

Informe Ejecutivo del **Segundo Semestre 2024** de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas por INPEC.

De manera atenta me permito adjuntar el Informe de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones tramitadas y atendidas, en los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional y registradas en el aplicativo módulo Gesdoc PQRSD, las cuales fueron recibidas por los canales de atención personalizado, telefónico, correo electrónico, pagina web y escrito durante el periodo de **Julio a diciembre de 2024**, con un total de **19.608**.

Así mismo, se ha solicitado a las Direcciones Regionales y dependencias adscritas a la Sede Central mediante oficios de instrucción el cumplimiento del proceso de respuesta al ciudadano y tomar las acciones y medidas correspondientes con los establecimientos de reclusión, con el fin de evitar acciones legales por parte de los ciudadanos ante el Instituto,



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones correspondientes al periodo de Julio a Diciembre de 2.024

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 informe consolidado de la vigencia 2024 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 dispuestos para que los ciudadanos realicen trámites, servicios, información y orientación.

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 informar a la ciudadanía, sobre la gestión de la Dirección General en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Las estadística se realiza de acuerdo con el número total de **19608 PQRSD y Orientaciones** presentadas ante la Entidad, discriminadas por canal y tipo de atención, de acuerdo con la información del aplicativo Gesdoc PQRSD y las recepcionadas por los canales de atención de manera personal, telefónica, correo electrónico, página web y correspondencia, en los diferentes puntos de atención al ciudadano ubicados en la Sede Central, Escuela Nacional Penitenciaria, Direcciones Regionales y Establecimientos de Reclusión Nacional.



CANALES DE ATENCIÓN

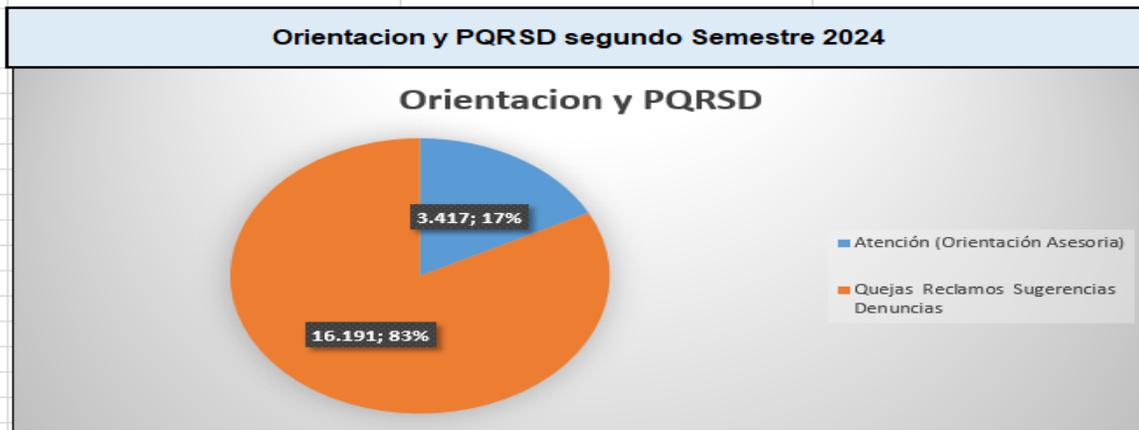
El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

CANAL	DESCRIPCION
PRESENCIAL	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 aplicativo GESDOC PQRSD y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFONICO	Línea de atención a l ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC, las cuales en el aplicativos GESDOC PQRSD y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
FORMULARIO ELECTRONICO WEB	Permite registrar en los aplicativo GESDOC PQRSD y de Gestión Documental las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta se puede verificar el estado del trámite de la solicitud
CORREO ELECTRONICO	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, solicitudes, sugerencias, felicitaciones, actos de corrupción, las cuales se radican en los aplicativos GESDOC PQRSD y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
RADICACION COMUNICACIÓN ESCRITA	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.
BUZON DE SUGERENCIAS	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios Del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON.

INFORME DE PQRSD y ORIENTACION

Los trámites y servicios solicitados a través del aplicativo Gesdoc PQRSD de las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), y Sede Central se presentan a continuación:

Atención (Orientación Asesoría)	Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias	Total
3.417	16.191	19.608



Durante el periodo de **Julio a diciembre de 2024**, reportaron un total de **3417** orientaciones con un 17% y **16191** PQRSD con un 83%, tal como se observa en la Gráfica.

CANALES DE RECEPCION DE ORIENTACIONES Y PQRSD 2024

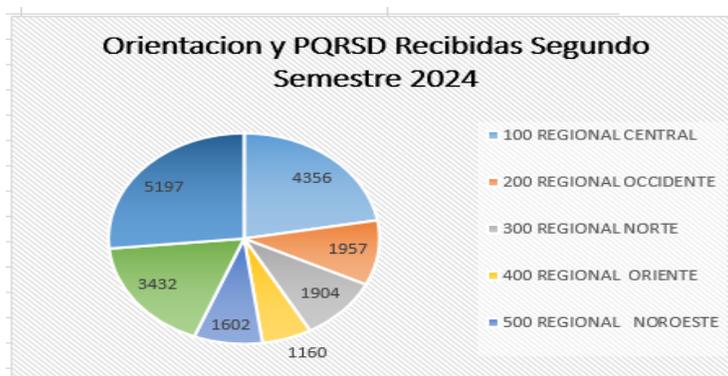
CANALES DE ATENCION	
Medio	Cantidad
Correo electrónico Atención al Ciudadano	8203
Personal	6005
Escrito	3205
Página Web	1301
Correo Electrónico Anticorrupción	610
Telefónico Atención al Ciudadano	193
Línea Anticorrupción Celular	49
Chat	37
Línea Anticorrupción 018000	5
Total general	19608



En la figura se evidencia que hubo un total de **19608** PQRSD y Orientaciones de los canales más utilizados por los ciudadanos encontrando el correo electrónico (atencional ciudadano@inpec.gov.co) con **8203**, seguido del personal con **6005**, escrito con **3205**, página web con **1301**, Correo Electrónico Anticorrupción con **610**, Telefónico Atención al Ciudadano con **193**, y en menor medio utilizado se encuentra la Línea Anticorrupción Celular con **49**, Chat con **37**, Línea Anticorrupción 018000 con **5**.

PQRSD RECEPCIONADAS DE JULIO A DICIEMBRE 2024

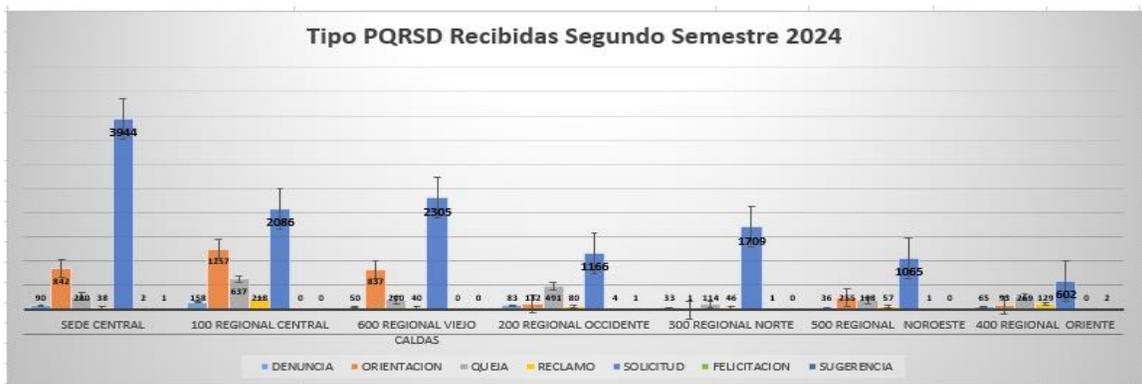
Orientación y PQRSD Recibidas Segundo Semestre 2024	
SEDE	CANTIDAD
100 REGIONAL CENTRAL	4356
200 REGIONAL OCCIDENTE	1957
300 REGIONAL NORTE	1904
400 REGIONAL ORIENTE	1160
500 REGIONAL NOROESTE	1602
600 REGIONAL VIEJO CALDAS	3432
SEDE CENTRAL	5197
TOTAL	19608



En la tabla y gráfica anterior, se presenta la información registrada durante el periodo de **Julio a diciembre de 2024**, en el aplicativo Gesdoc PQRSD con **19608** de las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), y Sede Central.

TIPO DE PETICION, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD, DENUNCIA Y ORIENTACION

SEDE	DENUNCIA	ORIENTACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	FELICITACION	SUGERENCIA	TOTAL
SEDE CENTRAL	90	842	280	38	3944	2	1	5197
100 REGIONAL CENTRAL	158	1257	637	218	2086	0	0	4356
600 REGIONAL VIEJO CALDAS	50	837	200	40	2305	0	0	3432
200 REGIONAL OCCIDENTE	83	132	491	80	1166	4	1	1957
300 REGIONAL NORTE	33	1	114	46	1709	1	0	1904
500 REGIONAL NOROESTE	36	255	188	57	1065	1	0	1602
400 REGIONAL ORIENTE	65	93	269	129	602	0	2	1160
TOTAL	515	3417	2179	608	12877	8	4	19608



En la tabla y figura anteriores, se observa que las PQRSD y orientaciones que tienen los ciudadanos para el INPEC se registra así: Solicitud **12877** de un trámite o servicio, seguido de la orientación al ciudadano con **3417**, continua la Queja con **2179**, luego el reclamo con **608**, La denuncia con **515**, la Felicitación con **8** y finalmente la sugerencia con **4**.

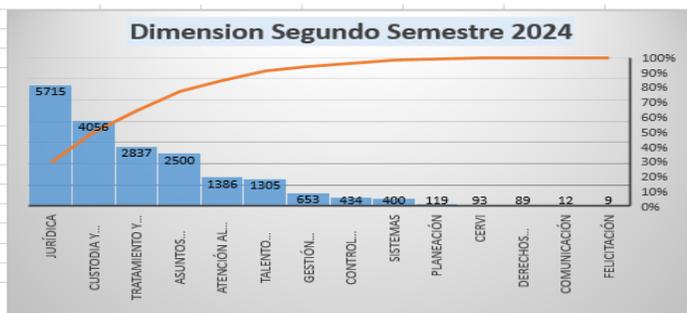
La Sede Central y las regionales Central y Viejo Caldas son las sedes que reportan un mayor registro de PQRSD, seguido de la regional Occidente, Norte, Noroeste y en último lugar se encuentra la regional Oriente.

DIMENSION Y TEMAS DE LAS PQRSD Y ORIENTACION

A continuacion se presenta un cuadro detallado por dimension y tipo de queja de las PQRSD y Orientacion de acuerdo a su peso porcentual de las mas solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional durante el periodo de **Julio a diciembre de 2024**.

Tabla y Grafica - Dimensiones

Dimension	Cantidad	%
JURÍDICA	5715	29,15
CUSTODIA Y VIGILANCIA	4056	20,69
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	2837	14,47
ASUNTOS PENITENCIARIOS	2500	12,75
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1386	7,07
TALENTO HUMANO	1305	6,66
GESTIÓN CORPORATIVA	653	3,33
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	434	2,21
SISTEMAS	400	2,04
PLANEACIÓN	119	0,61
CERVI	93	0,47
DERECHOS HUMANOS	89	0,45
COMUNICACIÓN	12	0,06
FELICITACIÓN	9	0,05
Total	19608	100



DIMENSION Y TEMAS SEGUNDO SEMESTRE 2024

Dimension	Cantidad	%
ASUNTOS PENITENCIARIOS	2500	12,75
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	7	0,28
SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	2493	99,72
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1386	7,07
COMO COLOCAR UNA PQRS	136	9,81
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION	1024	73,88
INFORMACIÓN DEL ERO Y TELÉFONOS	226	16,31
CERVI	93	0,47
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	20	21,51
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	73	78,49
COMUNICACIÓN	12	0,06
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	12	100
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	434	2,21
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	254	58,53
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	31	7,14
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	10	2,3
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	15	3,46
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	11	2,53
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	67	15,44
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERO	11	2,53
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	4	0,92
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	1	0,23
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	27	6,22
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	3	0,69
CUSTODIA Y VIGILANCIA	4056	20,69
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	7	0,17
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	21	0,52
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	9	0,22
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	43	1,06
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	17	0,42
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	3	0,07

CUSTODIA Y VIGILANCIA	Cantidad	%
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	33	0,81
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	93	2,29
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	143	3,53
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA.	3	0,07
HACINAMIENTO EN LOS ERON	19	0,47
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	27	0,67
INFORMACION DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	599	14,77
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	401	9,89
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	3	0,07
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	49	1,21
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	16	0,39
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	44	1,08
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	6	0,15
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	23	0,57
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	22	0,54
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	12	0,3
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	101	2,49
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	70	1,73
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	159	3,92
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	26	0,64
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	21	0,52
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	46	1,13
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	23	0,57
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	216	5,33
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	81	2
SOLICITUD DE INFORMACION DEL PPL	581	14,32
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO A VISITANTES	338	8,33
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	35	0,86
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	40	0,99
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	32	0,79
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	8	0,2
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	12	0,3
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	336	8,28
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	91	2,24
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS INTIMAS	178	4,39
OLICITUD MEDIDAS DE PROTECCION A FUNCIONARIOS	47	1,16
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	22	0,54
DERECHOS HUMANOS	89	0,45
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5	5,62
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4	4,49
DISCRIMINACION	12	13,48
DISCRIMINACION A LA POBLACION LGBTIQ+	5	5,62
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	20	22,47
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	43	48,31

FELICITACIÓN	9	0,05
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO.	8	88,89
FELICITACIÓN AL INSTITUTO	1	11,11
GESTIÓN CORPORATIVA	653	3,33
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	192	29,4
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	55	8,42
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	5	0,77
DONACIONES	3	0,46
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERO	14	2,14
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1	0,15
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	42	6,43
FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	6	0,92
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	13	1,99
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	1	0,15
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERO	4	9,52
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	43	6,58
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	14	2,14
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	21	3,22
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	126	19,3
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	47	7,2
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	2	0,31
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	60	9,19
FALTA DE ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4	0,61
JURÍDICA	5715	29,15
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS	370	6,47
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	4	0,07
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA - URI	260	4,55
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	11	0,19
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	35	0,61
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	2	0,03
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	2	0,03
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE COMPUTOS DE LOS PPL	11	0,19
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	6	0,1
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	41	0,72
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	6	0,1
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	25	0,44
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	9	0,16
INCUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	8	0,14
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	286	5
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	30	0,52
MAL PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARÍA Y REGISTRADURÍA	1	0,02
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	31	0,54
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA - URI	6	0,1
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	174	3,04
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	8	0,14
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	4	0,07
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	12	0,21
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	381	6,67
PERMISOS EXCEPCIONALES	88	1,54

JURIDICA	Cantidad	%
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	60	1,05
REPARACION DIRECTA	163	2,85
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	1	0,02
REQUISITOS PARA EL TRAMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida)	534	9,34
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	693	12,13
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	347	6,07
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRAMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	972	17,01
SOLICITUD DE NOTIFICACION AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	242	4,23
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	49	0,86
SOLICITUD DEL TRAMITE A BENEFICIOS (domiciliarias y otros)	707	12,37
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	4	0,07
SOLICITUD INFORMACIÓN TRAMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	1	0,02
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	7	0,12
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	29	0,51
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	95	1,66
PLANEACIÓN	119	0,61
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	119	100
SISTEMAS	400	2,04
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	8	2
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1	0,25
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB	2	0,5
FALTA DE UBICACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB	1	0,25
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	9	2,25
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	6	1,5
RECARGA PIN TELÉFONOS	1	0,25
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	270	67,5
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	40	10
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	52	13
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	10	2,5
TALENTO HUMANO	1305	6,66
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	20	1,53
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	6	0,46
AUSENTISMO LABORAL	2	0,15
BRINDAR CAPACITACION A FUNCIONARIOS EXTERNOS	4	0,31
CONFLICTO DE INTERESES DE FUNCIONARIOS	1	0,08
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	6	0,46
EMBARGO DE SUELDOS	26	1,99
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1	0,08
FALTA DE INCENTIVOS PARA FUNCIONARIOS	1	0,08
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	5	0,38
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	4	0,31
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	2	0,15
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	16	1,23
INCUMPLIMIENTO A PROTOCOLOS COVID 19	2	0,15
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	13	1
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	4	0,31
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	2	0,15

TALENTO HUMANO	Cantidad	%
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	3	0,23
NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	5	0,38
NOTIFICACION A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	12	0,92
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	259	19,85
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	40	3,07
SOLICITUD AMPLIACION INFORMACION DE CONVOCATORIAS	349	26,74
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	124	9,5
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	83	6,36
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	6	0,46
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	87	6,67
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	32	2,45
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	8	0,61
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	25	1,92
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	17	1,3
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	61	4,67
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	9	0,69
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	18	1,38
TRAMITE SOBRE NOMINA A FUNCIONARIOS	39	2,99
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	13	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	2837	14,47
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	4	0,14
ESTADO DE SALUD DEL PPL	410	14,45
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	386	13,61
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	6	0,21
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	17	0,6
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	8	0,28
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	10	0,35
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	6	0,21
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	5	0,18
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (UTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	4	0,14
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	8	0,28
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	5	0,18
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	88	3,1
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	21	0,74
MAL FUNCIONAMIENTO DEL EXPENDIO EN LOS ERON	1	0,04
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	0,04
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	8	0,28
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	7	0,25
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	11	0,39
REQUISITOS PARA LA VISITA INTIMA	154	5,43
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	189	6,66
SOLICITUD ALIMENTACIÓN PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍAURI	8	0,28
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	20	0,7
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	452	15,93
SOLICITUD DE ATENCIÓN MEDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	34	1,2
SOLICITUD DE HISTORIA MEDICA DEL PPL	91	3,21
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	15	0,53

TRATAMIENTO Y DESARROLLO	Cantidad	%
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	11	0,39
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	230	8,11
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	603	21,25
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA	24	0,85
TOTAL	19608	100

De acuerdo a la tabla se evidencia que las PQRSD y Orientación con relación a las dimensiones y temas correspondiente a Jurídica con 5715, Cuerpo de Custodia con 4056, Tratamiento y desarrollo con 2837, asuntos penitenciarios con 2500, Atención al Ciudadano con 1386 y Talento Humano con 1305 son las más recurrentes por parte de los ciudadanos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se invita a los responsables de los puntos de Atención al ciudadano dar mayor uso al aplicativo GESDOC módulo PQRSD, con el fin de que los reportes estadísticos sean confiables y permitan mejorar los servicios, para la toma de decisiones y acciones correctivas.

Desde La Dirección General del INPEC a través del Grupo de Atención al Ciudadano se invita a la Escuela Penitenciaria, Direcciones Regionales y Eron Adscritos realizar el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el aplicativo GESDOC módulo PQRSD, utilizando los canales de atención con que cuenta el instituto; con el fin de ampliar la cobertura en los trámites y servicios a la ciudadanía.

Se continuará con el control y seguimiento de las PQRSD formuladas por los ciudadanos ante el INPEC de la Escuela Penitenciaria, Direcciones Regionales y Eron Adscritos, enviando de oficios a las dependencias responsables, para que den respuesta en términos de ley.

A las Direcciones Regionales se les requiere adelanten planes de mejora con sus ERON adscritos en la utilización del aplicativo con el registro oportuno de las solicitudes que se reciban por los diferentes canales de atención

Se solicitará a los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, ERON y demás dependencias del instituto que registran un alto volumen de PQRSD realizar un plan de mejora y tomar las acciones pertinentes, con el fin de minimizar las quejas que son más recurrentes para mejorar la imagen institucional.

Las Quejas y Denuncias más requeridas que impactan al instituto son no dar trámite al cambio de patio o celda, extorsión de ppl a ppl, familiares o ciudadanos, introducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos, producir maltratos de ppl a ppl o funcionarios, no dar respuesta a las solicitudes por los canales, acceder a traslados no autorizados del ppl, falta de trámite a beneficios para los privados de la libertad (entre otros); son analizadas en el comité Craet, con el fin de que las dependencias tomen las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar.

Elaboró:
Geldy Cristina Cárdenas López
Profesional Universitario

Revisó:
Lilian Yaneth Castillo Arana
Coordinadora GATEC

Aprobó:
Lilian Yaneth Castillo Arana
Coordinadora GATEC