


Bogotá D.C,

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario. (E)

INPEC 18-01-2024 15:42
N Contestat: CIB EAO No.: 2024IE0009364 Fol: 1 Anexo PA.6
ORIGEN: 8102 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / JULIETH GARCIA TRIANA
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 -
PQRSO Y ORIENTACIONES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION
2024IE0009364 

Asunto: Informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSO y orientaciones recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención recepcionadas por las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional en el periodo de enero a diciembre año 2023.

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 PQRSO ingresadas por los diferentes canales de atención, personalizado, telefónico, correos electrónicos, página web, escrito y buzón, durante el periodo de enero a diciembre año 2023.

El aplicativo PQRSO 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,


JULIETH GARCÍA TRIANA
Grupo de Atención al Ciudadano INPEC (PAT)

Revisado: Julieth García Triana – Auxiliar Administrativo

Elaborado por: Julieth García Triana – Auxiliar administrativo

Fecha de elaboración: 18 de enero de 2024

Archivo: mis documentos // 2. plan de acción 2023 // plan de acción 2023 OK // IV Trimestre 2023 // Informe final

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
ORIENTACIONES ENERO A DICIEMBRE DE 2023**

**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 PQRS

Se realizó el seguimiento a través de la información registrada en el aplicativo GESDOC – módulo PQRS 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	Quejas - Denuncias - Solicitudes	Orientaciones	Total
Sede Central	17.103	933	18.036
Regional Noroeste	5.459	889	6.348
Regional Central	2.937	2.071	5.008
Regional Viejo Caldas	3.482	630	4.112
Regional Oriente	2.732	458	3.190
Regional Occidente	2.031	303	2.334
Regional Norte	2.124	112	2.236
Escuela Penitenciaria Nacional	16	148	164
Total general	35.884	5.544	41.428

Tabla A

NOTA: Es de anotar que en esta tabla (**TABLA A**) solo se ubican Quejas, Denuncias y solicitudes; por lo que para tener el valor correspondiente Solicitudes, Quejas, Denuncias, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias debe dirigirse a la (**TABLA E**)



Gráfica A

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	Buzón	Chat	Correo Electrónico Anticorrupción	Correo electrónico Atención al Ciudadano	Escrito	Línea Anticorrupción	Línea Anticorrupción	Página Web	Personal	Teléfono Atención al Ciudadano	Total
Sede Central		287	1.009	12.830	30	268	332	2.817	668	1.243	19.484
Regional Noroeste	1	5		409	3.084		1		2.721	372	6.593
Regional Central			1	693	805				3.344	225	5.068
Regional Viejo Caldas	1		1	405	826			4	2.857	41	4.135
Regional Oriente				546	1.062	1		4	1.768	9	3.390
Regional Occidente	532	2	3	785	517		1	1	763	16	2.620
Regional Norte				50	1.173				1.028	1	2.252
Escuela Penitenciaria Nacional				160					2	2	164
Total	534	294	1.014	15.878	7.497	269	334	2.826	13.151	1.909	43.706

TABLA B

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), línea nacional anticorrupción **01-8000910105** y la línea celular y chat **3173000522**.

Sin embargo, se evidencia que las regionales Noroeste, Oriente y Occidente han registrado por error en el canal de la línea anticorrupción PQRSD, el cual solo es atendido por la Sede Central

Nota: 38.123 de PQRSD, ORIENTACIONES un total de 5.554, Felicitaciones un total de 18 y sugerencias 21 atendidos por los diferentes canales de atención.

Se puede evidenciar que los canales de atención más usados son:

Correo electrónico Atención al Ciudadano	Personal	Escrito	Página Web	Telefónico Atención al Ciudadano	Correo Electrónico Anticorrupción
15.878	13.151	7.497	2.826	1.909	1.014

Tabla C

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.

DIMENSIÓN	TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2.337
COMO COLOCAR UNA PQRSD	85
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION	1.031
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	1.221
CUSTODIA Y VIGILANCIA	1.376
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	89
INFORMACION DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	541
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	687
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	59
GESTIÓN CORPORATIVA	305
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	301
DONACIONES	4

JURÍDICA	1.147
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	738
INFORMACIÓN JURÍDICA DE PPL EN ESTACIÓN DE POLICIA-URI	3
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	406
TALENTO HUMANO	136
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	130
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	4
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	2
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	243
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	243

Tabla D

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL:

Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias durante el I Semestre del 2023 así:

Denuncia	Felicitación	Quejas	Reclamos	Solicitud	Sugerencia
1367	18	6694	2239	27823	21

Tabla E

- Donde las Felicitaciones van específicas a servidores penitenciarios que han generado una excelente atención y han brindado soluciones a inquietudes o inconvenientes que presentan los ciudadanos.

3. DIMENSIÓN Y TIPO DE PQRSD

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

DIMENSIÓN	TOTAL
JURÍDICA	13759
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias y otros)	1912
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	1755
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	1672
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida)	1112
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1085
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	974
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	819
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	796
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	760

NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	511
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	281
REPARACION DIRECTA	281
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	275
FALTA DE TRAMITE EN LA EXPEDICIÓN DE COMPUTOS DE LOS PPL	187
SOLICITUD DE NOTIFICACION AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	169
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	121
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	108
PERMISOS EXCEPCIONALES	108
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	107
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	94
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	80
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	77
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	73
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	63
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIEPEC WEB	58
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	42
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	41
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	31
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	23
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	20
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	19
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	19
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	16
INCUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	15
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	13
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	13
SOLICITUD INFORMACIÓN TRAMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	11
MAL PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARÍA Y REGISTRADURÍA	8
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	7
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	2
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	8321
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	1160
SOLICITUD DE INFORMACION DEL PPL	1071
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO A VISITANTES	987

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC
Dirección: calle 26 N° 27 - 48

Conmutador: 2347474

atencionalciudadano@inpec.gov.co

Página 6 de 16

Código: PA-DO-G01-F09

SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	761
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS INTIMAS	489
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	460
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	393
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	376
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	331
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	292
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	267
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	234
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	200
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	156
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	95
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	91
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	74
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	69
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	69
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	68
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	67
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	63
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	58
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCION A FUNCIONARIOS	58
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	52
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	41
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	39
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	38
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	36
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	35
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	34
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	30
HACINAMIENTO EN LOS ERON	27
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	23
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	23
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	19
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	17
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	10
BLOQUEO CELULARES (IMEI)	4

INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	2
COBRO DE VISITAS POR CIUDADANOS	1
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	7831
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	1811
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	1168
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	1131
ESTADO DE SALUD DEL PPL	854
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	697
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA	363
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	302
SOLICITUD DE HISTORIA MEDICA DEL PPL	260
REQUISITOS PARA LA VISITA INTIMA	226
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	224
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	107
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	92
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	69
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO	64
SOLICITUD DE ATENCION MEDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	63
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	60
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	51
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	49
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	33
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	33
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	32
SOLICITUD PARTICIPACIÓN “DELINQUIR NO PAGA”	24
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	19
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	18
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (UTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	16
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	15
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	12
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACION DE LOS PP	11
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	8
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	8
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	6
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSERCIÓN – POSPENADO	2

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC

Dirección: calle 26 N° 27 - 48

Conmutador: 2347474

atencionalciudadano@inpec.gov.co

Página 8 de 16

Código: PA-DO-G01-F09

MAL FUNCIONAMIENTO DEL EXPENDIO EN LOS ERON	2
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
TALENTO HUMANO	2195
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	340
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	333
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	229
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	213
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	176
SOLICITUD AMPLIACION INFORMACION DE CONVOCATORIAS	136
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	98
TRAMITE SOBRE NOMINA A FUNCIONARIOS	95
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	66
EMBARGO DE SUELDOS	61
NOTIFICACION A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	48
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	47
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	36
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	36
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	33
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	32
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	29
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	25
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	22
AUSENTISMO LABORAL	20
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	20
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	19
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	15
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	14
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	10
BRINDAR CAPACITACION A FUNCIONARIOS EXTERNOS	9
NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	6
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	5
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	5
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	4
NO ACATAR ÓRDENES DE SUS SUPERIORES	4
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	4
NO DAR TRAMITE A LOS INCENTIVOS PARA LOS FUNCIONARIOS	3
FALTA DE INCENTIVOS PARA FUNCIONARIOS	1
INCUMPLIMIENTO A PROTOCOLOS COVID 19	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	2186

SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	2186
GESTIÓN CORPORATIVA	1349
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	456
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	201
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	187
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	127
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	79
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	55
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	40
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	40
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	39
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	26
FALTA DE ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	18
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	15
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	12
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	11
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	10
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	8
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	8
FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	8
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	8
DONACIONES	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	985
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	411
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	104
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	104
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	84
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	78
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	53
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	40
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	31
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	24
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	15
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	11
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	11
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	9
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	5
PARTICIPACIÓN DE FUNCIONARIOS EN POLÍTICA	4
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	1

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC

Dirección: calle 26 N° 27 - 48
Conmutador: 2347474
atencionalciudadano@inpec.gov.co

Página 10 de 16
Código: PA-DO-G01-F09

SISTEMAS		684
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL		232
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL		215
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)		79
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB		37
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR		35
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITE		32
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL		28
IRREGULARIDADES VISITOR		10
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB		6
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO		4
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL		3
FALTA DE TRAMITE PARA LA RECARGA DE PIN TELEFONICO		3
PLANEACIÓN		413
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		413
DERECHOS HUMANOS		287
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE		109
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO		98
DISCRIMINACIÓN A LA COMUNIDAD LGBTI Y/O MINORÍAS		30
DISCRIMINACIÓN A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION		20
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		18
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD		6
DISCRIMINACION		5
MEJORES CONDICIONES EN LA UTE		1
CERVI		83
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO		47
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA		33
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA		3
COMUNICACIÓN		17
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN		17

Tabla F

Como se puede apreciar en la tabla anterior las PQRSD y solicitudes 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 13759**: solicitud del trámite a beneficios (domiciliarias y otros), notificación de trámites de documentos, solicitud de información para los trámites jurídicos de los PPL, requisitos para el trámite de libertad (condicional, pena cumplida), solicitud constancias de reclusión de los privados de la libertad, solicitud cartilla biográfica del PPL, solicitud reportes disciplinarios a PPL, definición jurídica a los privados de la libertad en estación de policía – URI, trámite jurídico para la redención de pena (certificado, trabajo, estudio), no dar respuesta a las solicitudes por los canales, falta trámite de libertad a PPL, reparación directa, falta de trámite a

beneficios para los privados de la libertad (entre otros), falta de trámite en la expedición de cómputos de los PPL; **CUSTODIA Y VIGILANCIA 8321**: solicitud información de ubicación de PPL, solicitud de información del PPL, solicitud de información del trámite de ingreso a visitantes, solicitud información trámite ingreso visitantes y menores de edad, solicitud información visitas íntimas, requisitos y elementos permitidos para encomiendas en los ERON, producir maltratos de PPL a PPL o funcionarios, extorsión de PPL a PPL, familiares o ciudadanos, no trámite a solicitudes de medidas de protección a los privados de la libertad, no entrega de encomiendas, interno en detención domiciliaria cometiendo acto delictivo o incumpliendo medida, no dar trámite al cambio de patio o celda, solicitud certificación de auxiliares, solicitud entrevistas de entidades judiciales a PPL; **TRATAMIENTO Y DESARROLLO 7831**: solicitud cambio de fase, solicitud trámite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza), falta de atención médica, estado de salud del PPL, solicitud suministro elementos de aseo, falta de atención médica, irregularidades en la alimentación de los privados de la libertad en los ERON, solicitud de historia médica del PPL, requisitos para la visita íntima, falta de clasificación de fase, solicitud atención en salud a privados de la libertad en estación de policía-URI, falta de información para la visita virtual familiar al PPL, falta de entrega de elementos a PPL (colchoneta etc.);entre otros.

4. LINÉA ANTICORRUPCIÓN

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

Chat	Correo Electrónico Anticorrupción	Línea Anticorrupción 018000	Línea Anticorrupción Celular
294	1.014	269	334

Tabla G

Es de anotar, con respecto a las cifras mencionadas en el cuadro anterior que la mayor cantidad de quejas, denuncias e informes analizados fueron por las dimensiones de **CUSTODIA Y VIGILANCIA (935)**, 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 (397)**, en la cual destacan: actuaciones irregulares de funcionarios, inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos y solicitar o recibir dadas cohecho; **TRATAMIENTO Y DESARROLLO (157)**, en la cual destacan: falta de atención médica e irregularidades en la alimentación; y **JURIDICA (139)**, en la que destacan: falta de trámite a beneficios para los PPL, incumplimiento del trámite de beneficio de prisión domiciliaria, no dar respuesta a las solicitudes por los canales, entre otros.

REGIONALES (ERON adscritos) y Escuela	TOTAL
Regional Oriente	689
Regional Viejo Caldas	545
Regional Occidente	335
Regional Noroeste	163
Regional Norte	162
Regional Central	55
Escuela Penitenciaria	0
TOTAL	1.949

Tabla H

Durante la vigencia 2023 se analizaron en los comités CRAET en la SEDE CENTRAL: **1.829 Quejas.**

Con base en lo anterior, se tomaron un total de 178 acciones preventivas y un total de 309 acciones correctivas.

Acciones preventivas	Acciones correctivas
178	309

Tabla I

5. CANAL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS Y OTROS CANALES DE ATENCIÓN

- ✓ **EL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS** en el transcurso de enero al 26 de noviembre del 2023 se evidenció una interacción con los ciudadanos y el uso de la solución digital de agendamiento de citas mediante la página web 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

Agende su turno haciendo clic en el botón.

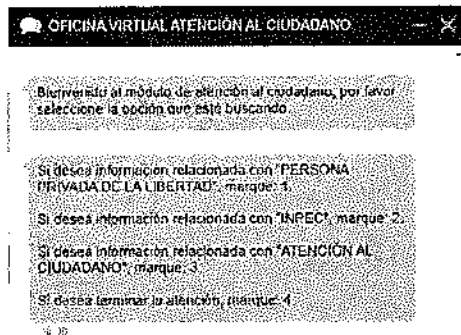


Año	Oficina	Bellavista	Dirección General	La picota	Modelo	Pedregal	Total
2023	Mes						
	Enero	18	72	39	93	28	250
	Febrero	43	82	23	89	15	252
	Marzo	23	121		131	31	306
	Abril	7	97		90		194
	Mayo	3	104		172		279
	Junio	64	124		125		313
	Julio	28	125		154		307
	Agosto	24	118		115	26	283
	Septiembre	48	115		94	25	282
	Octubre	26	134		100	3	263
	Noviembre	24	109		65	9	207
Diciembre		24		39		63	
Total		308	1.225	62	1.267	137	2.999

TABLA J

Como se puede evidenciar el sistema de agendamiento de turnos es más usado en el Establecimiento de Reclusión "La Modelo" de Bogotá, con un total de 1.228, seguido de la Dirección General (Sede Central) con un total de 1.201, continuando con bellavista con un total de 308, sin embargo, se evidencia que el establecimiento de "La Modelo" de Bogotá y Pedregal no cuentan con un uso constante del sistema.

OFICINA VIRTUAL interacción – charla o 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

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 hasta el 16 de noviembre de 2023 se evidencio un total de interacciones de 23.012

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2023 se consolidó a nivel nacional **un total de 43.706** requerimientos así: **PQRSD 38.123, orientaciones o asesorías 5.544, felicitaciones 18 y sugerencias 21** a ciudadanos los cuales a través de su trazabilidad las dependencias competentes brindan respuesta oportuna a los ciudadanos en términos de ley.
2. La Sede que mayor radicación de PQRSD y orientaciones tuvo fue la Sede Central con un total de 19.484, seguido de la Regional Noroeste 6.593, Regional Central con un total 5.068, Regional Viejo Caldas un total de 4.135, Regional Oriente un total de 3.390, Regional Occidente un total de 2.620, Regional Norte un total de 2.252 y Escuela Penitenciaria Nacional un total de 164.
3. Con relación a los canales de atención se evidencia que los ciudadanos prefieren radicar sus PQRSD y orientaciones y/o consultas mediante el correo electrónico de las Oficinas de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@inpec.gov.co) con un porcentaje de 36%, seguido de la atención presencial que tiene un 26%, Escrito con el que se cuenta un 29%, por medio del canal escrito un 17%, página web un total de 7%, Teléfono de atención al ciudadano un 5% el restante del 6% se encuentra dividido en los demás canales de atención puestos a disposición de los ciudadano en general por el Instituto.
4. 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 con el fin de escuchar y dar respuestas a sus inquietudes.
5. Con base a la información registrada las PQRSD que más destacan son las que se encuentran a cargo de las dependencias: Jurídica, Custodia y Vigilancia, Tratamiento y Desarrollo, Talento Humano, por lo que se han adelantado charlas o diálogos con los ciudadanos para el conocimiento de los trámites, procesos y proyectos que tiene el instituto con la finalidad de disminuir las PQRSD que se presentan a las antes mencionadas dependencias.

Así mismo se realizaron Instrucciones a los dueños de procesos así: CERVI **2023IE0207129**, Control Interno Disciplinario **2023IE0207132**, Derechos Humanos **2023IE0207133**, Gestión Corporativa **2023IE0207134**, Jurídica

2023IE0207135, Talento Humano **2023IE0207138**, Atención y Tratamiento **2023IE0207139** y Oficina Sistemas de la Información **2023IE0207136**; con el fin de minimizar estos indicadores en el Instituto con relación a las PQRSD más recurrentes.

6. En el periodo de enero al 27 de noviembre del año 2023 mediante el comité CRAET se ha evidenciado que las Quejas y Denuncias de mayor relevancia y más reiterativas han sido las competentes a las dependencias, **CUSTODIA Y VIGILANCIA (935)**, **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (397)**, **TRATAMIENTO Y DESARROLLO (157)** y **JURIDICA (139)**, a nivel de la **SEDE CENTRAL**, se presentaron estas quejas a las dependencias comprometidas con el fin de establecer acciones correctivas y preventivas frente a estos requerimientos.
7. En relación a las Quejas y Denuncias atendidas por los diferentes canales de atención dispuestos para tales fines por el INPEC, se han registrado un total de 1.768 Quejas y Denuncias por estos medios (línea anticorrupción 01-8000, correo electrónico anticorrupcion@inpec.gov.co, chat de WhatsApp y línea celular) las cuales han sido analizadas y tratadas en el comité CRAET durante el periodo comprendido de enero al 26 de noviembre del año 2023 y por lo tanto se han adelantado un total de 178 acciones preventivas y 309 acciones correctivas.
8. el sistema de agendamiento de turnos es más usado en el Establecimiento de Reclusión "**La Modelo**" de Bogotá, con un total de **1.267**, seguido de la **Dirección General (Sede Central)** con un total de **1.225**, continuando con **Bellavista** con un total de **308**, sin embargo, se evidencia que el establecimiento de "La Modelo" de Bogotá y Pedregal no cuentan con un uso constante del sistema, por lo tanto, se hace necesario tomar acciones de mejora con el fin de dar el uso correspondiente y adecuado a este sistema acciones que deberán ser atendidas como primera medida por la Dirección Regional.