

81002-DINPE-GATEC

INPEC 23-02-2021 14:32
Al Contestar Cite Este No.: 2021E0035574 Fol:10 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

2021E0035574



Bogotá ,22 de Febrero de 2.021

Mayor General
MARIANO BOTERO COY
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Bogotá

Asunto: Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas durante 2.020

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 Quejas web utilizado durante el primer semestre y el aplicativo Gesdoc 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 2.020

Atentamente,



Escriba el texto aquí

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
Fecha de elaboración: 17/02/2021
Archivo: mis documentos informes 2.020

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones correspondientes al periodo de enero a diciembre de 2.020

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 , correspondientes al 2.020 , 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 2.020 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 Quejas Web y las 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.

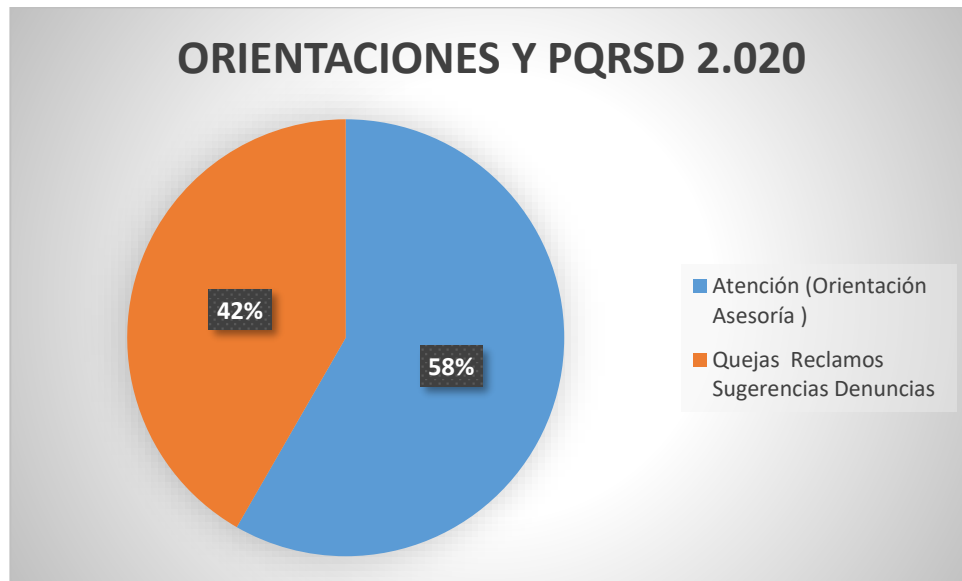
CANAL	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFONICO	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 Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
FORMULARIO ELECTRONICO WEB	Permite registrar en los aplicativos Quejas web 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 Quejas web 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 ORIENTACIONES y PQRSD

Se realizó el seguimiento a través de la información registrada en los aplicativo quejas web y aplicativo Gesdoc 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:

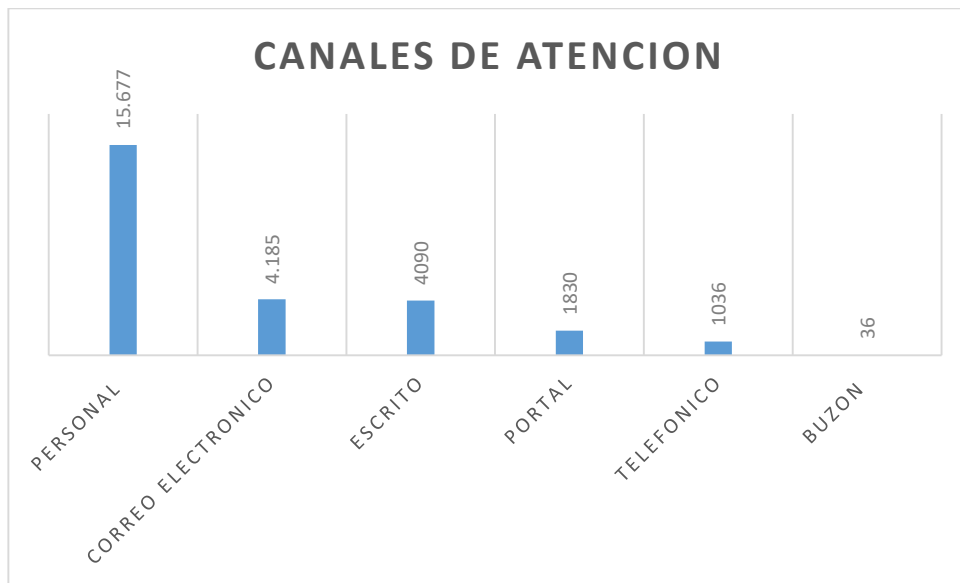
Atención (Orientación Asesoría)	Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias	Total
15.654	11.200	26.854

Durante el año 2020, se reportaron un total de 26.854 solicitudes en todo el territorio nacional, de las cuales 15.664 corresponden a orientaciones (58%) y 11.200 PQRSD (42%), tal como se observa en la figura



CANALES DE RECEPCION DE ORIENTACIONES Y PQRS

CANALES DE ATENCION		
MEDIO	CANTIDAD	%
PERSONAL	15.677	58,38%
CORREO ELECTRONICO	4.185	15,58%
ESCRITO	4090	15,23%
PORTAL	1830	6,81%
TELEFONICO	1036	3,86%
BUZON	36	0,13%
TOTAL	26.854	100,00%



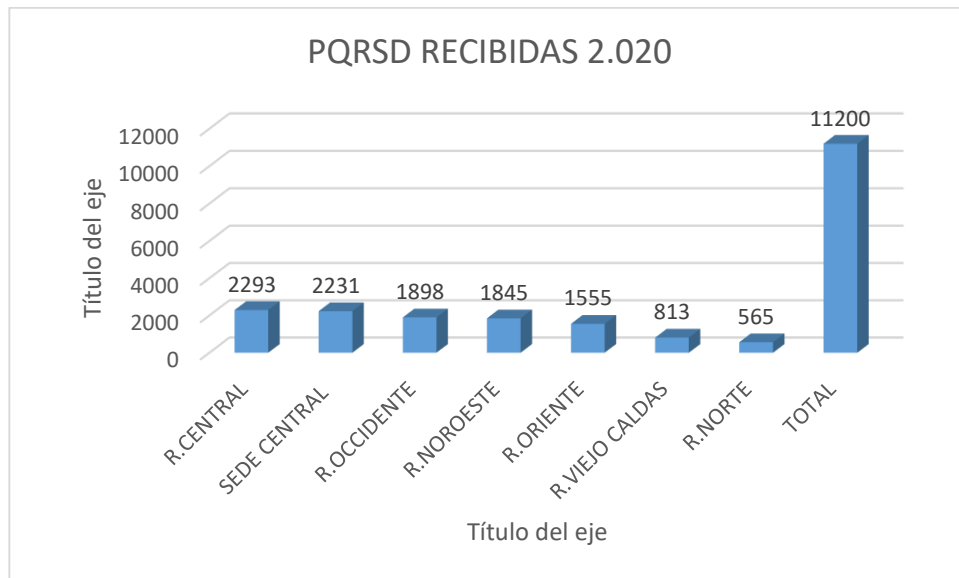
Se atendieron a nivel nacional 26.854 tanto personas naturales como jurídicas para a los cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio.

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

SEGUIMIENTO A LAS PQRSD POR DIMENSION

Se realizó el seguimiento a través de la información registrada durante el 2.020 en el aplicativo quejas web y en el aplicativo Gesdoc PQRSD a las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas- y todas con ERON Adscritos)y Sede Central recibidas a nivel nacional) donde se presentó la siguiente información:

SEDE	PQRSD
R.CENTRAL	2293
SEDE CENTRAL	2231
R.OCCIDENTE	1898
R.NOROESTE	1845
R.ORIENTE	1555
R.VIEJO CALDAS	813
R.NORTE	565
TOTAL	11200



REGIONAL	SEDE CENTRAL	CENTRAL	OCCIDENTE	NORTE	ORIENTE	NOROESTE	V. CALDAS	TOTAL
DIMENSION DE LA QUEJA	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	DIMENSION
AGRESIÓN FÍSICA O VERBAL A CIUDADANOS	24	10	3	1	2	3	3	46
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	43	7	8	1	3	16	2	80
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	215	29	29	4	3	45	4	329
DERECHOS HUMANOS	116	49	48	15	26	49	28	331
IMAGEN INSTITUCIONAL	48	10	40	5	2	13	1	119
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	114	18	20	9	8	9	2	180
PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	19	3	2	0	0	7	0	31
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	710	766	598	319	844	603	400	4240
POR SERVICIO DE TELEFONIA	1	3	19	1	1	77	8	110
POR TRAMITE SEGURIDAD	203	741	245	38	95	150	72	1544
SISTEMAS MAL FUNCIONAMIENTO VISITEL	13	5	6	1	3	1	1	30
TALENTO HUMANO (AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)	205	44	51	11	60	145	5	521
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	138	102	184	16	62	372	102	976
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	373	502	644	142	444	355	183	2643
NO DAR CUMPLIMIENTO A LAS AUDIENCIAS VIRTUALES	9	4	1	2	2	0	2	20
TOTAL	2231	2293	1898	565	1555	1845	813	

DIMENSION Y TIPOLOGIA DE LAS PQRSD

A continuación se presenta un cuadro detallado por dimensión y tipo de queja de las PQRSD y su peso porcentual de las más solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional durante el 2.020

DIMENSION -TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	4240	100%
FALTA TRAMITE EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O EST	1315	31,01%
NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES POR LOS CANALES	989	23,33%
FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS PARA LOS PPL HASTA 72 HORAS	845	19,93%

TRAMITES DE LIBERTAD PPL	645	15,21%
TRAMITES ANTE LA DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION	143	3,37%
FALTA DEL TRAMITE A CERTIFICACION INTERNOS	134	3,16%
REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	88	2,08%
NO REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILANCIA	81	1,91%

TRATAMIENTO Y DESARROLLO	2643	100%
FALTA ATENCION MEDICA	1003	37,95%
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	498	18,84%
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y UTILES PERSONALES	357	13,51%
VISITAS DOMICILIARIAS PARA BENEFICIOS DE HASTA 72 HORAS	213	8,06%
TRAMITE PARA DESCUENTO (estudio, trabajo, enseñanza)	191	7,23%
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	144	5,45%
POR NO DAR TRAMITE DE LA SOLICITUD EN LA JETTE	91	3,44%
SERVICIO ALIMENTACION-ATENCION NUTRICIONAL-CALIDAD	69	2,61%
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	35	1,32%
MULTIAFILIAACION A EPS	16	0,61%
NO DAR CUMPLIMIENTO A LAS AUDIENCIAS VIRTUALES	16	0,61%
NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGUSERIDAD SANITARIA	10	0,38%

POR TRAMITE SEGURIDAD	1544	100%
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO PATIO O CELDA	647	41,90%
INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	166	10,75%
NO TRAMITE Y MEDIDAS DE PROTECCION A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	156	10,10%
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	152	9,84%
UBICACION DEL INTERNO EN ERONES(sala de recepción)	99	6,41%
SOLICITUD DE PROTECCION AL PRIVADO DE LA LIBERTAD	72	4,66%
MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	45	2,91%
ABUSO EN PROCEDIMIENTOS DE REQUISA O PERDIDA ELEME	43	2,78%
EXPEDICION DE CARNET A MENORES	37	2,40%
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	34	2,20%
QUEJAS POR HACINAMIENTO	29	1,88%
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRONICO	29	1,88%
FALTA DE VIGILANCIA DOMICILIARIA O ELECTRONICA O DETERIODO DEL DISPOSITIVO	19	1,23%
IRREGULARIDADES VISITOR	16	1,04%

POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	976	100%
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	512	52,46%
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A PPL	309	31,66%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	91	9,32%
FALTA SERVICIO TELEFONICO	28	2,87%
MAL FUNCIONAMIENTO DE EXPENDIDOS	20	2,05%
MAL FUNCIONAMIENTO DE TELEFONOS	11	1,13%
FALTA DE RECARGAS DE PIN EN LOS EXPENDIOS	5	0,51%

AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	521	100%
INCUMPLIR CON LAS TAREAS O FUNCIONES	138	26,49%
CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	93	17,85%
FALTA DE TRAMITES DE DOCUMENTOS EN LAS DEPENDENCIA	71	13,63%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	71	13,63%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	55	10,56%
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	42	8,06%
SUMINISTRO A RECIBIR INF. IMPRECISA E INCOMPLETA	21	4,03%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD- DOTACION	14	2,69%
FELICITACION A FUNCIONARIOS	11	2,11%
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIAS O SOLICITUDES	3	0,58%
NO ACATAR ORDENES DE SUS SUPERIORES	2	0,38%

CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	329	100%
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	120	36,47%
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHO	76	23,10%
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	45	13,68%
CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALES	42	12,77%
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LAS PPL	30	9,12%
ACCEDER A PETICIONES Y TRASLADOS NO AUTORIZADOS DE PPL	14	4,26%
APROPIACIÓN O UTILIZACIÓN INDEBIDA DE DINEROS O RE	2	0,61%

DERECHOS HUMANOS	331	100%
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	136	41,09%
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	82	24,77%

DISCRIMINACION A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION	63	19,03%
IRREGULARIDADES EN TEMAS DE AISLAMIENTO	33	9,97%
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	17	5,14%

INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	180	100%
AGRESION FISICA A PPL O FUNCIONARIOS	49	27,22%
INTERNO EN DOMICILARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVOS O INCUMPLIENDO	37	20,56%
PRODUCIR MALTRATO A PPL O FUNCIONARIOS	29	16,11%
EXTORSION ENTRE PPL A FAMILIARES Y CIUDADANOS	27	15,00%
AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS	25	13,89%
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	7	3,89%
INTRODUCIR AL INTERIOR DEL ERON ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA	3	1,67%
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2	1,11%
EXTORSION ENTRE PPL	1	0,56%

IMAGEN INSTITUCIONAL	119	100%
ACTOS FUERA DEL SERVICIO-SITUACIONES PERSONALES	112	94,12%
FELICITACIONES A FUNCIONARIOS	7	5,88%

POR SERVICIO TELEFONIA	110	100%
RECARGAS DE PIN, TELEFONOS, FALTA SERVICIO TELEFONIA	110	100,00%

ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	80	100%
DAÑAR, DESTRUIR Y PERDIDA DE ELEMENTOS DE INTERNOS	29	36,25%
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	22	27,50%
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO FUNCIONARIO	20	25,00%
PARTICIPACION EN POLITICA	5	6,25%
INDUCIR A LOS INTERNOS A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	4	5,00%

AGRESION FISICA O VERBAL A CIUDADANO	46	100%
AGRESION FISICA O VERBAL A CIUDADANO	46	100,00%

PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	31	100%
PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	31	100,00%

POR SERVICIO VISITEL	30	100%
FALTA DEL FUNCIONAMIENTO DE VISITEL	30	100,00 %

SUGERENCIAS	13	100%
QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS	13	100,00 %

NO DAR CUMPLIMIENTO A LAS AUDIENCIAS VIRTUALES	20	100%
NO DAR CUMPLIMIENTO A LAS AUDIENCIAS VIRTUALES	20	100,00 %

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, durante el primer semestre del primer semestre de 2020 con la información de los aplicativos quejas web y a partir del mes de julio a través del nuevo aplicativo GESDOC 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, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

Con el nuevo aplicativo GEDOS PQRSD, se siguen adelantando acciones de mejora en coordinación con la Oficina Asesora de Sistemas y 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 esta requiriendo para que 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.

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, Por no efectuar tramite jurídico, Tratamiento y Desarrollo y Tramites de seguridad entre otros 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.