identifican las Dimensiones más frecuentes fueron: **CUSTODIA Y VIGILANCIA** (413), en la cual destacan: extorsión de PPL a internos o familiares, inducir a PPL a lesionar a sus compañeros e interno en detención domiciliaria cometiendo actos delictivos o incumpliendo la medida; **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO** (282); en la cual destacan: actuaciones irregulares de funcionarios, inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos y solicitar o recibir dadas cohecho; y **JURIDICA** (65); en la que destacan: No dar respuesta a las solicitudes por los canales y falta de trámite a beneficios para los privados de la libertad entre otros.

Con base en lo anterior, se tomaron un total de 85 acciones preventivas y un total de 79 acciones correctivas.

4. OTROS CANALES DE ATENCIÓN - SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS.

- ✓ **EL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS** Es una interacción con los ciudadanos y el uso de la solución digital de agendamiento de citas mediante la página web. En el transcurso del II Semestre del año 2022 se evidencio así:

Sistema de agendamiento de turnos INPEC

Sedes habilitadas para el agendamiento:

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

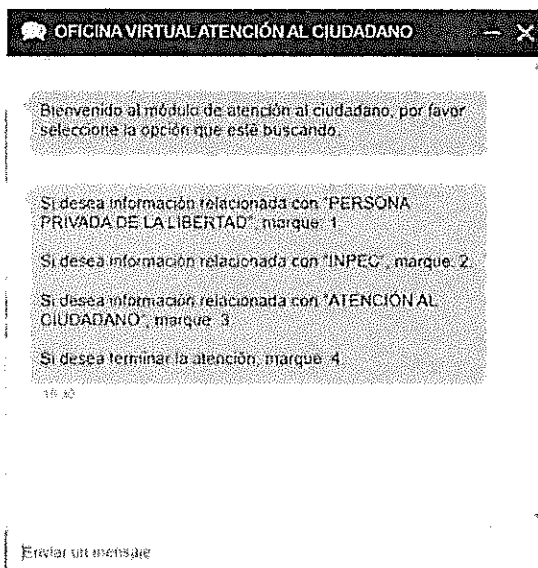
AGENDAMIENTO DE TURNOS		
SEDE	TURNOS AGENDADOS	TURNOS ATENDIDOS
SEDE CENTRAL	80	362
BELLA VISTA	4	71
PICOTA	5	215
MODELO	22	182
PEDREGAL	14	31
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>861</b>

Agende su turno haciendo clic en el botón.



- ✓ **OFICINA VIRTUAL** Es una charla conversacional con los ciudadanos virtualmente y con relación a preguntas frecuentes el Instituto ha habilitado el canal de atención que se encuentra en la página Web, en la cual se mantiene información mediante el **CHATBOT** el cual resuelve respuestas automáticas las cuales son frecuentes por los ciudadanos en general, temas como:

- Información sobre Personas Privadas de la Libertad
- Sobre Servicio al Ciudadano INPEC
- Información Institucional INPEC



Este canal maneja 4 opciones de atención al ciudadano donde se evidencian los siguientes datos:

Opción	Total
Atenciones terminadas	12.275
Atención al Ciudadano	11.933
Información PPL	7.109
INPEC	4.786
<b>TOTAL</b>	<b>36.103</b>

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el II Semestre del año 2022 se consolidó a nivel nacional un total de 18.618 requerimientos por los ciudadanos utilizando los diferentes canales así: 14836 PQRSD, 3.766 orientaciones y 17 felicitaciones al instituto y a funcionarios. A las mencionadas PQRSD y Felicitaciones se les genera una trazabilidad a las dependencias competentes para que se brinde una respuesta oportuna a los ciudadanos en términos de ley, igualmente se realiza seguimiento a la respuesta a través del módulo PQRSD por medio del Tablero de control en tiempo real y con el apoyo de sistema de alerta y semáforo nos indica el tiempo restante a la respuesta.
2. La Regional Central con sus ERON adscritos fue quien más presentó ingreso de PQRSD y orientaciones con un total de 5.057, la Sede Central con un total de 3.599 con mayor relevancia en la atención, continuando con Regional Noroeste y sus ERON adscritos con un total de 3.056, Regional Occidente con sus ERON adscritos un total de atención de PQRSD y Orientaciones de 2.658, Regional Oriente con sus ERON adscritos un total 1.598 de, seguido de la Regional Norte con sus ERON adscritos donde cuenta con un total de atenciones a PQRSD y orientaciones de 1.302, la Regional Viejo Caldas y sus ERON adscritos con un total de 1.290 PQRSD y Orientaciones radicadas y la Escuela Penitenciaria con un total 42 con la de menor ingreso de PQRSD.
3. Con base a la información registrada las PQRSD de mayor recurrencia son las que se encuentran a cargo de las dependencias: Jurídica, Custodia y Vigilancia, Tratamiento y Desarrollo, Talento Humano a fin de mitigar estas PQRSD se han adelantado charlas o mesas de trabajo con los dueños de cada proceso que tiene el instituto con la finalidad de disminuir las PQRSD mediante acciones de mejora
4. Las Quejas y Denuncias atendidas por los canales Anticorrupción (Chat WhatsApp, correo [anticorrupcion@inepc.gov.co](mailto:anticorrupcion@inepc.gov.co), línea celular 3173000522 y línea nacional anticorrupción 01800) han sido un total de 1.265.
5. De acuerdo a la estrategia que tiene el INPEC mediante el Comité CRAET (comité de atención, evaluación y trámite de quejas, reclamos e informes) se ha generado análisis a las de mayor relevancia CUSTODIA Y VIGILANCIA (413), en la cual destacan: extorsión de PPL a internos o familiares, inducir a PPL a lesionar a sus compañeros e interno en detención domiciliaria cometiendo actos delictivos o incumpliendo la medida; CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (282); en la cual destacan: actuaciones irregulares de funcionarios, inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos y solicitar o recibir dadas cohecho; y JURIDICA (65); en la que destacan: No dar respuesta a las solicitudes por los canales y falta de trámite a beneficios para los privados de la libertad entre otros las cuales se han tomado acciones preventivas y correctivas 183 acciones preventivas y 152 acciones correctivas para el II semestre del año 2022 con el fin de lograr disminuir este indicador.
6. Para el año 2022 se ha socializado por diferentes campañas a los ciudadanos La línea anticorrupción con el fin de escuchar sus quejas y reclamos los cuales son atendidos por El INPEC y se han tomado los correctivos necesarios aumentando estrategias de mayor confianza y credibilidad en la Institución por parte de los ciudadanos