

81002-DINPE-GATEC

AL Contestar Cite Este No: 2019E00124231 Folio Numero PAD  
ORIGEN: 81002 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO: 81002 DINPE-DIRECCION GENERAL / WILLIAM ERNESTO RUIZ GARZON  
ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES

2019IE00124231

Bogotá, 3 de Julio de 2.019

Mayor General  
WILLIAM E. RUIZ GARZÓN  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
Bogotá

Hora: 15:15  
Firma: 

Asunto: Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas correspondientes al I semestre de 2.019.

Respetuoso Saludo Señor General

De manera atenta me permito adjuntarle el Informe de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones tramitadas y atendidas correspondientes al primer semestre de 2.019, 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 y las recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correo electrónico, página web y correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano.

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  
Fecha de elaboración: 03/07/2019  
Archivo: mis documentos informes 2.019



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones. Primer Semestre 2019

Dirección General  
Grupo de Atención al Ciudadano

### PRESENTACIÓN

El INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO INPEC, 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 u orientación, correspondientes al Primer Semestre de 2019, 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 2015, Decreto número 2623 del 2009, resolución 001139 de abril de 2013) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Dirección General durante el Primer Semestre de 2019 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, página 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.

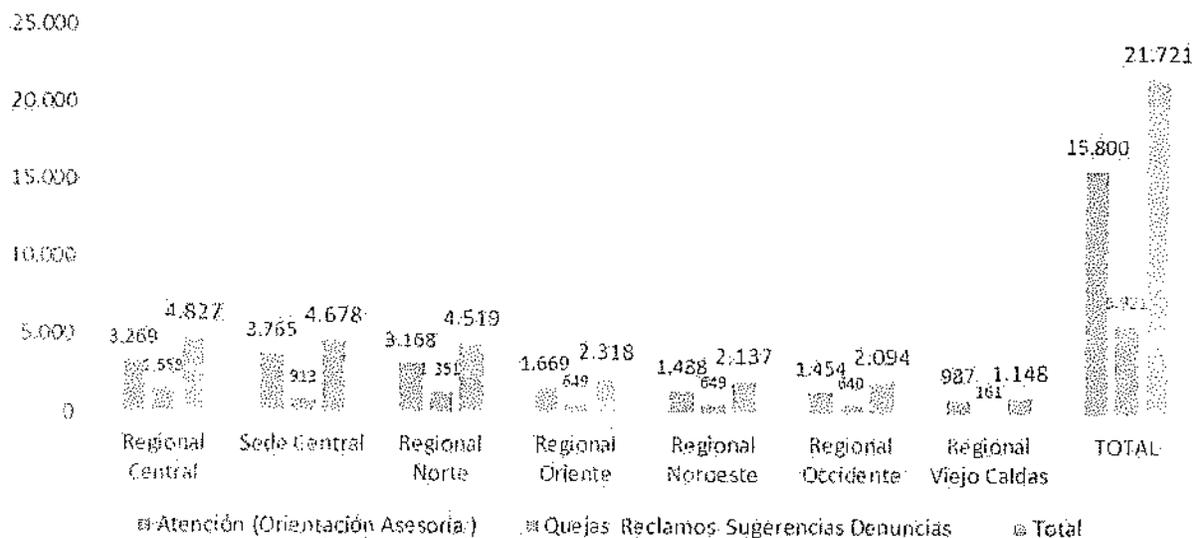
CANAL	DESCRIPCION
<b>PRESENCIAL</b>	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>TELEFONICO</b>	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.
<b>FORMULARIO ELECTRONICO WEB</b>	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
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	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.
<b>RADICACION COMUNICACIÓN ESCRITA</b>	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.
<b>BUZON DE SUGERENCIAS</b>	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios Del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON.

### INFORME DE ORIENTACION y PQRS

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

Ubicación	Atención (Orientación Asesoría)	Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias	Total
Regional Central	3.269	1.558	4.827
Sede Central	3.765	913	4.678
Regional Norte	3.168	1.351	4.519
Regional Oriente	1.669	649	2.318
Regional Noroeste	1.488	649	2.137
Regional Occidente	1.454	640	2.094
Regional Viejo Caldas	987	161	1.148
<b>TOTAL</b>	<b>15.800</b>	<b>5.921</b>	<b>21.721</b>

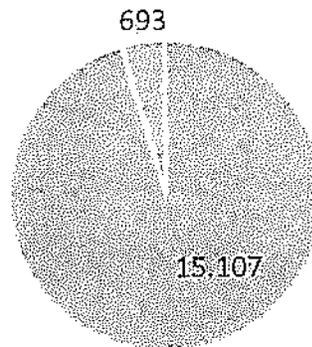
### ORIENTACIONES Y PQRS



### CANALES DE RECEPCION POR ORIENTACION

Canales de Atención	Total
Orientación Presencial	15.107
Orientación Telefónica	693
<b>TOTAL</b>	<b>15.800</b>

### CANALES DE ATENCION



\* Orientación Presencial   \* Orientación Telefónica

Se atendieron a nivel nacional durante este primer semestre de 2.019, de manera personalizada 15.107 ciudadanos y 693 telefónicamente, tanto personas naturales como jurídicas para un total de 15.800 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 personal y telefónica

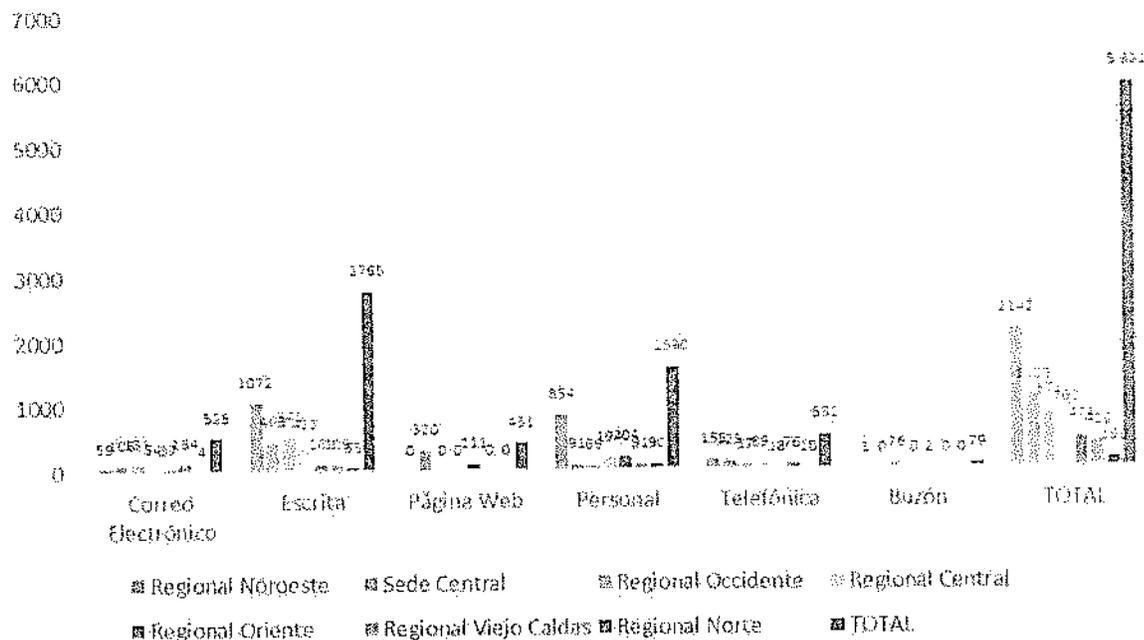
ORIENTACION POR DIMENSION	CANTIDAD
INFORMACION INSTITUCIONAL	5854
TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON	3239
PERMISOS ESPECIALES Y JURIDICOS INTERNOS	744
TRAMITE INGRESO VISITANTES CONTRASEÑA	679
INFORMACION CONVOCATORIAS INPEC	263
ORIENTACION CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	658
TRAMITES EN SALUD A LOS PPL	571
UBICACION PPL	433

CERTIFICACION INTERNOS	156
QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS	143
VIGILANCIA ELECTRONICA	39
FUNCIONARIO CON ATENCION AL CIUDADANO CON EXCELNCIA	20
SOLICITUD CERTIFICACION INTERNOS EN RECLUSION	16
QUE EL ESTABLECIMIENTO TENGA ORDEN Y ASEO	10
FUNCIONARIO QUE BRINDA INFORMACION COMPLETA	6
EXCELENTES INSTALACIONES	5
<b>TOTAL</b>	<b>12,836</b>

### CANALES DE ATENCION PQRS

CANALES DE ATENCION PQRS PRIMER SEMESTRE 2.019							
Ubicación	Correo Electrónico	Escrita	Página Web	Personal	Telefónica	Buzón	TOTAL
Regional Noroeste	59	1072	0	854	156	1	2142
Sede Central	106	463	320	91	125	0	1105
Regional Occidente	131	541	0	66	57	76	871
Regional Central	54	423	0	194	89	0	760
Regional Oriente	37	102	111	204	18	2	474
Regional Viejo Caldas	134	109	0	91	76	0	410
Regional Norte	4	55	0	90	10	0	159
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>2765</b>	<b>431</b>	<b>1590</b>	<b>531</b>	<b>79</b>	<b>5.921</b>

**CANALES ATENCION PQRSO I SEMESTRE 2019**



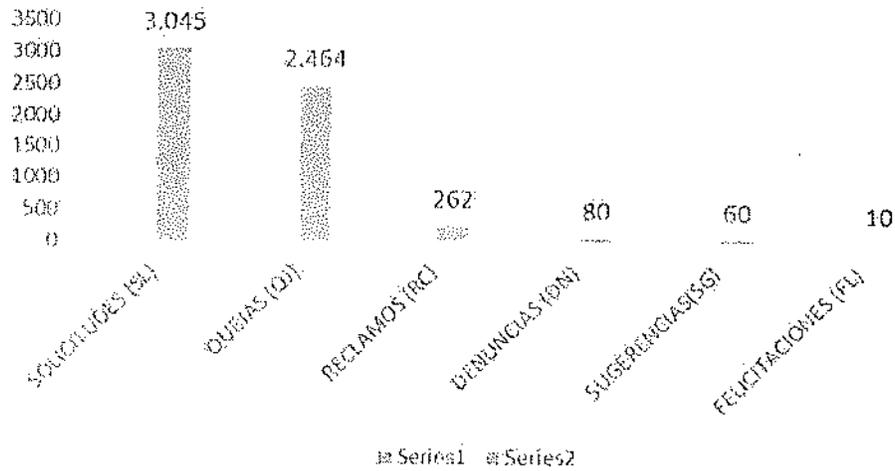
Se atendieron para este primer semestre a nivel nacional un total de 5.921 PQRSO, y como se puede apreciar el canal más utilizado por los ciudadanos es de manera escrita con 2.765, seguido de la atención personalizada con 1.590, atención telefónica 531, correo electrónico 525 y con menor utilización en su orden tenemos, página WEB 431 y buzón 79.

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

Los tipos de PQRSO que encontramos en el formulario son las Quejas, Solicitudes, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Durante el periodo 01 de enero al 31 de marzo de 2019 se incorporaron 2.827 atenciones al sistema.

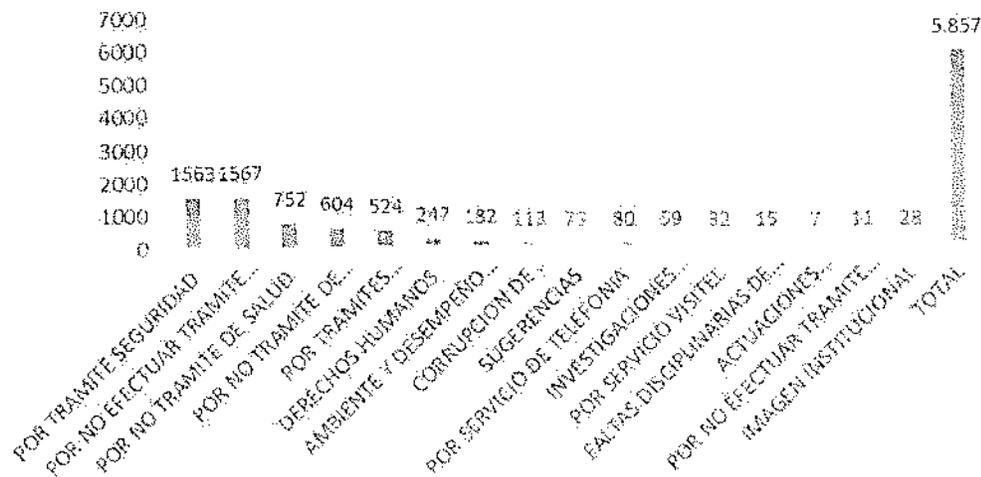
SOLICITUDES (SL)	QUEJAS (QJ)	RECLAMOS (RC)	DENUNCIAS (DN)	SUGERENCIAS(SG)	FELICITACIONES (FL)	TOTAL
3,045	2,464	262	80	60	10	5,921

TÍPOS DE PQRSD I SEMESTRE 2.019



DIMENSION	CANTIDAD
POR TRAMITE SEGURIDAD	1563
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	1567
POR NO TRAMITE DE SALUD	752
POR NO TRAMITE DE REINSESION SOCIAL	604
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	524
DERECHOS HUMANOS	247
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	182
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	113
SUGERENCIAS	73
POR SERVICIO DE TELEFONIA	80
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS	59
POR SERVICIO VISITEL	32
FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS	15
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	7
POR NO EFECTUAR TRAMITE A TALENTO HUMANO FUNCIONARIOS	11
IMAGEN INSTITUCIONAL	28
<b>TOTAL</b>	<b>5.857</b>

### DIMENSION PQRSD I SEMESTRE DE 2.019



Como se puede apreciar de las PQRSD que se incorporaron al aplicativo lo mas solicitado por parte de los usuarios es lo referente a que no efectuar tramite de seguridad con 1.563 , por no efectuar tramite juridico 1.567 ,por no tramite de salud 752,por no tramite de re insercion social 604, por tramites admimistrativos 524, derechos humanos 247 ,ambiente y desempeño laboral 182 , corrupcion de servidores publicos 113, imagen institucional 28, sugerencias 73,por servicio de telefonia 80, investigaciones disciplinarias a internos 59 y asi sucesivamente como se puede apreciar en la tabla y grafico correspondiente.

A continuacion se presenta detallado por dimension y tipologia las PQRSD y su peso porcentual de las mas solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional para este primer semestre de 2.019

DIMENSION -TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	%
<b>POR TRAMITE SEGURIDAD</b>	<b>1563</b>	<b>100%</b>
INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	630	40,31%
TRAMITE A LA PROTECCION DE INTERNO	180	11,52%
ENCOMIENDAS (no entrega de encomiendas)	231	14,78%
ABUSO EN PROCEDIMIENTOS DE REQUISA O PÉRDIDA ELEME	134	8,57%
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO PATIO	100	6,40%
UBICACION DEL INTERNO EN ERONES(sala de recepción)	123	7,87%
FALTA DE VIGILANCIA DOMICILIARIA O ELECTRONICA	62	3,97%
INGRESO ESTABLECIMIENTOS SIN PROCEDIMIENTO	48	3,07%

QUEJAS POR HACINAMIENTO	31	1,98%
EXPEDICION DE CARNET A MENORES	24	1,54%
<b>POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO</b>	<b>1567</b>	<b>100%</b>
FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	659	42,05%
NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES POR LOS CANALES	259	16,53%
FALTA TRAMITE EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O EST	160	10,21%
FALTA DEL TRAMITE A CERTIFICACION INTERNOS	113	7,21%
TRAMITES ANTE LA DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION	98	6,25%
REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	87	5,55%
NO REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILAN	85	6,76%
TRAMITE TRASLADO	106	4,85%
TRAMITES DE LIBERTAD PPL	76	4,85%
<b>POR NO TRAMITE DE SALUD</b>	<b>752</b>	<b>100%</b>
FALTA ATENCION MEDICA	623	82,85%
SERVICIO ALIMENTACION-ATENCION NUTRICIONAL-CALIDAD	79	10,51%
MULTIAFILIACION	27	3,59%
ATENCION PSIQUIATRICA	23	3,06%
<b>POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL</b>	<b>593</b>	<b>100%</b>
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y UTILES PERSONALE	174	29,34%
POR NO DAR TRAMITE DE LA SOLICITUD EN LA JETTE	164	27,66%
REQUERIMIENTO CAMBIO DE FASE	109	18,38%
ATENCION PSICOSOCIAL	121	20,40%
VISITAS DOMICILIARIAS BENEFICIOS	25	4,22%
<b>POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>495</b>	<b>100%</b>
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	189	38,18%
MAL FUNCIONAMIENTO DE EXPENDIDOS	147	29,70%
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A INTERNOS	48	9,70%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	73	14,75%
MAL FUNCIONAMIENTO DE TELÉFONOS	23	4,65%
FALTA DE RECARGAS DE PIN EN LOS EXPENDIOS	15	3,03%
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	118	47,77%
DISCRIMINAR A INTERNOS POR SEXO, RAZA, GENERO, REL	60	24,29%
IRREGULARIDADES EN TEMAS DE AISLAMIENTO	18	7,29%
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	48	19,43%

DELITOS SEXUALES A PPL	3	1,21%
<b>AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL</b>	182	100%
INCUMPLIR CON LAS TAREAS O FUNCIONES	47	25,82%
FALTA DE TRAMITES DE DOCUMENTOS EN LAS DEPENDENCIA	42	23,08%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	36	19,78%
EXTRALIMITACION DE FUNCIONES	8	4,40%
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	14	7,69%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	3	1,65%
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIAS O SOLICITUDES	3	1,65%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	15	8,24%
SUMINISTRO A RECIBIR INF. IMPRECISA E INCOMPLETA	14	7,69%
<b>CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS</b>	114	100%
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS RECLUSOS	17	14,91%
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	18	15,79%
ACCEDER A PETICIONES Y TRASLADOS NO AUTORIZADOS	13	11,40%
CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALE	14	12,28%
COHECHO	21	18,42%
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEM DE COMUNI	9	7,89%
APROPIACION O UTILIZACION INDEBIDA DE DINEROS O RE	1	0,88%
APROPIACION O UTILIZACION INDEBIDA DE DINEROS O RE	1	0,88%
INDUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBI	11	9,65%
DEJAR DE HACER LAS ANOTACIONES	9	7,89%
<b>FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS</b>	15	100%
INDUCIR A LOS INTERNOS A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	8	53,33%
DAÑAR, DESTRUIR Y PERDIDA DE ELEMENTOS DE INTERNOS	7	46,67%
<b>ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS</b>	7	100%
DAÑAR, DESTRUIR Y PERDIDA DE ELEMENTOS DE INTERNOS	2	28,57%
INDUCIR A LOS INTERNOS A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	1	14,29%
PARTICIPACION EN POLITICA	1	14,29%
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO FUNCIONARIO	3	42,86%
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	14	100%
ACTOS FUERA DEL SERVICIO-SITUACIONES PERSONALES	14	100,00%
<b>INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL</b>	33	100%
EXTORSION ENTRE PPL A FAMILIARES Y CIUDADANOS	22	66,67%
INTERNO EN DOMICILARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVOS	5	15,15%

PRODUCIR MALTRATO ENTRE LOS PPL	6	18,18%
POR NO EFECTUAR TRAMITE A TALENTO HUMANO FUNCIONARIOS	11	100%
CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	11	100%
POR SERVICIO TELEFONIA	53	100%
RECARGAS DE PIN, TELEFONOS, FALTA SERVICIO TELEFONI	53	53%
FALTA DEL FUNCIONAMIENTO DE VISITEL	12	100%
FALTA DEL FUNCIONAMIENTO DE VISITEL	12	22,22%
SUGERENCIAS	41	100%
QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS	41	100%

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

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 quejas web.

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 la dependencia responsable, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

De las orientaciones registradas en el aplicativo quejas web primer trimestre, 2.964 no se registró la información completa por tal razón se siguen adelantando acciones de mejora requiriendo a las Direcciones Regionales para que completen los datos faltantes en el formulario sin que se altere la estadística y permita su consolidación.

