

Bogotá D.C.,

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

INPEC 12-06-2024 15:04
Al Contestar Cite Este No.: 2024IE0116856 Fol:10 Anex0 FA:0
ORIGEN 81002 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ
DESTINO 8100 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME COMPARATIVO PQRSO AÑO 2022 - 2023
OBS INFORME COMPARATIVO PQRSO AÑO 2022 - 2023.

2024IE0116856



Asunto: Informe comparativo PQRSO año 2022 - 2023.

Respetuoso saludo Señor Coronel,

De manera atenta me permito adjuntarle el informe comparativo de solicitudes, quejas, reclamos. Sugerencias, Denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas, de acuerdo con la información analizada en los años 2022 - 2023.

Con base en lo anterior, se indica que los informes que han sido analizados para este comparativo se encuentran previamente publicados en la página web del instituto.

Atentamente,



GEIDY CRISTINA CÁRDENAS LÓPEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano INPEC

Revisado: Geidy Cristina Cárdenas López - Auxiliar Administrativo
Elaborado por: Julleth García Triana - Auxiliar administrativo
Fecha de elaboración: 04 de junio de 2024
Archivo: mis documentos // 3. plan de acción 2024 // I Trimestre 2024 // Informe comparativo PQRSO

**INFORME COMPARATIVO DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES AÑO 2022 - 2023**

**Dirección General
Grupo de Atención al Ciudadano**

CANALES DE ATENCIÓN

Frente a las disposiciones Institucionales con relación a los canales puestos a disposición para la ciudadanía como lo son: el correo de la oficina de atención al ciudadano (atencionalciudadano@inpec.gov.co), línea telefónica **2347474** con sus respectivas extensiones a nivel nacional, atención personalizada, Escrita, Página Web, Buzón de sugerencia, correo línea anticorrupción, Celular anticorrupción y el Chat de WhatsApp.

1. ORIENTACIONES Y PQRS

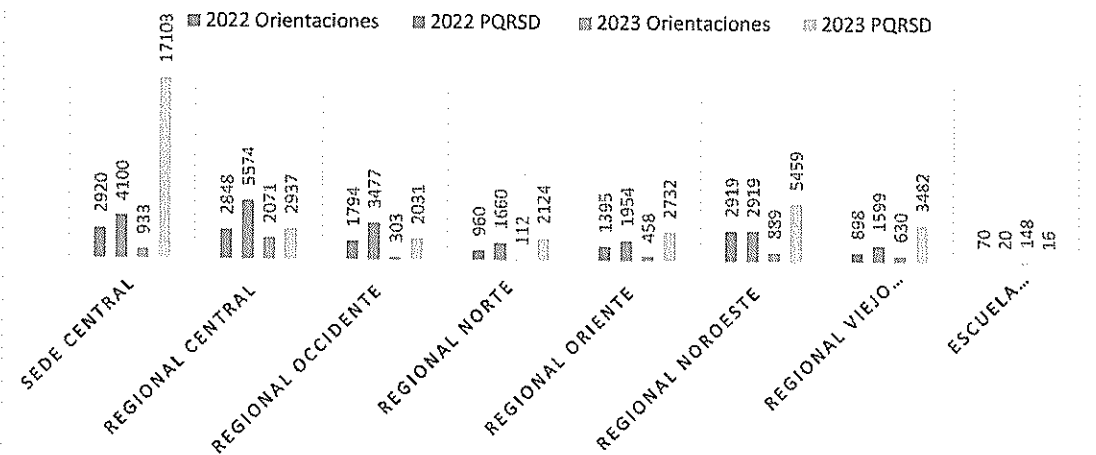
Se realizó el análisis a través de la información registrada en los informes de PQRS del año 2022 y el año 2023 en donde se consolidada la información a nivel nacional de las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente y Viejo Caldas), Escuela Nacional Penitenciaria y Sede Central donde se presentó la siguiente información:

SEDE	2022		2023	
	Orientaciones	PQRS	Orientaciones	PQRS
Sede Central	2.920	4.100	933	17.103
Regional Central	2.848	5.574	2.071	2.937
Regional Occidente	1.794	3.477	303	2.031
Regional Norte	960	1.660	112	2.124
Regional Oriente	1.395	1.954	458	2.732
Regional Noroeste	2.919	2.919	889	5.459
Regional Viejo Caldas	898	1.599	630	3.482
Escuela Penitenciaria Nacional	70	20	148	16
SUBTOTAL	13.804	21.303	5.544	35.884
TOTAL	35.107		41.428	

Tabla A

Se evidencia que para el 2023 han disminuido las atenciones clasificadas como orientaciones con los ciudadanos y por otro lado se ha generado un incremento de PQRS del 59% en comparación al 2022

COMPARATIVO PQRSD - ORIENTACIONES 2022 - 2023



2. CANALES DE ATENCIÓN

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.

SEDE	2022									
	Buzón	Escrita	Personalizada	Correo ATC	Correo anticorrupción	Página web	Teléfono ATC	Chat	Línea anticorrupción	Celular anticorrupción
Sede Central	N/A	87	329	3.407	279	808	433	220	1.259	198
Regional Central	N/A	651	2.287	4.221	205	512	274	104	90	78
Regional Occidente	283	1.580	1.130	1.896	84	150	54	47	26	21
Regional Norte	N/A	1.418	369	622	30	117	11	24	12	17
Regional Oriente	1	918	1.066	1.193	33	74	19	16	9	21
Regional Noroeste	N/A	2.969	986	1.251	40	149	372	31	16	23
Regional Viejo Caldas	N/A	441	946	888	38	79	27	26	28	26
EPN	N/A	N/A	3	75	4	7	1	N/A	N/A	N/A
sub total	284	8.064	7.116	13.553	713	1.896	1.191	468	1.440	384
Total						35.109				

SEDE	2023									
	buzón	escrita	personalizada	correo ATC	correo anticorrupción	página web	teléfono ATC	chat	línea anticorrupción	celular anticorrupción
Sede Central	N/A	30	668	12.830	1.009	2.817	1.243	287	332	268
Regional Central	N/A	805	3.344	693	1	N/A	225	N/A	N/A	N/A
Regional Occidente	532	517	763	785	3	1	16	2	N/A	1
Regional Norte	N/A	1.173	1.028	50	N/A	N/A	1	N/A	N/A	N/A
Regional Oriente	N/A	1.062	1.768	546	N/A	4	9	N/A	N/A	1
Regional Noroeste	1	3.084	2.721	409	N/A	N/A	372	5	N/A	1
Regional Viejo Caldas	1	826	2857	405	1	4	41	N/A	N/A	N/A
EPN	N/A	N/A	2	160	N/A	N/A	2	N/A	N/A	N/A
sub total	534	7.497	13.151	15.878	1.014	2.826	1.909	294	332	271
total	43.706									

Con base en lo anterior se puede evidenciar que hubo un incremento en el uso de los canales de un 80% con relación al año 2022

AÑO	BUZÓN	ESCRITA	PERSONALIZADA	CORREO ATC	CORREO ANTICORRUPCIÓN	PÁGINA WEB	TELÉFONO ATC	CHAT	LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	CELULAR ANTICORRUPCIÓN
2022	284	8.064	7.116	13.553	713	1.896	1.191	468	1.440	384
2023	534	7.497	13.151	15.878	1.014	2.826	1.909	294	332	271

3. TIPO DE PQRS

año	solicitudes	quejas	reclamos	denuncias	sugerencias	felicitaciones
2022	10.708	7.954	1.431	1.140	189	20
2023	27.823	669	2.239	137	21	18

Con base a los tipos de PQRSD con relación a la información registrada en los años evaluados se evidencio en Solicitudes un incremento del 38% correspondiente a 17.115 y en Reclamos un 64% correspondiente a 808; con relación al año 2022, como se evidencia en la gráfica anterior.

4. DIMENSIONES DE PQRSD

Con relación a las dependencias adscritas a la Sede Central, se muestra las dependencias y los seis (6) temas más recurrentes así:

2022		2023	
DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	1507	- *DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	1858
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	315	SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	307
TALENTO HUMANO	196	SOLICITUD A FUNCIONARIOS	199
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	129	SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	195
INFORMACION INSTITUCIONAL	123	SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	160
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	96	SOLICITUD AMPLIACION INFORMACION DE CONVOCATORIAS	121
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	63	SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	100
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTO	302	DIRECCION CUSTODIA Y VIGILANCIA	843
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	43	SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	178
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA	39	EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	86
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	31	REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	42
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	23	SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCION A FUNCIONARIOS	39
PLANEACIÓN	15	REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	36
ORIENTACIÓN	13	NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	35
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION	211	OFICINA ASESORA JURIDICA	440
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	46	REPARACION DIRECTA	239

SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	35	NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	70
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	21	NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	19
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURÍDICO	21	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	12
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	14	PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	12
ORIENTACIÓN	13	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRAMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	10
OFICINA ASESORA JURIDICA	184	- *DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTO	276
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	52	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	49
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	23	IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	32
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	17	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	25
ORIENTACIÓN	8	SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	20
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	7	SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	12
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	6	SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	182	- *OFICINA ASESORA DE PLANEACION	214
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	102	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	170
PLANEACIÓN	46	SOLICITUD DE INFORMACION DEL PPL	11
ORIENTACIÓN	9	NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	9
INFORMACION INSTITUCIONAL	6	SOLICITUD A FUNCIONARIOS	5
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	3	SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	3
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	2	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	2
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	85	- *OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION	209
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	16	SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	53
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	5	SOLICITUD DE INFORMACION DEL PPL	29
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	16

SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	4	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	15
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	4	SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	10
TALENTO HUMANO	4	SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	8
CERVI CENTRO DE RECLUSION PENITENCIARIO Y CARCELARIO VIRTUAL	42	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	125
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	12	ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	25
INTERNO EN DETENCION DOMICILIARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	5	SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	15
CERVI	3	EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	8
POR TRAMITE SEGURIDAD	3	CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	7
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	2	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	7
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	2	ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	22	CERVI CENTRO DE RECLUSION PENITENCIARIO Y CARCELARIO VIRTUAL	67
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	8	INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	23
ORIENTACIÓN	4	MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	10
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	2	FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	5
		INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	3
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	2	NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	3
		NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	3
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	1	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	19
		ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	7
		INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	3

SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	1	SOLICITUD DE INFORMACION DEL PPL	2
		SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	2
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	1	NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	1
		SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	1	NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	1

Con base en la información registrada en la tabla anterior se evidencia que en los años evaluados si bien es cierto las dependencias se repiten, los temas cambian, sin embargo, es importante aclarar que con base a las necesidades de nuestros grupos de valor y de los ERON a nivel nacional en el transcurso de estos años evaluados se han realizado cambios en el aplicativo GESDOC – módulo PQRSD con el fin de cubrir las necesidades de los mismos.

Para los años 2022 y 2023 se evidencia cierta recurrencia en las dimensiones sin embargo ha habido una variación en los tipos de PQRSD solicitadas por los ciudadanos en el instituto, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica donde se expresan 3 de las PQRSD más recurrentes en los años evaluados.

AÑO 2022		AÑO 2023	
JURÍDICA	5.947	JURÍDICA	13.759
Solicitud constancias de reclusión de los Privados de la libertad	1.378	Solicitud del trámite a beneficios (domiciliarias y otros)	1.912
No dar respuesta a las solicitudes por los canales	650	Notificación de trámites de documentos	1.755
Trámite jurídico para la redención de pena (certificado, trabajo, estudio)	636	Solicitud de información para los trámites jurídicos de los PPL	1.672
CUSTODIA Y VIGILANCIA	5.097	CUSTODIA Y VIGILANCIA	8.321
Solicitud información de ubicación de PPL	1.201	Solicitud información de ubicación de PPL	1.160
Solicitud información trámite de ingreso visitantes y menores de edad	832	Solicitud de información del PPL	1.071
Solicitud información visitas conyugales	380	Solicitud de información del trámite de ingreso a visitantes	987
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	4.679	TRATAMIENTO Y DESARROLLO	7.831
Falta de atención médica	1.238	Solicitud cambio de fase	1.811
Solicitud trámite para descuento (Estudio, Trabajo, Enseñanza)	926	Solicitud trámite para descuento (Estudio, Trabajo, Enseñanza)	1.168

Solicitud cambio de fase	662	Falta de atención médica	1.131
--------------------------	-----	--------------------------	-------

Se evidencia que la dimensión **Jurídica** para el año 2022 presenta recurrencia en temas de: Solicitud constancias de reclusión de los Privados de la libertad con un total de 1.378, No dar respuesta a las solicitudes por los canales con un total 650, Trámite jurídico para la redención de pena (Certificado, trabajo, estudio) pero para el año 2023 la misma dimensión tiene temas de recurrencia en: Solicitud del trámite a beneficios (domiciliaria y otros) con un total de 1.912, Notificación de trámites de documentos con un total de 1.755, Solicitud de información para los trámites jurídicos de los PPL con un total 1.672; **Custodia y vigilancia** para el año 2022 presenta recurrencia en temas de: Solicitud información de ubicación de PPL con un total de 1.201, Solicitud trámite de ingreso visitantes y menores de edad con un total de 832, Solicitud información visitas conyugales con un total de 380, para el año 2023 esta dimensión mantiene la recurrencia en los temas de solicitud información de ubicación PPL con un incremento para un total de 8.321, Solicitud de información del trámite de ingreso a visitas con un incremento para un total de 987, por otro lado para el año en mención se encuentra una solicitud diferente que es la solicitud de información del PPL con un total de 1.160; **Tratamiento y desarrollo** para el año 2022 y 2023 se encuentra una recurrencia en los temas solicitados por los ciudadanos que son relacionados a: Falta de atención médica, Solicitud cambio de fase, Solicitud trámite para descuento (Estudio, Trabajo y Enseñanza); posterior a que los temas son recurrentes también se evidencia un incremento en las solicitudes.

CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta el análisis realizado a la Sede Central se evidencia que las dependencias más recurrentes son en el año 2022: **DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA** con un total 1507 en temas solicitud certificaciones laborales de funcionarios con 315, talento humano con 196, solicitud pago liquidación prestaciones con 129, información institucional con 123, información convocatoria INPEC con 96, solicitud judicantes y/o practicantes con 63, **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTO** con un total 302, tratamiento y desarrollo con 43, falta de atención medica con 39, información estadística con 31, irregularidades en la alimentación de los privados de la libertad en los ERO con 23, planeación con 15, orientación con 13, **OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION** con un total de 211 con temas como solicitud información de ubicación de PPL con 46, solicitud constancias de reclusión de los privados de la libertad con 35, mal funcionamiento del visitel con 21, por no efectuar trámite jurídico con 21, solicitud registro PPL en página web con 14, orientación con 13, **OFICINA ASESORA JURIDICA** con un total de 184 en temas relacionados a no dar respuesta a las solicitudes por los canales con 52, notificación de trámites de documentos con 23, información estadística con 17, entre otros para el año 2023 las dependencias y sus temas más relevantes fueron: **DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA** con un total de 1.858 con temas relevantes como solicitud certificaciones laborales de funcionarios con 307, solicitud a funcionarios con 199, solicitud de la historia laboral para los pre-pensionados – CETIL con 195, solicitud pago liquidación prestaciones con 160, solicitud ampliación información de convocatorias con 121, solicitud de procesos contractuales con el INPEC con 100; **DIRECCION CUSTODIA Y VIGILANCIA** con un total de 843 en temas

recurrentes de solicitud certificación de auxiliares con 178, extorsión de PPL a PPL, familiares o ciudadanos con 86, requisitos para el servicio militar con 42, solicitud medidas de protección a funcionarios con 39, requisitos e ingreso al servicio militar con 36, notificación de trámites de documentos con 35, **OFICINA ASESORA JURIDICA** con un total de 440 en tema relacionados a reparación directa con 239, notificación de trámites de documentos con 70, no dar respuesta a las solicitudes por los canales con 19, información estadística con 12, pagos acreencias del INPEC con 12, solicitud de información para los trámites jurídicos de los PPL con 10, **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTO** con un total de 276 en temas como información estadística con 49, irregularidades en la alimentación de los privados de la libertad en los ERON con 32, falta de atención médica con 25, entre otros.

2. Se evidencia que las campañas de socialización de canales de Atención a los ciudadanos para tramitar las PQRSD ha sido favorable y bien acogida por los ciudadanos por el notable incremento del uso de los canales.
3. Con base al incremento de las atenciones por los canales de atención se genero un 80% de incremento a nivel nacional.

ACCIONES DE MEJOR

1. Se recomienda a las dependencias de encargadas de los procesos que han sido informados sobre las quejas de mayor impacto, que realicen socialización de los temas de recurrencia en diferentes establecimientos de reclusión e incluso por los medios de comunicación dispuestos por el Instituto.