

INPEC 30-12-2021 16:30
Al Contestar Cite Este No.: 2021IE0262206 Fol:22 Anex:0 FA:0
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY
ASUNTO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y OBS

2021IE0262206



81002-DINPE-GATEC

Mayor General
MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

Asunto: Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas durante enero a noviembre 2.021

Respetuoso Saludo Señor General

De manera atenta me permito adjuntarle el Informe de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones tramitadas y atendidas, teniendo en cuenta el reporte de solicitudes al Grupo de Atención al Ciudadano a nivel nacional de acuerdo con la información del aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD, recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correo electrónico, pagina web y correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano durante el periodo de enero a noviembre de 2.021.

Este módulo permite el seguimiento y trazabilidad de las respuestas a los ciudadanos para el oportuno cumplimiento en términos de ley a las dependencias, ERON y Direcciones Regionales responsables de la respuesta a los ciudadanos.

Atentamente,

LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Revisado por: Leyda Milena Medina - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaborado por: Luis Alejandro González – Profesional Universitario- Grupo de atención al Ciudadano
Archivo: mis documentos informes 2.021

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones enero - noviembre 2.021

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 el informe consolidado 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 de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites ,servicios , información y orientación , con el fin de analizar y cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

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 poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Dirección General durante el periodo de enero a noviembre de 2.021 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Las estadísticas se realizan de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Entidad, discriminadas por canal y tipo de atención, así como la oficina de atención al ciudadano que la tramitó realizando un seguimiento de acuerdo con la información del aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD recepcionadas por los canales de atención de manera personal, telefónica, correo electrónico, pagina Web y correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano ubicados en la Sede Central, Direcciones Regionales y establecimientos de Reclusión a nivel nacional.

CANALES DE ATENCIÓN

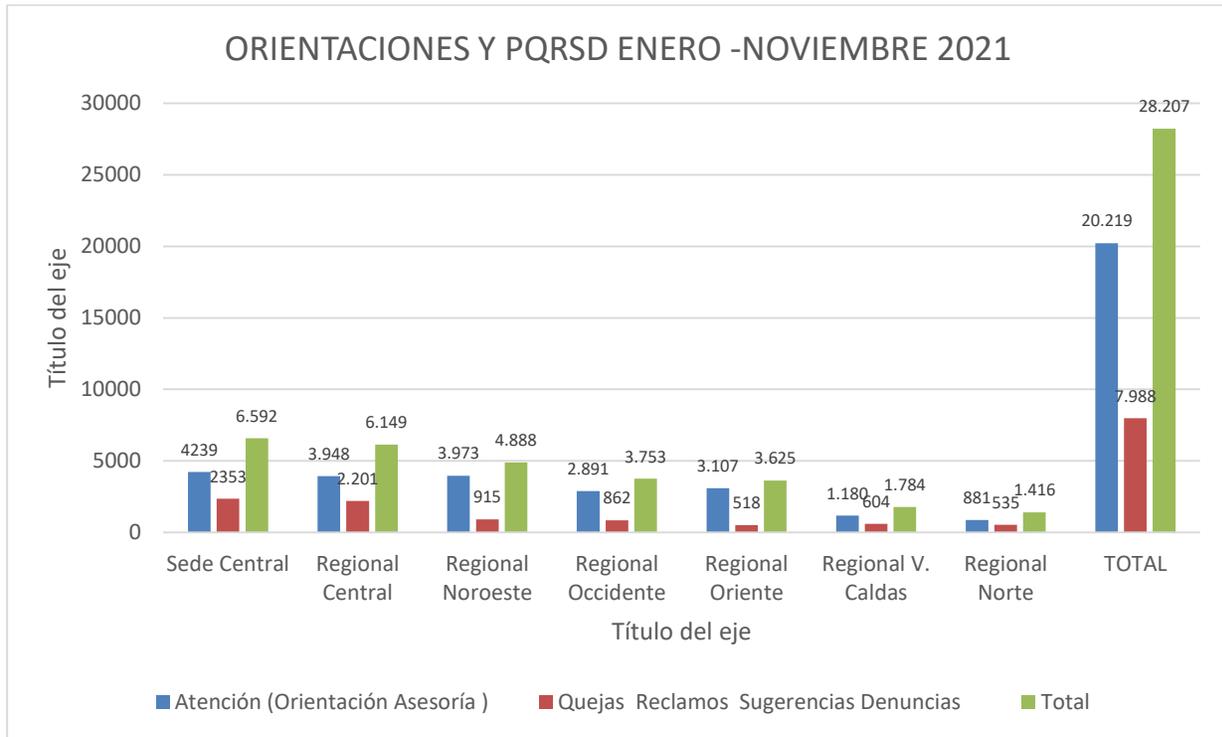
El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

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 módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFONICO	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC, las cuales en los aplicativos módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite, y la línea anticorrupción.
FORMULARIO ELECTRONICO WEB	Permite registrar en módulo GESDOC PQRSD y de 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 el módulo GESDOC PQRSD y 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 en el módulo GESDOC PQRSD
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 ORIENTACIONES y PQRSD

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

Sede	Atención (Orientación Asesoría)	Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias	Total
Sede Central	4239	2353	6.592
Regional Central	3.948	2.201	6.149
Regional Noroeste	3.973	915	4.888
Regional Occidente	2.891	862	3.753
Regional Oriente	3.107	518	3.625
Regional V. Caldas	1.180	604	1.784
Regional Norte	881	535	1.416
TOTAL	20.219	7.988	28.207



CANALES DE ATENCION POR ORIENTACION	
Canales de Atención	Cantidad
Correo electrónico	7.395
Personal	6.126
Escrito	4.536
Portal	1.635
telefónico	480
Chat	41
Línea anticorrupcion	6
TOTAL	20.219



Se atendieron a nivel nacional durante el periodo enero -noviembre de 2.021 por correo electrónico 7.395, de manera personalizada 6.126, escrito 4.536, portal 1.635, telefónicamente 480, chat 41 y por la línea anticorrupción 6 tanto personas naturales como jurídicas para un total de 20.219 orientaciones, a los cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio.

A continuación, se presenta de manera detallada la clase orientación que se suministró a través de los canales de atención.

ORIENTACION POR TIPO	CANTIDAD
TRAMITES JURIDICOS PARA LA REDENCION DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO)	3508
CONSTANCIAS DE RECLUSION DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1243
CONVOCATORIAS INPEC	1086
TRAMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1080
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO	1014
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	965
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	931
ATENCION MEDICA	886
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	867
TRAMITE PARA DESCUENTO (estudio, trabajo, enseñanza)	813
INFORMACION ESTADISTICA INPEC	799
TRAMITE ANTE DETENCION DOMICILIARIA	631

NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LO CANALES	621
INFORMACION INSTITUCIONAL	513
CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	398
UBICACION A INTERNOS EN EL ERON	387
FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	338
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	327
SERVICIO MILITAR	317
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	299
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACION DE INTERNOS	184
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRONICO	177
INFORMACIÓN UBICACIÓN PPL	173
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	165
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	131
VISITAS DOMICILIARIAS PARA BENEFICIOS DE HASTA 72 HORAS	129
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	128
FALTA TRAMITE DE LIBERTAD A PPL	119
NO EFECTUAR TRAMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	95
IRREGULARIDADES VISITOR	87
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	86
INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	80
INFORMACIÓN CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ PPL	79
INFORMACIÓN DE TRAMITES LIBERTAD PPL	76
SOLICITUD DE PROTECCION AL PRIVADO DE LA LIBERTAD	76
INFORMACIÓN DE TRAMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURIA. ICBF OTROS)	74
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	68
CONVOCATORIAS INPEC	67
ENTREVISTA CON EL DIRECTOR DEL ERON	63
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILANCIA	53
CERTIFICACION DE AUXILIARES	51
INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES	51
FALTA SERVICIO TELEFONICO	48
INFORMACIÓN AUTORIZACIÓN ENTREVISTAS PPL	48
FALTA DE TRAMITE EN LA DOCUMENTACION DE LAS DEPENDENCIAS	46
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	44

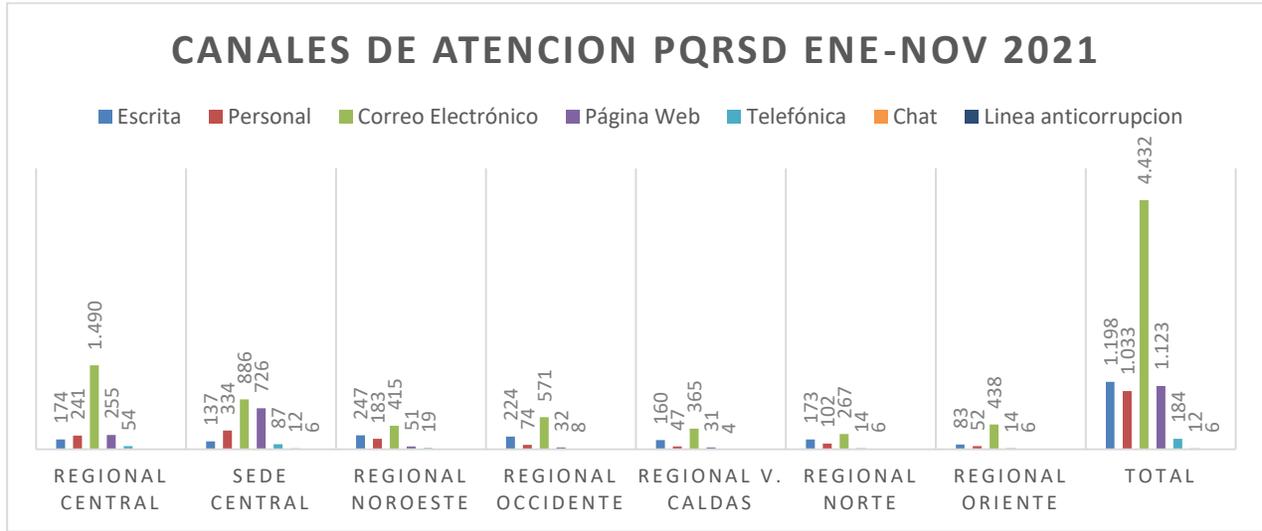
INFORMACIÓN VISITAS VIRTUALES A PPL	44
DONACIONES	39
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	35
DEFINICION JURIDICA A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	33
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	32
RECARGA PIN TELEFONOS	32
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	28
PARTICIPACION EN POLITICA	27
MULTIAFILIAACION A EPS	26
POR HACINAMIENTO	26
MAL FUNCIONAMIENTO DE TELEFONOS	24
INTERNO EN DETENCION DOMICILIARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	22
NO TRAMITE Y MEDIDAS DE PROTECCION A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	18
CERTIFICACION INTERNOS	16
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	16
INFORMACIÓN O TRÁMITE PARA ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	16
AGRESION FISICA A PPL O FUNCIONARIOS	15
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	15
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	14
INFORMACIÓN TRAMITE EN SALUD DE PPL EN DETENCIÓN O PRISIÓN DOMICILIARIA	14
NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGUSERIDAD DE ACUERDO DSPOSICIONES SANITARIAS	14
PRODUCIR MALTRATO A PPL O FUNCIONARIOS	14
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	13
INTRODUCIR AL INTERIOR DEL EROE ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA	12
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS EROE	12
AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS	11
DETERIORO A DISPOSITIVOS EN VIGILANCIA ELECTRONICA	11
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	11
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	11
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DE PPL	10
DISCRIMINACION A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION	9
MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	9
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	9

ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	8
CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALES	8
FELICITACION A FUNCIONARIOS	8
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	8
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	7
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	7
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	7
INFORMACION CONVOCATORIAS INPEC	6
INFORMACIÓN DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES CON EL INPEC	6
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	6
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	6
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR LAS CITAS	5
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	5
SE SOLICITA QUE EL TEMA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD SE CAMBIE POR NO BRINDAR INFORMACIÓN CLARA Y CONCISA PARA CONSIGNACIÓN A PPL	5
CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	4
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	4
INCUMPLIMIENTO DE LA INSCRIPCIÓN VISITA VIRTUAL A PPL	4
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DADIVAS, COHECHO	4
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO	4
EXPEDICION DE CARNET A MENORES	3
EXTORSION ENTRE PPL	3
INFORMACION CURSO AUXILIAR BACHILLER	3
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	3
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PUBLICO	3
AGRESIÓN FÍSICA O VERBAL A CIUDADANOS	3
ALIMENTACION A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	2
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	2
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	2
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A FUNCIONARIOS PÚBLICOS	2
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMA DE REINSENCION-POSPENADO	2

NO ACATAR ORDENES DE SUS SUPERIORES	2
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	2
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD – (DOTACION)	2
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	1
ATENCION EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	1
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
EXTORSION DE PPL A FAMILIARES Y CIUDADANOS	1
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1
FALTA ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1
FALTA DE SEGUIMIENTO A FUNCIONARIOS PÚBLICOS (AUSENTISMO LABORAL)	1
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1
INCUMPLIMIENTO A PROTOCOLOS COVID 19	1
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1
NO DAR CUMPLIMIENTO A LAS AUDIENCIAS VIRTUALES	1
TOTAL	20.219

CANALES DE ATENCION PQRSD

CANALES DE ATENCION PQRSD ENERO NOVIEMBRE 2.021								
Ubicación	Escrita	Personal	Correo Electrónico	Página Web	Telefónica	Chat	Linea anticorrupcion	TOTAL
Regional Central	174	241	1.490	255	54			2.214
Sede Central	137	334	886	726	87	12	6	2.188
Regional Noroeste	247	183	415	51	19			915
Regional Occidente	224	74	571	32	8			909
Regional V. Caldas	160	47	365	31	4			607
Regional Norte	173	102	267	14	6			562
Regional Oriente	83	52	438	14	6			593
TOTAL	1.198	1.033	4.432	1.123	184	12	6	7.988



Se atendieron para este periodo a nivel nacional un total de 7.988 PQRS D, y como se puede apreciar el canal más utilizado por los ciudadanos es de correo electrónico con 4.432, seguido de forma escrita 1.198, la página WEB con 1.123 atención personalizada 1.033 y atención telefónica 184.

TIPOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS Y SU DIMENSION A NIVEL NACIONAL

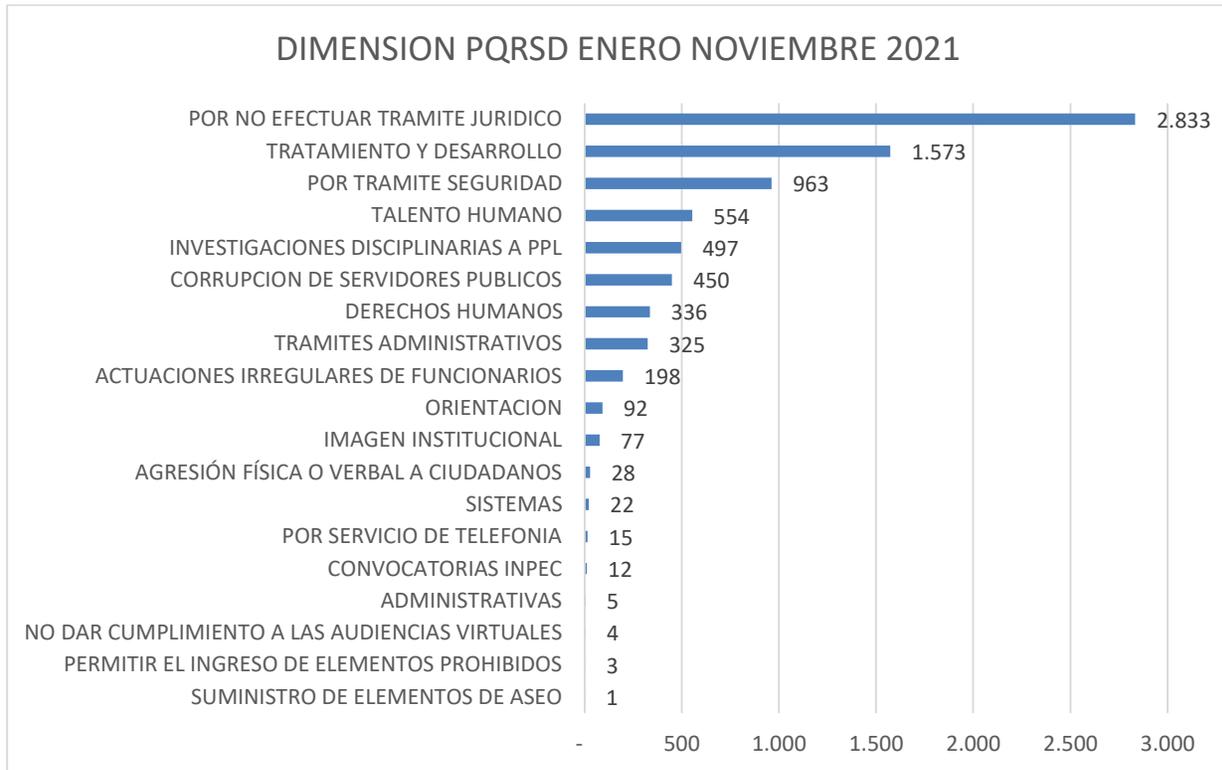
Los tipos de PQRS D que encontramos durante el periodo de enero -noviembre 2.021 se presentan a continuación,

QUEJAS (QJ)	DENUNCIAS (DN)	SOLICITUDES (SL)	RECLAMOS (RC)	SUGERENCIAS (SG)	FELICITACIONES (FL)	TOTAL
5.383	858	706	563	460	18	7.988

De acuerdo con el tipo de PQRS D registrada en el aplicativo GESDOC-PQRS D a continuación se presenta el comportamiento para el periodo enero-noviembre 2.021

DIMENSION	CANTIDAD
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	198
ADMINISTRATIVAS	5
AGRESIÓN FÍSICA O VERBAL A CIUDADANOS	28

CONVOCATORIAS INPEC	12
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	450
DERECHOS HUMANOS	336
IMAGEN INSTITUCIONAL	77
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	497
NO DAR CUMPLIMIENTO A LAS AUDIENCIAS VIRTUALES	4
ORIENTACION	92
PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	3
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	2.833
POR SERVICIO DE TELEFONIA	15
POR TRAMITE SEGURIDAD	963
SISTEMAS	22
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO	1
TALENTO HUMANO	554
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	325
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	1.573
TOTAL	7.988



Como se puede apreciar de las PQRSD que se incorporaron al aplicativo lo más solicitado por parte de los usuarios es lo referente a no efectuar trámite jurídico con 2.833, tratamiento y desarrollo 1573, trámite de seguridad 963, talento humano 554, corrupción de servidores públicos 450, investigaciones disciplinarias a PPL 497, trámites administrativos 325, derechos humanos 336, actuaciones irregulares de funcionarios 198 y así sucesivamente como se puede apreciar en la tabla y gráfico correspondiente

DIMENSION Y TIPOLOGIA DE LAS PQRSD

A continuación, se presenta un cuadro detallado por dimensión y tipología las PQRSD y peso porcentual de las más solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional para el periodo enero- noviembre de 2.021.

DIMENSION -TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	2693	100,00%
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LO CANALES	696	25,84%
TRAMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	496	18,42%

TRAMITES JURIDICOS PARA LA REDENCION DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO)	393	14,59%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	377	14,00%
TRAMITE ANTE DETENCION DOMICILIARIA	216	8,02%
CONSTANCIAS DE RECLUSION DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	147	5,46%
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACION DE INTERNOS	83	3,08%
FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD HASTA 72 HORAS	94	3,49%
NO EFECTUAR TRAMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	64	2,38%
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILANCIA	42	1,56%
FALTA TRAMITE DE LIBERTAD A PPL	24	0,89%
INFORMACIÓN DE TRAMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURIA. ICBF OTROS)	23	0,85%
DEFINICION JURIDICA A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	19	0,71%
INFORMACIÓN DE TRAMITES LIBERTAD PPL	12	0,45%
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	4	0,15%
INFORMACIÓN AUTORIZACIÓN ENTREVISTAS PPL	3	0,11%
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	1529	100,00%
ATENCION MEDICA	769	50,29%
TRAMITE PARA DESCUENTO (estudio, trabajo, enseñanza)	158	10,33%
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	121	7,91%
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	119	7,78%
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO	94	6,15%
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	57	3,73%
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	52	3,40%
NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGUSERIDAD DE ACUERDO DSPOSICIONES SANITARIAS	44	2,88%
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	37	2,42%
MULTIAFILIAACION A EPS	19	1,24%
VISITAS DOMICILIARIAS PARA BENEFICIOS DE HASTA 72 HORAS	19	1,24%
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	10	0,65%
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	8	0,52%
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO	5	0,33%
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	4	0,26%
INCUMPLIMIENTO DE LA INSCRIPCIÓN VISITA VIRTUAL A PPL	4	0,26%

ATENCION EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	3	0,20%
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	3	0,20%
CERTIFICACION INTERNOS	1	0,07%
ALIMENTACION A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	1	0,07%
INFORMACIÓN TRAMITE EN SALUD DE PPL EN DETENCIÓN O PRISIÓN DOMICILIARIA	1	0,07%
POR TRAMITE SEGURIDAD	996	100,00%
SOLICITUD DE PROTECCION AL PRIVADO DE LA LIBERTAD	248	24,90%
UBICACION A INTERNOS EN EL ERON	176	17,67%
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	90	9,04%
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	93	9,34%
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	77	7,73%
NO TRAMITE Y MEDIDAS DE PROTECCION A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	63	6,33%
MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	61	6,12%
POR HACINAMIENTO	71	7,13%
DETERIORO A DISPOSITIVOS EN VIGILANCIA ELECTRONICA	18	1,81%
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRONICO	21	2,11%
IRREGULARIDADES VISITOR	30	3,01%
CERTIFICACION DE AUXILIARES	15	1,51%
INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES	15	1,51%
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	6	0,60%
INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	7	0,70%
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	4	0,40%
EXPEDICION DE CARNET A MENORES	1	0,10%
TALENTO HUMANO (,AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)	636	100,00%
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES COMO SERVIDORES PUBLICOS	212	33,33%
CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	138	21,70%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	67	10,53%
FALTA DE TRAMITE EN LA DOCUMENTACION DE LAS DEPENDENCIAS	56	8,81%
NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGUSERIDAD DE ACUERDO DSPOSICIONES SANITARIAS	44	6,92%

TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	41	6,45%
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	26	4,09%
NO ACATAR ORDENES DE SUS SUPERIORES	16	2,52%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD – (DOTACION)	10	1,57%
FELICITACION A FUNCIONARIOS	9	1,42%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	8	1,26%
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	3	0,47%
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	3	0,47%
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1	0,16%
SITUACIÓN SENTIMENTAL ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONAL CONTRATISTA	1	0,16%
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1	0,16%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	513	100,00%
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	141	27,49%
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DADIVAS, COHECHO	108	21,05%
CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALES	74	14,42%
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	57	11,11%
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DE PPL	34	6,63%
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	99	19,30%
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	618	100,00%
INTERNO EN DETENCION DOMICILIARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	178	28,80%
AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS	125	20,23%
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	99	16,02%
AGRESION FISICA A PPL O FUNCIONARIOS	75	12,14%
INTRODUCIR AL INTERIOR DEL ERON ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA	67	10,84%
PRODUCIR MALTRATO A PPL O FUNCIONARIOS	25	4,05%
EXTORSION DE PPL A FAMILIARES Y CIUDADANOS	19	3,07%
EXTORSION ENTRE PPL	17	2,75%
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	13	2,10%
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	338	100,00%
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	142	42,01%
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	92	27,22%

INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	37	10,95%
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	34	10,06%
MAL FUNCIONAMIENTO DE TELEFONOS	19	5,62%
FALTA SERVICIO TELEFONICO	14	4,14%
DERECHOS HUMANOS	336	100,00%
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	102	30,36%
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	79	23,51%
DISCRIMINACION A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION	68	20,24%
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	67	19,94%
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	10	2,98%
DISCRIMINACIÓN DE LA COMUNIDAD LGBTI Y/O MINORÍAS	6	1,79%
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4	1,19%
INFORMACION INSTITUCIONAL	105	100,00%
INFORMACION ESTADISTICA INPEC	55	52,38%
SERVICIO MILITAR	23	21,90%
CONVOCATORIAS INPEC	18	17,14%
DONACIONES	6	5,71%
INFORMACION INSTITUCIONAL	3	2,86%
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	183	100,00%
AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS	125	68,31%
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	36	19,67%
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PUBLICO	21	11,48%
PARTICIPACION EN POLITICA	1	0,55%
IMAGEN INSTITUCIONAL	77	100,00%
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	77	100,00%
ENTREVISTA CON EL DIRECTOR DEL ERON	4	100,00%
ENTREVISTA CON EL DIRECTOR DEL ERON	4	100,00%
SISTEMAS	29	100,00%
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	13	44,83%
CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	5	17,24%
INFORMACIÓN VISITAS VIRTUALES A PPL	4	13,79%
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR LAS CITAS	4	13,79%
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	2	6,90%
FALTA ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1	3,45%
POR SERVICIO DE TELEFONIA	14	100,00%

RECARGA PIN TELEFONOS	14	100,00%
CONVOCATORIAS INPEC	18	100,00%
CONVOCATORIAS INPEC	18	100,00%

CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

El Grupo de Atención al Ciudadano adelanta el seguimiento y control a través del Tablero de control generando un radicado único por cada solicitud interpuesta por el ciudadano así mismo:

Permite trasladar la solicitud a más de un usuario;

Consolida toda la información de las PQRSD registradas en el módulo Gesdoc pqrSD a nivel nacional en tiempo real.

Permite colocar en privacidad absoluta, aquellas PQRSD que así lo requieran.

Cuenta con un sistema de alerta y semáforo, para que las dependencias respondan de manera inmediata.

Permite realizar la trazabilidad y seguimiento de las PQRSD, en el tablero de control y ver en tiempo real la ejecución y trámite de las mismas.

En cumplimiento a los lineamientos emitidos para la presente vigencia y de acuerdo a los informes de seguimiento a las regionales y sus establecimientos adscritos de las PQRSD y Orientaciones registradas en el módulo GESDOC PQRSD se observó lo siguiente:

REGIONAL - ESTABLECIMIENTO	CANTIDAD
100* - REGIONAL CENTRAL	673
113 - COMPLEJO PENITENCIARIO Y CARCELARIO METROPOLITANO DE BOGOTÁ	1392
114 - CPMSBOG - CÁRCEL Y PENITENCIARÍA DE MEDIA SEGURIDAD DE BOGOTÁ	1169
150 - EPAMSCAS DE COMBITA	292
148 - EPMSCAS DE ACACIAS	270
156 - EPC ESPERANZA DE GUADUAS	245
133 - EPMSM DE GRANADA	229
139 - EPC DE NEIVA	229
129 - CPAMSM-BOG - CÁRCEL Y PENITENCIARÍA CON ALTA Y MEDIA SEGURIDAD PARA MUJERES DE BOGOTÁ	194
144 - EPMSM DE CHAPARRAL	161
130 - COLONIA AGRÍCOLA DE MÍNIMA SEGURIDAD DE ACACIAS	137
145 - CPMSESP - CÁRCEL Y PENITENCIARÍA DE MEDIA SEGURIDAD DE ESPINAL	136
153 - EC YOPAL	121
105 - EPMSM DE DUITAMA	93
116 - EPMSM DE CAQUEZA	79

119 - EPMSC DE FUSAGASUGÁ	72
138 - EPMSC DE GIRARDOT	72
103 - EPC SANTA ROSA DE VITERBO	63
143 - EPMSC DE FLORENCIA	58
131 - EPMSC DE VILLAVICENCIO	57
157 - EP LAS HELICONIAS DE FLORENCIA	40
149 - EPMSC DE TUNJA	38
152 - EPC DE PAZ DE ARIPORO	34
141 - EPC DE LA PLATA	32
110 - EPMS DE RAMIRIQUÍ	31
142 - EPC DE PITALITO	29
120 - EPMSC DE GACHETÁ	28
104 - EPMSC DE CHIQUINQUIRA	25
128 - EPMSC DE ZIPAQUIRÁ	24
158 - EPC GUAMO	21
101 - EPC LETICIA (AMAZONAS)	19
112 - EPMSC DE SOGAMOSO	18
124 - EPC DE LA MESA	16
140 - EPMSC DE GARZÓN	10
127 - EPMSC DE VILLETA	6
147 - EPMSC DE PURIFICACIÓN	6
126 - EPMSC DE UBATÉ	4
109 - EPC DE MONIQUIRÁ	3
107 - EPMSC DE GUATEQUE	2
117 - EC DE CHOCONTÁ	2
106 - EP DE GARAGOA	1
200* - REGIONAL OCCIDENTE	219
233 - CPMSTUL- CÁRCEL Y PENITENCIARÍA DE MEDIA SEGURIDAD DE TULUÁ	807
235 - EPCAMSCAS DE POPAYÁN - ERE	542
227 - EPMSC DE BUGA	375
226 - EPAMSC DE CALI - ERE	369
242 - COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO DE JAMUNDÍ	326
238 - EPMSC DE CARTAGO	254
206 - EPMSC DE PUERTO TEJADA	152
225 - EPAMSCAS DE PALMIRA	116

204 - EPMSC DE EL BORDO	103
222 - EPMSC DE TUMACO	73
241 - EPMSC DE SEVILLA	63
239 - EPMSC DE CAICEDONIA	57
217 - EPMSC DE IPIALES	43
209 - R.M. DE POPAYÁN	42
208 - EPMSC DE SILVIA	35
221 - EPMSC DE TUQUERRES	35
202 - EPMSC DE BOLIVAR	34
215 - EPMSC DE PASTO	30
228 - EPMSC DE BUENAVENTURA	24
207 - EPMSC DE SANTANDER DE QUILICHAO	20
219 - EPMSC DE LA UNIÓN	13
224 - EPMSCMCA - ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE MEDIANA SEGURIDAD Y CARCELARIO DE MOCOA	7
240 - EPMSC DE ROLDANILLO	4
300* - *REGIONAL NORTE	196
313 - EPMSC DE RIOHACHA	387
322 - EPMSC DE BARRANQUILLA	180
323 - EPAMSCAS DE VALLEDUPAR	128
324 - EPMSC TIERRALTA - JYP	97
307 - EPMSC DE VALLEDUPAR - ERE	87
301 - EC DE BARRANQUILLA - JYP	72
303 - EPMSC DE CARTAGENA	69
308 - EPMSC DE MONTERÍA	37
316 - EPMSC DE EL BANCO	30
314 - EPMSC DE SANTA MARTA	27
305 - EPMSC DE MAGANGUE	24
318 - EPMSC DE SAN ANDRÉS	24
320 - E.R.E DE COROZAL	20
319 - EPMSC DE SINCELEJO	18
302 - EC DE SABANALARGA - ERE	17
400* - REGIONAL ORIENTE	501
410 - CPMSBUC - CÁRCEL Y PENITENCIARÍA DE MEDIA SEGURIDAD DE BUCARAMANGA - INCLUYE PABELLÓN DE RECLUSIÓN ESPECIAL, PABELLÓN DE JUSTICIA Y PAZ	1526
413 - EPMSC DE MÁLAGA	470

408 - EPMSC DE OCAÑA	253
422 - COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO METROPOLITANO DE CUCUTA	181
421 - EPAMS GIRON	178
416 - EPMSC DE SOCORRO	110
418 - EPMSC DE VELEZ	105
405 - EPMSC DE AGUACHICA	99
411 - EPMSC DE BARRANCABERMEJA	57
420 - RM DE BUCARAMANGA	52
415 - SAN GIL	50
407 - EPMSC DE PAMPLONA	37
401 - EPMSC DE ARAUCA	5
500* - REGIONAL NOROESTE	509
527 - EPMSC DE YARUMAL	600
518 - EPMSC DE SANTO DOMINGO	393
502 - EPMSC DE MEDELLÍN	371
523 - EPMSC DE TAMESIS	348
501 - CPAMSPA-CÁRCEL Y PENITENCIARÍA CON ALTA Y MEDIA SEGURIDAD LA PAZ.	345
517 - EPMSC DE SANTA BARBARA	291
514 - EPMSC DE LA CEJA	262
507 - EPMSC DE BOLIVAR	257
519 - EPMSC SANTA ROSA DE OSOS	236
537 - COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO DE MEDELLÍN PEDREGAL	227
530 - EPMSC DE QUIBDÓ	218
515 - EPMSC DE PUERTO BERRIO	205
521 - EPMSC DE SONSON	174
508 - EPMSC DE CAUCASIA	129
513 - EPMSC DE JERICÓ	124
535 - EPMSC DE PUERTO TRIUNFO	75
533 - EPMSC DE ISTMINA	68
531 - EPMSC APARTADO	32
505 - EPMSC DE ANDES	18
506 - EC DE SANTA FE DE ANTIOQUIA	2
600* - REGIONAL VIEJO CALDAS.	142
639 - COIBA - COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO CON ALTA Y MEDIA SEGURIDAD DE IBAGUÉ PICALAÑA INCLUYE JUSTICIA Y PAZ	548

616 - EPMSC DE PEREIRA	414
611 - RM DE MANIZALES	314
629 - EPMSC DE LIBANO	119
637 - EPAMSCAS LA DORADA - ERE	82
608 - EPMSC DE PENSILVANIA	31
612 - EPMSC DE CALARCÁ	26
613 - EPMSC DE ARMENIA	19
601 - EPMSC DE MANIZALES	18
626 - EPMSC DE FRESNO	11
623 - EC ARMERO GUAYABAL	10
602 - EPMSC DE ANSERMA	9
609 - EPMSC DE RIOSUCIO	9
628 - EPMSC DE HONDA	6
607 - EPMSC DE PACORA	4
620 - RM DE PEREIRA	4
617 - EPMSC SANTA ROSA DE CABAL	3
633 - EPMSC DE PUERTO BOYACÁ	3
603 - EPMSC DE AGUADAS	3
615 - RM DE ARMENIA	2
610 - EPMSC DE SALAMINA	1

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Dirección General del INPEC a través del Grupo de Atención al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas, a través del aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD.

El aplicativo nos permite generar listados y estadísticas por rango de fechas, tipos de solicitudes o medios de recepción para la toma de decisiones y acciones correctivas, por cuanto permite la integración de todas las peticiones, quejas, reclamos que ingresan por los diferentes medios de recepción

En cuanto a las peticiones formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, se hace el debido control y seguimiento con el envío de oficios a las dependencias responsables, de manera manual con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

A los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, ERON y demás dependencias afectados por quejas se les recomienda realizar un plan de mejora y tomar las acciones

pertinentes, con el fin de minimizar las quejas que redunde en una mejor imagen institucional, mediante comunicaciones de la Dirección General.

Las Quejas más recurrentes que impactan al Instituto como son conductas irregulares de Servidores Públicos, Derechos Humanos entre otros, se analizan en el comité CRAET, con el fin de que las dependencias tomen las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar.

Con el nuevo aplicativo módulo GESDOC PQRSD, se siguen adelantando acciones de mejora en coordinación con la Oficina Gestión Documental con el fin de optimizar el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSD y obtener información estadística que nos permita una acertada conciliación de la información.

A las Direcciones Regionales se les está requiriendo para que adelanten planes de mejora con sus ERON adscritos en la utilización del aplicativo módulo GESDOC PQRSD, con el registro oportuno de las solicitudes que se reciban por los diferentes canales de atención

Firmado digitalmente por : LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Fecha : 30-12-2021 16:30
