



2018IE0055476

81002-DINPE-GATEC-01600

Bogotá, 23 mayo de 2018

RECIBIDO
DIRECCION GENERAL
INPEC

25 MAY 2018

Señor
Brigadier General
JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC
Bogotá

Hora 10:33
Firma Bernardo

Asunto: **INFORME SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE 2018**

Respetuoso Saludo Señor General

De manera atenta me permito presentar el Informe de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias sobre el 01 de enero al 31 de marzo de 2018 Primer Trimestre 2018 - teniendo en cuenta el reporte de solicitudes de información del Grupo de Atención al Ciudadano de acuerdo al estadístico del Aplicativo Quejas web y recepcionadas por los canales de atención, personalizado telefónico, correo electrónico, correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano a nivel nacional, donde se podrá evidenciar que el procedimiento es la respectiva trazabilidad donde cada dependencia correspondiente informarán de la respuesta oportuna en lenguaje claro y sencillo con términos de ley a los ciudadanos.

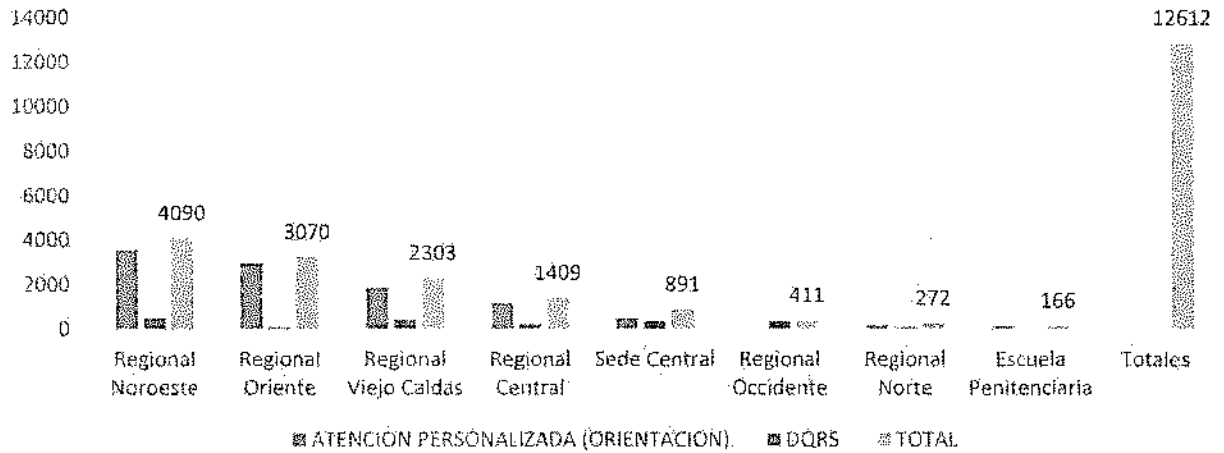
Así mismo la Dirección General del INPEC fortalece las acciones de control y mejora con la implementación del comité CRAET a nivel nacional a fin de realizar diagnósticos, estudios y presentar propuestas a las dependencias del Instituto como acciones preventivas y de acciones correctivas con Apertura de investigaciones disciplinarias, penales con respecto a las conductas inapropiadas y frecuentes de los servidores públicos según sea el caso.

INFORME DE ATENCIONES PERSONALIZADAS y/o DE ORIENTACION y PQRSD

Se realizó el seguimiento a las seis (06) Direcciones Regionales – ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), Escuela Penitenciaria y Sede Central donde se presentó la siguiente información:

Regional	Atención Personalizada (Orientación-Asesoría)	Quejas – Reclamos – Sugerencias- Denuncias	Total
Regional Noroeste	3564	526	4090
Regional Oriente	2975	95	3242
Regional Viejo Caldas	1870	433	2303
Regional Central	1172	237	1409
Sede Central	509	382	891
Regional Occidente	30	381	411
Regional Norte	172	100	272
Escuela Penitenciaria	166	0	166
Totales	10.458	2.154	12.612

PQRSD 2018



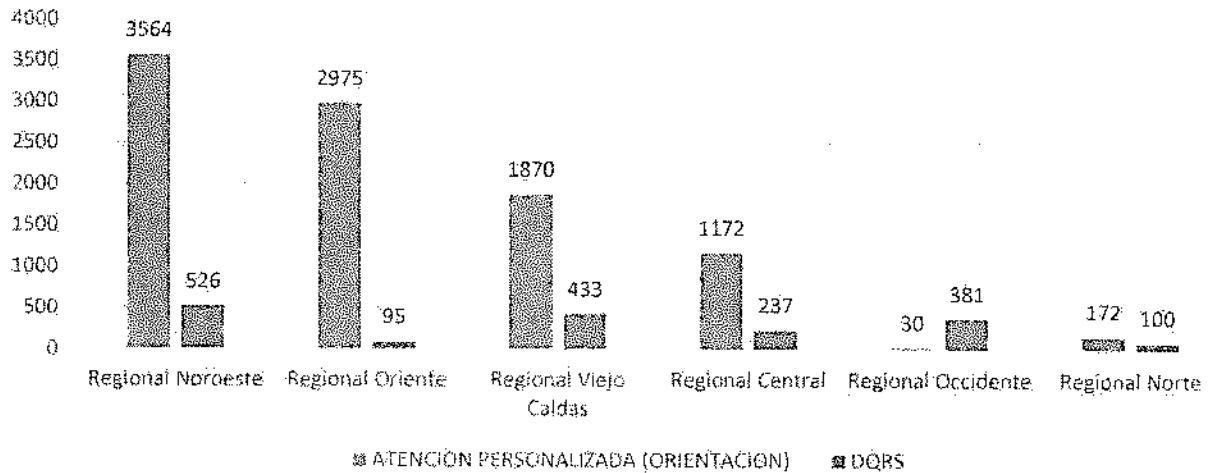
Este estadístico se tomó desde el primero (01) de enero de 2018 hasta el 31 de marzo de 2018, encontrando que se realizaron durante este periodo 10.428 atenciones personalizadas y 2.154 quejas.

ANÁLISIS A NIVEL REGIONALES –ERONES

En este cuadro que a continuación relacionamos solo se analizarán las seis (6) Direcciones Regionales y sus ERON así:

Regional	Atención Personalizada (Orientación)	Quejas – Reclamos – Sugerencias-Denuncias	Total
Regional Noroeste	3564	526	4090
Regional Oriente	2975	95	3242
Regional Viejo Caldas	1870	433	2303
Regional Central	1172	237	1409
Regional Occidente	30	381	411
Regional Norte	172	100	272
Totales	9783	1772	11.555

Atencion Personalizada - Orientacion y PQRSD Regionales

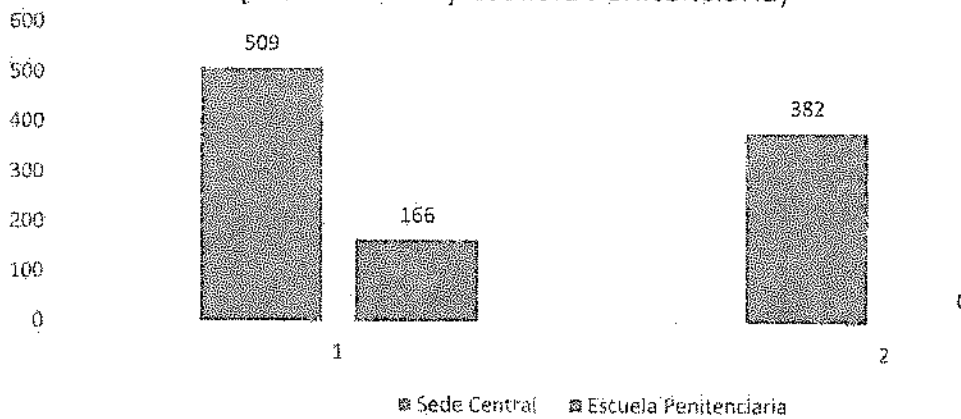


Como se puede observar en la gráfica y en la tabla, las atenciones personalizadas son las que presentan un mayor número de utilización en las Regionales. Se evidencia que la Regional Noroeste fue donde se realizó un mayor número de atenciones personalizadas, seguido de la Regional Oriente, Regional Viejo caldas y Regional Central, la Regional Occidente y la Regional Norte donde se muestra un comportamiento muy bajo con respecto a las otras. Con respecto a las quejas manifiestan un comportamiento más bajo con respecto a las Personalizadas, sin embargo, se resalta que la Regional Noroeste es quien tiene una mayor atención en este sentido, seguido de la regional Viejo Caldas y Occidente, la Regional Central, Norte y Oriente muestra un comportamiento muy bajo en atenciones de quejas.

ANALISIS SEDE CENTRAL Y ESCUELA PENITENCIARIA

Regional	Atención Personalizada (Orientación- Asesoría)	Quejas – Reclamos – Sugerencias-Dehuncias	Total
Sede Central	509	382	891
Escuela Penitenciaria	166	0	166
Totales	675	382	1.057

Atencion personalizada y PQRSD
(Sede Central y Escuela Penitenciaria)



Al observar la gráfica y la tabla el estadístico de la Sede Central y Escuela Penitenciaria encontramos que la sede central presenta mayores atenciones con 891 y en menor cantidad la escuela con 166 atenciones, para un total de 1057 atenciones y quejas 382 recepcionadas en la sede central, la Escuela Penitenciaria no relacionan ninguna queja,

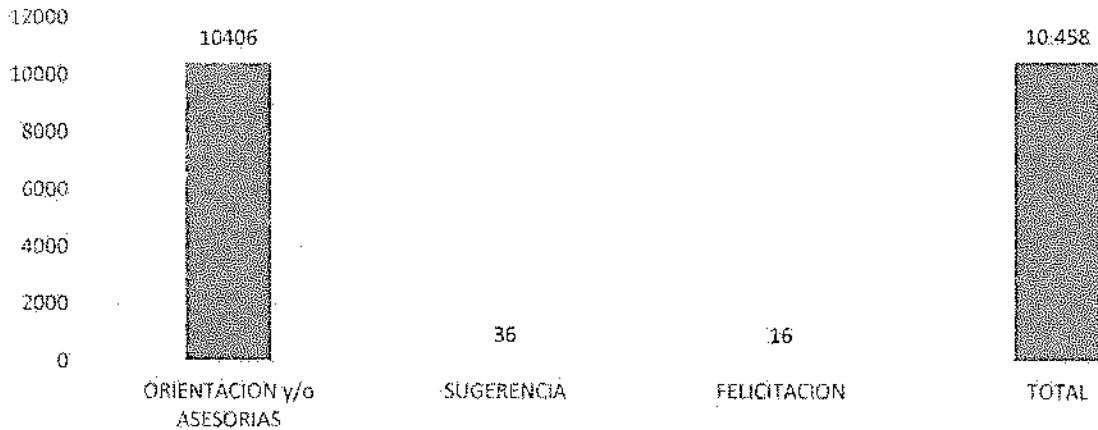
**CANAL DE ATENCIONES PERSONALIZADAS Y TELEFONICAS
(ORIENTACIONES NIVEL NACIONAL)**

TIPOS DE ATENCIONES PERSONALIZADAS (ORIENTACIONES)

Al observar la gráfica y la tabla el estadístico de Regionales, ERON, Sede Central y Escuela Penitenciaria nos muestra que tenemos varios tipos de atenciones personalizadas tales como: Orientación y/o asesorías, Sugerencias y Felicidades. Durante el periodo 01 enero al 31 de marzo de 2018, se realizó un total de 10,083 atenciones personalizadas a nivel nacional seguido de 36 Sugerencias y 16 Felicidades.

Atencion Personalizada	Total
ORIENTACION y/o ASESORIAS	10406
SUGERENCIA	36
FELICITACION	16
TOTAL	10.458

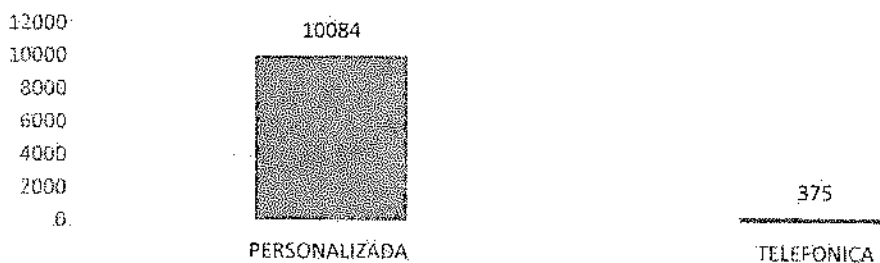
Total canales de atencion personalizada y telefonica



**CANALES DE ATENCION PERSONALIZADA y TELEFONICAS
(ORIENTACIONES)**

Canales de Atencion	Total
PERSONALIZADA	10.083
TELEFONICA	375
TOTAL	10.458

CANALES DE ATENCION



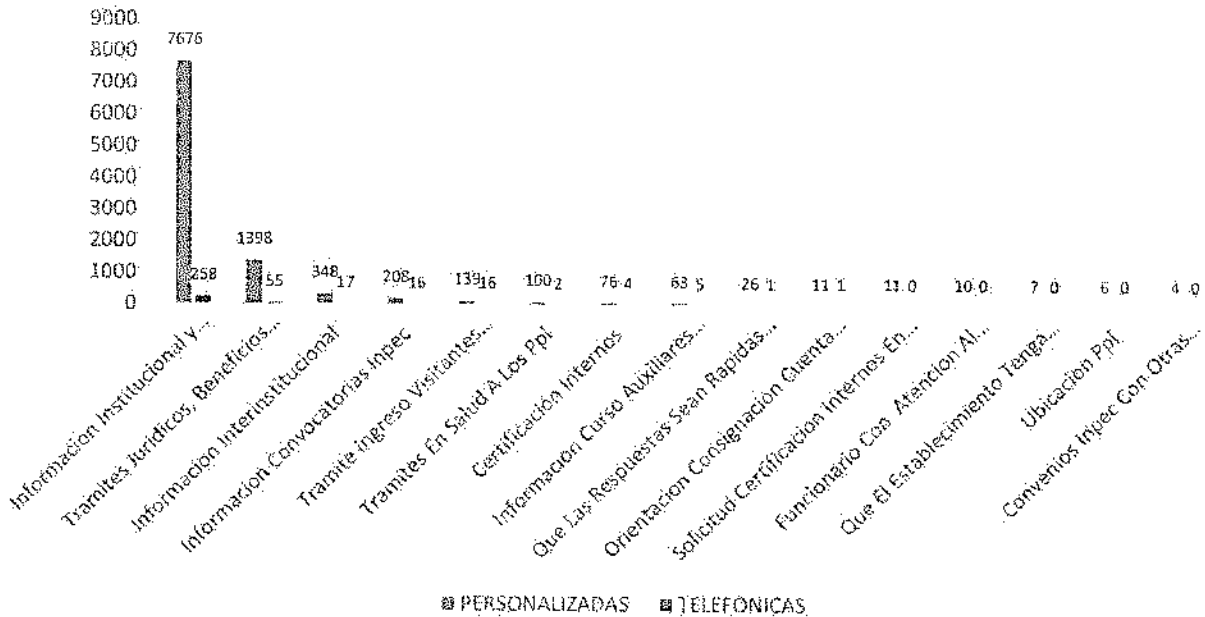
Se puede observar que los canales de atención personalizada es la más utilizada por los ciudadanos con 10084 atenciones y la menos frecuentes es la telefónica con 375 atenciones para un total de 10.458.

**CLASES DE ATENCION PERSONALIZADA y TELEFONICAS (ORIENTACION)
REGIONALES – ERON. ESCUELA PENITENCIARIA Y SEDE CENTRAL**

ITEM	CLASE DE ORIENTACION	Personalizada	Telefónicas	Total
	Información Institucional y orientación a los Ciudadanos sobre el INPEC.	7676	258	7934
	Trámites jurídicos, beneficios administrativos	1398	55	1543
	Información interinstitucional.	348	17	365

	Información convocatorias INPEC	208	16	224
	Tramite ingreso visitantes contraseña	139	16	155
	Tramites en salud a los PPL	100	2	102
	Certificación internos	76	4	80
	Información curso auxiliares bachilleres	63	5	68
	Que las respuestas sean rápidas y oportunas	26	1	27
	Orientación consignación cuenta matriz PPL	11	1	12
	Solicitud certificación internos en reclusión	11	0	11
	Funcionario con atención al ciudadano con excelencia	10	0	10
	Que el establecimiento tenga orden y aseo	7	0	7
	Ubicación PPL	6	0	6
16	Convenios INPEC Con Otras Entidades	4	0	4
17	TOTAL	10.083	375	10.458

Clase de Orientación y/o Asesorías



De acuerdo a esta tabla y el gráfico se puede evidenciar que existen 15 ítems a escoger dentro del tipo de queja Orientación, el ítem Información Institucional y orientación a los Ciudadanos sobre el INPEC tiene (7934) es el de mayor utilización, al revisar el estadístico se observa que este es el de mayor valor. Sin embargo, se menciona que en este ítem fue necesario consolidarlo por esto se solita que se debe diligenciar el formulario en la casilla correspondiente a dimensión y a categoría que correspondería a una de las 18 enumeradas anteriormente, De acuerdo a ello tomar medidas por esto se identificaron como asesoría del INPEC, igualmente se realizaron en ese trimestre la modificación del aplicativo quejas web.

La actividad trámites jurídicos, beneficios administrativos con 1543, le sigue información interinstitucional con 365 atenciones, información convocatoria INPEC con 224 atenciones, trámite ingreso visitantes contraseña con 155 atenciones y en

menor cantidad se encuentra tramite en salud a los PPL con 102, seguido de certificación internos con 80, información curso auxiliares bachilleres con 68 atenciones, en último se encuentra que las respuestas sean rápidas y oportunas con 27, orientación consignación cuenta matriz PPL con 12, solicitud Certificación internos en reclusión con 11, funcionario con atención al ciudadano con excelencia con 10, que el establecimiento tenga orden y aseo con 7, ubicación PPL con 6 y en menor cantidad se encuentra convenios INPEC con otras entidades con 4 atenciones para un total de 10458 atenciones.

1. ANALISIS DE LOS DIFERENTES TIPOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

QUEJAS (QJ)	PETICIONES (PE)	SOLICITUDES (SL)	RECLAMOS (RC)	SIN TRAMITE	DENUNCIAS (DN)	FELICITACIONES (FL)	SUGERENCIAS (SG)	TOTAL
1172	546	277	68	41	26	14	10	2154

Los tipos de PQRSD que encontramos en el formulario son las Quejas, Peticiones, Solicitudes, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Sin tramite. Durante el periodo 01 de enero al 31 de marzo de 2018 se incorporaron 2.154 atenciones al sistema, de acuerdo con el estadístico que arroja este.

TIPO DE PQRSD



Tanto en la tabla como en el grafico se puede observar el mayor número de incorporaciones en el sistema fue de quejas con un total de 1.172, seguido de peticiones con un total de 546, Solicitudes con 277, reclamos con 68 sin trámite 41 en menor número se encuentra las denuncias con 26, y 14 felicitaciones y sugerencias con 10 aclarando que esta última al verificar no coincide los estándares de una sugerencia por lo que no se tienen en cuenta y si son peticiones, como también solo se tiene en cuenta (7) siete felicitaciones que cumplen con este parámetro

Pero si es necesario hacer una observación a los Eron que no cumplieron con esta caracterización así: Dirección Regional Noroeste, E pc Yopal, Epmsc Bucaramanga, Rm Popayán resaltando el significado de la palabra sugerencias entendiendola esta como: "La opinión del ciudadano, indicando como podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio en el INPEC" y no confundirla con petición."

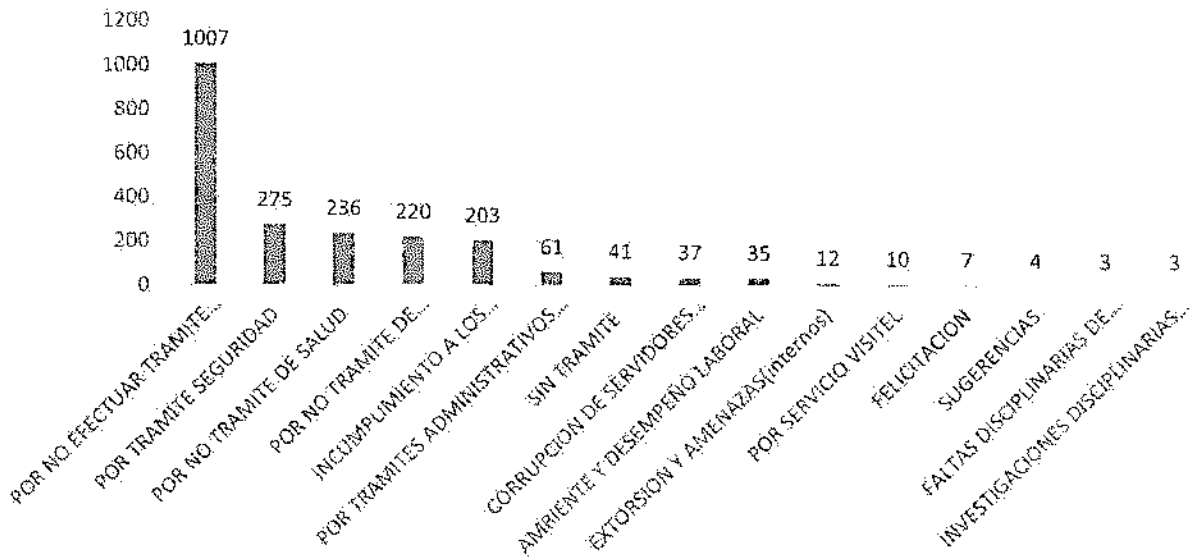
TOTAL, DIMENSION DE LAS PQRSD A NIVEL NACIONAL LAS MAS RECURRENTES

Item	Dimensión	Descripción	Cantidad
1	POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	Falta de trámites a beneficios administrativos, trámites ante la Detención domiciliarias o prisión, falta tramite de expedición cómputos de trabajo o estudio, No dar respuesta a las peticiones impetradas, Remisiones judiciales y /o salud, no realiza el procedimiento de traslado o Vigilancia con dispositivo electrónico o sin el dispositivo, falta del trámite a Certificación internos.	1007
-2	POR TRAMITE SEGURIDAD	Por no dar trámite al cambio de patio, no entrega de encomiendas, Ingreso al establecimiento sin procedimiento, trámite a la protección del interno, información del procedimiento a visitas en Eron, Expedición de carnet a menores, quejas por hacinamiento, abuso en los procedimientos de requisa y/o perdida de elementos, falta de vigilancia a detención domiciliaria y /o vigilancia electrónica.	275

3	POR NO TRAMITE DE SALUD	Falta de Atención médica, Atención psiquiátrica, no Entrega y suministro de medicamentos, Multiafiliación, mal Servicio alimentacion-atencion nutricional-calidad.	236
4	POR NO TRAMITE DE REINSESION SOCIAL	Atención psicosocial, requerimiento cambio de fase, por no dar trámite al Ingreso de material, por no trámite de la solicitud en la JETTE, Suministro de elementos de aseo y útiles personales, Visitas domiciliarias a Beneficios.	220
5	INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS	Abuso en requisita a familiares, Agresiones a visitantes verbales y físicas por parte de servidores públicos, crear pruebas falsas para inculpar a los internos, discriminar a internos por sexo, raza, genero, Intimidar con armas y proferir amenazas entre internos y/o visitantes.	203
6	POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS DEL PPL	consignación cuenta matriz PPL, entrega y envío de correspondencia a internos, mal funcionamiento de expendios, instalaciones físicas inadecuadas, mal funcionamiento de teléfonos, Recargas de pin en los expendios.	61
7	SIN TRAMITE	Los ERON no completaron la información del formulario quejas WEB	41
8	CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	Acceder a peticiones y traslados no autorizados, Contraer deudas o efectuar negocios con los reclusos, Corrupción de funcionarios en procesos contractuales, Dejar de hacer las anotaciones, Extorsión a internos y familiares, Introducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos, cohecho.	37
9	AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	Acoso laboral a funcionarios, extralimitación de funciones, falta de respeto entre funcionarios, incumplir con las tareas o funciones, trato irrespetuoso o descortés, negativa a recibir denuncias o solicitudes, suministro a recibir información imprecisa incompleta y errónea, uso indebido de los bienes de la entidad, tramites de documentos a funcionarios en las dependencias, actos	35

		indebidos por los funcionarios que afectan la imagen del INPEC.	
10	EXTORSION Y AMENAZAS(internos)	Extorsión de internos a familiares y ciudadanos.	12
11	POR SERVICIO VISITEL	Falta del funcionamiento	10
12	FELICITACION	Funcionario con atención al ciudadano con excelencia	7
13	SUGERENCIAS	Que las respuestas sean rápidas y oportunas	4
14	FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS	Dañar, destruir y perdida de elementos de internos.	3
15	INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS	Interno en domiciliaria cometiendo actos delictivos, Inducir a los compañeros a producir daño.	3
TOTAL			2.154

Dimensiones PQRSD

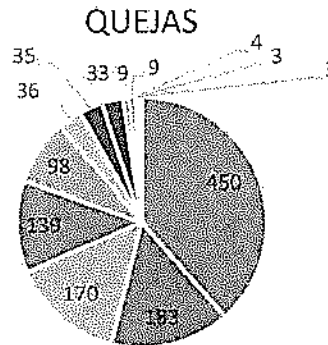


Dentro del total de las dimensiones de las PQRSD se observan 15 ítems, de los cuales se destacan: Por no efectuar trámite jurídico en una cantidad de 1007 atenciones, Por tramite de seguridad refleja un número de 275 atenciones, Por no tramite de salud con un total de 236 atenciones, seguida Por no tramite de Reinserción social con 220 atenciones, Incumplimiento a los Derechos Humanos con 203 atenciones, Por tramite administrativos del PPL con 203 atenciones, sin tramite (Los ERON no completaron la información del formulario quejas WEB) con 41 atenciones, corrupción de servidores públicos con 37 atenciones, Ambiente y desempeño laboral con 35 atenciones y en menor atención se encuentra por extorsión y amenazas (internos) con 12, por servicio visitel con 10, felicitación con 7, sugerencias con 4, faltas disciplinarias de funcionarios e investigaciones disciplinarias a internos con 3 atenciones, para un total de 2154 atenciones a nivel nacional..

ANALISIS DE QUEJAS REALIZADAS POR LOS CIUDADANOS EN ERON, SEDE CENTRAL

Dimensión	Descripción	Cantidad
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	Beneficios administrativos, Detencion domiciliarias o prision, Expedición cómputos de trabajo o estudio, Hacinamiento, No dar respuesta a las peticiones impetradas, Remisiones judiciales, Remisiones de salud, Traslado, Vigilancia con dispositivo electrónico o sin el, falta del trámite a Certificación internos.	450
INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS	Abuso en requisita a familiares, Agresiones a visitantes verbales y físicas por parte de servidores públicos, crear pruebas falsas para inculpar a los internos, discriminar a internos por sexo, raza, genero, Intimidar con armas y proferir amenazas entre internos y/o visitantes.	183
POR NO TRAMITE DE SALUD	Atencion medica, Atención psiquiátrica, Entrega y suministro de medicamentos, Multiafiliación, Servicio alimentacion-atencion nutricional-calidad.	170

POR TRAMITE SEGURIDAD	Por no dar trámite al cambio de patio, no entrega de encomiendas, Ingreso al establecimiento sin procedimiento, trámite a la protección del interno, información del procedimiento a visitas en Eron.	139
POR NO TRAMITE DE REINSECCION SOCIAL	Atención psicosocial, requerimiento cambio de fase , por no dar trámite al Ingreso de material, por no trámite de la solicitud en la JETTE, Suministro de elementos de aseo y útiles personales, Visitas domiciliarias a Beneficios.	98
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	Entrega y envío de correspondencia a internos, Expedición de carnet a menores, Funcionamiento de expendidos, calidad de productos, Mal funcionamiento infraestructura, Requisitos y trámites de seguridad social a funcionarios, mal funcionamiento de teléfonos.	36
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	Acoso laboral a funcionarios, extralimitación de funciones, falta de respeto entre funcionarios.	35
CONDUCTAS DE CORRUPCIÓN SERVIDORES PUBLICOS	Acceder a peticiones y traslados no autorizados, Contraer deudas o efectuar negocios con los reclusos, Corrupción de funcionarios en procesos contractuales, Dejar de hacer las anotaciones, Extorsión a internos y familiares, Introducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos, cohecho .	33
POR SERVICIO VISITEL	Falta de Funcionamiento	9
EXTORSION Y AMENAZAS(internos)	Extorsión de internos a familiares y ciudadanos.	9
SUGERENCIAS	Que las respuestas sean rápidas y oportunas	4
FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS	Dañar, destruir y perdida de elementos de internos.	3
TOTAL		1.172



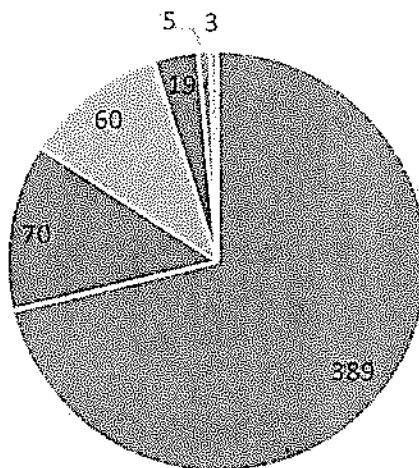
- POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO
- INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS
- POR NO TRAMITE DE SALUD
- POR TRAMITE SEGURIDAD
- POR NO TRAMITE DE REINSESION SOCIAL
- POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS
- AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL
- CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS
- POR SERVICIO VISITEL
- EXTORSION Y AMENAZAS(internos)
- SUGERENCIAS
- FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS
- INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS

Dentro de la dimensión de las QUEJAS es el descontento o inconformidad que formula una persona en relación a una conducta irregular de uno o varios servidores públicos o en la actuación del mismo, se observan 13 ítems, de los cuales se destacan: Por no efectuar trámite jurídico en una cantidad de 450 atenciones, seguido, por el incumplimiento a los Derechos Humanos con 183 atenciones, Por no trámite de salud con un total de 170 atenciones, Por trámite de seguridad refleja un número de 139 atenciones, seguida Por no trámite de Reinserción social con 98 atenciones, Por trámites administrativos con 36 atenciones, Ambiente y desempeño laboral con 35 atenciones, corrupción de servidores públicos con 33 atenciones, por servicio visitel y extorsión y amenazas (internos) con 9 atenciones, en menor atención se encuentra sugerencias 4, faltas disciplinarias de funcionarios e investigaciones disciplinarias a internos con 3 atenciones, para un total de 1.172 atenciones.

ANALISIS DE PETICIONES REALIZADAS POR LOS CIUDADANOS

Dimension	Descripcion	Cantidad
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	Falta de trámites a beneficios administrativos, trámites ante la Detención domiciliarias o prisión, falta tramite de expedición cómputos de trabajo o estudio, No dar respuesta a las peticiones impetradas, Remisiones judiciales y /o salud, no realiza el procedimiento de traslado o Vigilancia con dispositivo electrónico o sin el dispositivo, falta del trámite a Certificación internos.	389
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	Falta de Atención médica, Atención psiquiátrica, no Entrega y suministro de medicamentos, Multiafiliación, mal Servicio alimentación-atención nutricional-calidad.	70
POR TRAMITE SEGURIDAD	Por no dar trámite al cambio de patio, no entrega de encomiendas, Ingreso al establecimiento sin procedimiento, tramite a la protección del interno, información del procedimiento a visitas en Eron.	60
POR NO TRAMITE DE SALUD	Atención médica, Atención psiquiátrica, Entrega y suministro de medicamentos, Multiafiliación, Servicio alimentación-atención nutricional-calidad.	19
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	consignación cuenta matriz PPL, entrega y envío de correspondencia a internos, mal funcionamiento de expendios, instalaciones físicas inadecuadas, mal funcionamiento de teléfonos, Recargas de pin en los expendios .	5
INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS	Abuso en requisita a familiares, Agresiones a visitantes verbales y físicas por parte de servidores públicos, crear pruebas falsas para inculpar a los internos, discriminar a internos por sexo, raza, genero, Intimidar con armas y proferir amenazas entre internos y/o visitantes.	3
TOTAL		546

PETICIONES



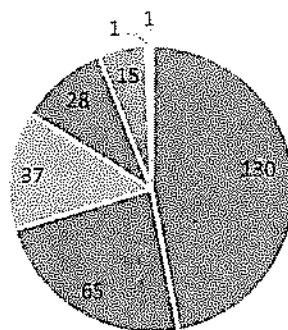
- ❑ POR NO EFECTUAR TRÁMITE JURÍDICO
- ❑ POR TRÁMITE SEGURIDAD
- ❑ POR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
- ❑ POR NO TRÁMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL
- ❑ POR NO TRÁMITE DE SALUD
- ❑ INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS

Dentro de la dimensión de las PETICIONES son solicitudes o requerimientos respetuosos a las autoridades por motivos de interés general o particular, se observan 6 ítems, de los cuales se destacan: Por no efectuar trámite jurídico en una cantidad de 389 atenciones, seguido Por no trámite de Reinserción social con 70 atenciones, Por trámite de seguridad refleja un número de 60 atenciones, Por no trámite de salud con un total de 19 atenciones, por trámites administrativos con 5 atenciones y en último lugar se encuentra el incumplimiento a los Derechos Humanos con 3 atenciones, para un total de 546 atenciones...

ANALISIS DE LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR LOS CIUDADANOS

Dimension	Descripcion	Cantidad
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	Beneficios administrativos, Detencion domiciliarias o prision, Expedición cómputos de trabajo o estudio, Hacinamiento, No dar respuesta a las peticiones impetradas, Remisiones judiciales, Remisiones de salud, Traslado, Vigilancia con dispositivo electrónico o sin el, falta del trámite a Certificación internos.	130
POR TRAMITE SEGURIDAD	Cambio patio, Encomiendas (no entrega de encomiendas), Ingreso establecimientos sin procedimiento, Protección interno, Solicitud información visitas eron, Ubicación del interno en Erones (sala de recepción).	65
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	Atencion psicosocial, Consejo de evaluación y tratamiento, Ingreso de material, plan ocupacional, Junta de trabajo estudio evaluación y tratamiento, Suministro de elementos de aseo y útiles personales, Visitas domiciliarias Beneficios.	37
POR NO TRAMITE DE SALUD	Atencion medica, Entrega y suministro de medicamentos, Multiafiliación, Servicio alimentacion-atencion nutricional-calidad.	28
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	Entrega y envió de correspondencia a internos, Expedición de carnet a menores, Funcionamiento de expendidos, calidad de productos, Mal funcionamiento infraestructura, mal funcionamiento de teléfonos, Recargas de pin en los expendios .	15
INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS	Producir maltrato físico o psicológico a los internos.	1
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	Extorsión a internos y familiares	1
TOTAL		277

SOLICITUDES



- POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO
- POR TRAMITE SEGURIDAD
- POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL
- POR NO TRAMITE DE SALUD
- POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS
- INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS
- CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PUBLICOS

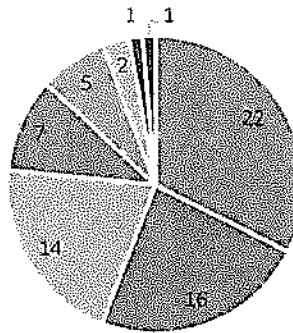
Dentro de la dimensión de las SOLICITUDES se identifican que son trámites con solución o respuesta inmediata se observan 7 ítems, de los cuales se destacan: Por no efectuar trámite jurídico en una cantidad de 130 atenciones; Por trámite de seguridad refleja un número de 65 atenciones, seguido por no trámite de Reinserción social con 37 atenciones, Por no trámite de salud con un total de 28 atenciones, en menor cantidad se encuentra por trámites administrativos con 15, con solo una atenciones se encuentra por incumplimiento a los Derechos Humanos y corrupción de servidores públicos, para un total de 277.

ANALISIS DE LOS RECLAMOS REALIZADAS POR LOS CIUDADANOS

TOTAL RECLAMOS 68

Dimension	Descripcion	Cantidad
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	Beneficios administrativos, Libertades condicionales, No dar respuesta a las peticiones impetradas, Remisiones judiciales, Remisiones de salud.	22
POR NO TRAMITE DE SALUD	Atencion medica, Entrega y suministro de medicamentos, Servicio alimentacion-atencion nutricional-calidad	16
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	Atención psicosocial, Junta de trabajo estudio evaluación y tratamiento, Suministro de elementos de aseo y útiles personales, Visitas domiciliarias Beneficios.	14
POR TRAMITE SEGURIDAD	Cambio patio, Encomiendas (no entrega de encomiendas), Ingreso establecimientos sin procedimiento, Solicitud información visitas eron, Ubicación del interno en Erones (sala de recepción).	7
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	Entrega y envío de correspondencia a internos, Funcionamiento de expendidos, calidad de productos, consignación cuenta matriz PPL, mal funcionamiento de teléfonos	5
INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS	Operativos, agresiones entre internos.	2
CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PUBLICOS	Crear pruebas falsas para inculpar a los internos.	1
POR SERVICIO VISITEL	Falta del funcionamiento	1
TOTAL		68

RECLAMOS



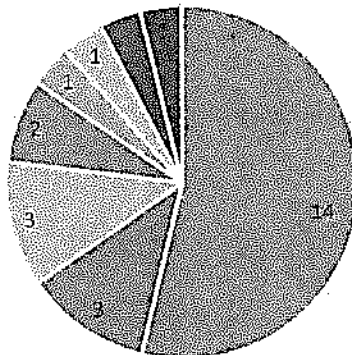
- POR NO EFECTUAR TRÁMITE JURIDICO
- POR NO TRÁMITE DE SALUD
- POR NO TRÁMITE DE REINSECCIÓN SOCIAL
- POR TRÁMITE SEGURIDAD
- POR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
- INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS
- CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS
- POR SERVICIO VISITEL

Dentro de la dimensión RECLAMOS se evidencia la insatisfacción a un servicio que ofrece el INPEC a los ciudadanos, se observan 8 ítems, de los cuales se destacan: Por no efectuar trámite jurídico con 22 atenciones, Por no trámite de salud con 16 atenciones, seguido por no trámite de Reinserción social con 14, por trámite de seguridad refleja 7 atenciones, en mínima cantidad se encuentra Por trámites administrativos con 5 atenciones y Violación de Derechos Humanos con 2 atenciones, corrupción de servidores públicos y servicio visitel con 1 atención, para un total de 68 atenciones.

ANALISIS DE LAS DENUNCIAS REALIZADA POR LOS CIUDADANOS

No.	Dimension	Descripcion	Cantidad
1	INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS	Abuso en requisa a familiares, Agresiones a visitantes verbales y físicas por parte de servidores públicos, crear pruebas falsas para inculpar a los internos, discriminar a internos por sexo, raza, genero, Intimidar con armas y proferir amenazas entre internos y/o visitantes.	14
3	POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	Beneficios administrativos, No dar respuesta a las peticiones impetradas, Remisiones de Salud.	3
4	EXTORSION Y AMENAZAS(internos)	Extorsión de internos a familiares y ciudadanos.	3
5	CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	Acceder a peticiones y traslados no autorizados, Extorsión a internos y familiares.	2
6	POR TRAMITE SEGURIDAD	Por no dar trámite al cambio de patio	1
7	POR NO TRAMITE DE SALUD	Servicio alimentacion-atencion nutricional-calidad	1
9	POR NO TRAMITE DE REINSESION SOCIAL	por no trámite de la solicitud en la JETTE	1
12	POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS DEL PPL	instalaciones físicas inadecuadas	1
	TOTAL		26

DENUNCIAS



- INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS
- EXTORSION Y AMENAZAS(internos)
- POR TRAMITE SEGURIDAD
- POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL
- POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO
- CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS
- POR NO TRAMITE DE SALUD
- POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS DEL PPL

Dentro de la dimensión DENUNCIAS entendiéndose es una conducta irregular para adelantar la correspondiente investigación penal, disciplinaria, administrativa ante la autoridad competente se observan 8 ítems, de los cuales se destacan: incumplimiento de los Derechos Humanos con 14 atenciones, seguido por no efectuar trámite jurídico y extorsión y amenazas (internos) con 3 atenciones, corrupción de servidores públicos con 2 atenciones, con una sola atención se encuentra Por tramite de seguridad, por no tramite de salud, por no tramite de Reinserción social y por trámites administrativos, para un total de 26 atenciones.

ANALISIS DE LAS FELICITACIONES REALIZADAS POR LOS CIUDADANOS

En cuanto a la felicitación los siguientes Eron (Complejo de Ibagué - COIBA, Epc Yopal, Epmsc Pensilvania, Epmsc San Vicente de Chucurí), no cumple con los lineamientos referente a la misma y lo interpretaron como una petición de salud y otros (..) por eso es necesario recordar el significado de la palabra felicitación: *"Un reconocimiento del buen servicio recibido por parte de un funcionario o una dependencia del INPEC"*. Así mismo se invita verificar estos casos para dar cumplimiento a los requerido.

Por lo anterior siete (7) atenciones de estas felicitaciones cumple con los lineamientos asignando en el ítem:

1. "Funcionario con Atención al Ciudadano con Excelencia" a los Eron del Epmsc Sonson y RM Popayán, y las otras siete (7) no cumple porque son solicitudes.

ANALISIS DE LAS SUGERENCIAS REALIZADAS POR LOS CIUDADANOS

Aclarando que esta última al verificar no aplica a una sugerencia porque están más relacionadas a solicitudes (Información Institucional, Detención Domiciliarias O Prisión Cambio Patio, Tramite Ingreso Visitantes Contraseña, Multiafiliación, Ubicación del Interno en Erones (Sala de Recepción) y Servicio Alimentación-Atención Nutricional-Calidad).

Por lo que se requiere que los siguientes Eron: Dirección Regional Noroeste, Epc Yopal, Epmsc Bucaramanga, Rm Popayán utilicen el ítem de sugerencias acorde a los lineamientos, entendiendo esta como *"La opinión del ciudadano, indicando como podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio en el Inpec"*. Para concluir no se evidencia *Sugerencias para la institución*.

Informe del Inculpado: No aparece registro alguno

- a. Recepción de la queja y/o reclamo: No aparece registro alguno.
- b. Proceso de asignación: Sin información del trámite.
- c. La respuesta Queja: No se evidencia registro de la respuesta al quejoso.



Nota: se observó que 41 atenciones no se le realizaron en el formato del trámite correspondiente al ingreso de las PQRS en el aplicativo Quejas Web por parte de algunos ERON por lo que se envió oficio DINPE- GATEC del 21 de mayo de 2018 recordándoles culminar esta actividad y finalizarlas en el aplicativo.

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 1755 de 2015; "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto número 2623 del 13 de Julio del 2009: Se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano por el cual señala que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, los que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Estado.
- Resolución Número 001139 de 30 de abril 2013: Por lo cual se crea y se reglamenta el comité interdisciplinario de Gestión de Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC.
- Procedimiento PM-DA-P04 de Atención al Ciudadano, cuyo objetivo es: "Asegurar la respuesta efectiva de las peticiones, quejas, reclamos y asesoría u orientación en los requerimientos de los ciudadanos y partes interesadas a través del direccionamiento oportuno y eficiente de los mismos a las dependencias."

3. DIAGNOSTICO Y PLAN DE MEJORA

De acuerdo a lo observado en las gráficas, en las tablas y en el estadístico que arroja el sistema se evidencia que las atenciones más frecuentes son las personalizadas a nivel nacional, en las Regionales y en la Sede Central, dentro de ellas el tipo Orientación en un número bastante considerable es el de mayor atención.

El canal de atención más utilizado es el personalizado, seguido de los requerimientos que ingresan por correspondencia, correo electrónico y telefónico.


Es importante dar a conocer este estadístico a las Direcciones Regionales, ERON y dependencias de la sede central para que se tomen acciones preventivas y correctivas con respecto a las PQRS que presenta la ciudadanía.

Realizar capacitaciones a nivel Nacional sobre el uso del aplicativo Quejas WEB a los funcionarios que diligencian responsables de atención al Ciudadano nivel nacional en la utilización de esta herramienta tales como completar todas las casillas, conocer las dimensiones y planes de mejora para no encontrar vacíos y para que el estadístico y los análisis que se realicen de este nos arrojen datos exactos de las solicitudes más requeridas por parte de los ciudadanos.

Se requiere que las Direcciones Regional, Norte, Occidente y Central y los Eron Adscritos se comprometan más con la atención en servicio al ciudadano y se refleja en el mínimo ingreso cuando se realiza la estadística por parte de la Dirección General.

Se exalta el compromiso del cumplimiento a los lineamientos a las Direcciones Regionales Noroeste, Oriente y Viejo Caldas.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Revisó: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano
Proyectó: Galdy Cárdenas – Profesional especializado.
Grupo Atención al Ciudadano – 23 de Mayo de 2018