

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones. Primer trimestre 2.019

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, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de Marzo de 2.019, 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 primer trimestre 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.

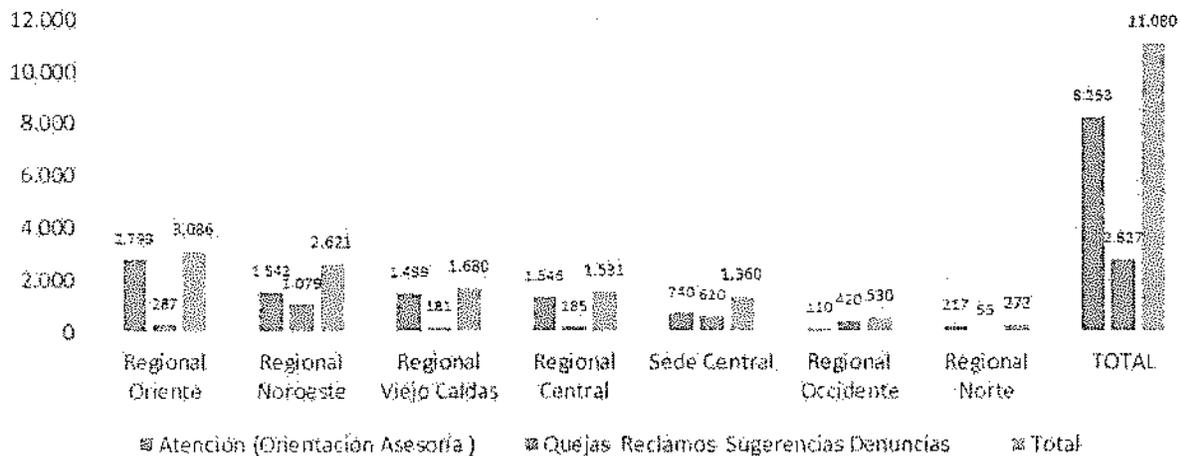
| CANAL | DESCRIPCION |
|---------------------------------|--|
| PRESENCIAL | Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental 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 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), y Sede Central donde se presentó la siguiente información:

| Ubicación | Atención (Orientación Asesoría) | Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias | Total |
|-----------------------|----------------------------------|---------------------------------------|---------------|
| Regional Oriente | 2.799 | 287 | 3.086 |
| Regional Noroeste | 1.542 | 1.079 | 2.621 |
| Regional Viejo Caldas | 1.499 | 181 | 1.680 |
| Regional Central | 1.346 | 185 | 1.531 |
| Sede Central | 740 | 620 | 1.360 |
| Regional Occidente | 110 | 420 | 530 |
| Regional Norte | 217 | 55 | 272 |
| TOTAL | 8.253 | 2.827 | 11.080 |

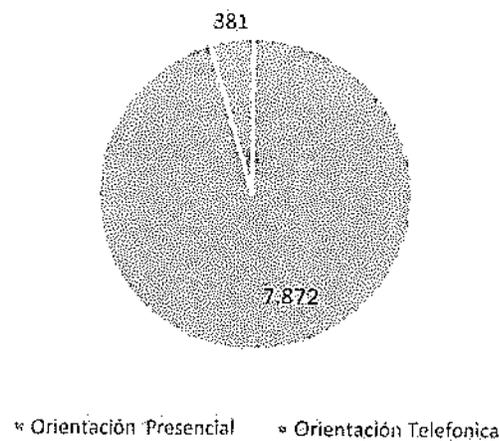
ORIENTACIONES Y PQRSD



CANALES DE RECEPCIÓN POR ORIENTACION

| Canales de Atención | Total |
|------------------------|--------------|
| Orientación Presencial | 7.872 |
| Orientación Telefónica | 381 |
| TOTAL | 8.253 |

CANALES DE ATENCION



Se atendieron a nivel nacional de manera personalizada 7872 ciudadanos y 381 telefónicamente a nivel nacional, tanto personas naturales como jurídicas para un total de 8.253 orientaciones, a los cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio.

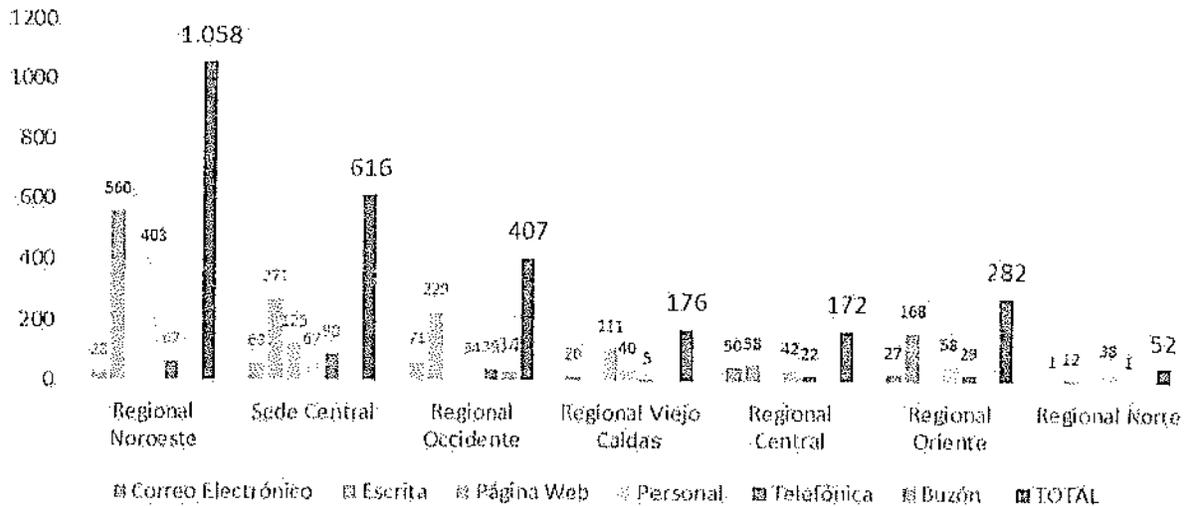
A continuación, se presenta de manera detallada la clase orientación que se suministró a través de los canales de atención personal y telefónica

| ORIENTACION POR DIMENSION | CANTIDAD |
|---|-------------|
| INFORMACION INSTITUCIONAL | 2588 |
| TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON | 1176 |
| PERMISOS ESPECIALES Y JURIDICOS INTERNOS | 323 |
| TRAMITE INGRESO VISITANTES CONTRASEÑA | 295 |
| INFORMACION CONVOCATORIAS INPEC | 208 |
| ORIENTACION CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL | 184 |
| TRAMITES EN SALUD A LOS PPL | 177 |
| UBICACION PPL | 171 |
| CERTIFICACION INTERNOS | 54 |
| QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS | 46 |
| VIGILANCIA ELECTRONICA | 22 |
| FUNCIONARIO CON ATENCION AL CIUDADANO CON EXCÉLNC | 16 |
| SOLICITUD CERTIFICACION INTERNOS EN RECLUSION | 7 |
| QUE EL ESTABLECIMIENTO TENGA ORDEN Y ASEO | 6 |
| FUNCIONARIO QUE BRINDA INFORMACION COMPLETA | 3 |
| EXCELENTES INSTALACIONES | 1 |
| TOTAL | 5289 |

CANALES DE ATENCION PQRS

| CANALES DE ATENCION PQRS PRIMER TRIMESTRE 2.019 | | | | | | | |
|---|--------------------|-------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|
| Ubicación | Correo Electrónico | Escrita | Página Web | Personal | Telefónica | Buzón | TOTAL |
| Regional Noroeste | 28 | 560 | | 403 | 67 | | 1.058 |
| Sede Central | 63 | 271 | 125 | 67 | 90 | | 616 |
| Regional Occidente | 71 | 229 | | 34 | 39 | 34 | 407 |
| Regional Viejo Caldas | 20 | | 111 | 40 | 5 | | 176 |
| Regional Central | 50 | 58 | | 42 | 22 | | 172 |
| Regional Oriente | 27 | 168 | | 58 | 29 | | 282 |
| Regional Norte | 1 | 12 | | 38 | 1 | | 52 |
| TOTAL | 260 | 1298 | 236 | 682 | 253 | 34 | 2.763 |

CANALES DE ATENCION PQRS TRIMESTRE 2.019

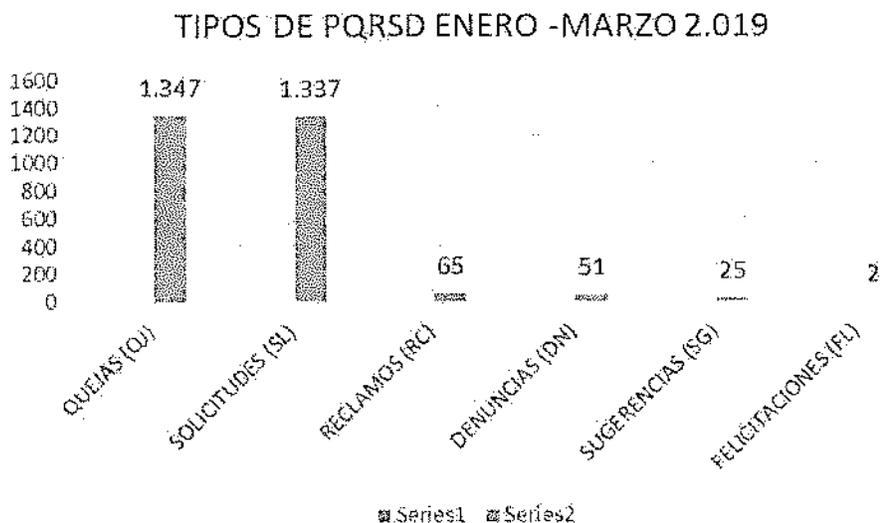


Se atendieron para este primer trimestre a nivel nacional un total de 2.827 PQRSD, y como se puede apreciar el canal más utilizado por los ciudadanos es de manera escrita con 1.298, seguido de la atención personalizada con 682, correo electrónico 260 y con menor utilización en su orden tenemos atención telefónica 253, página WEB 236 y buzón 34.

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

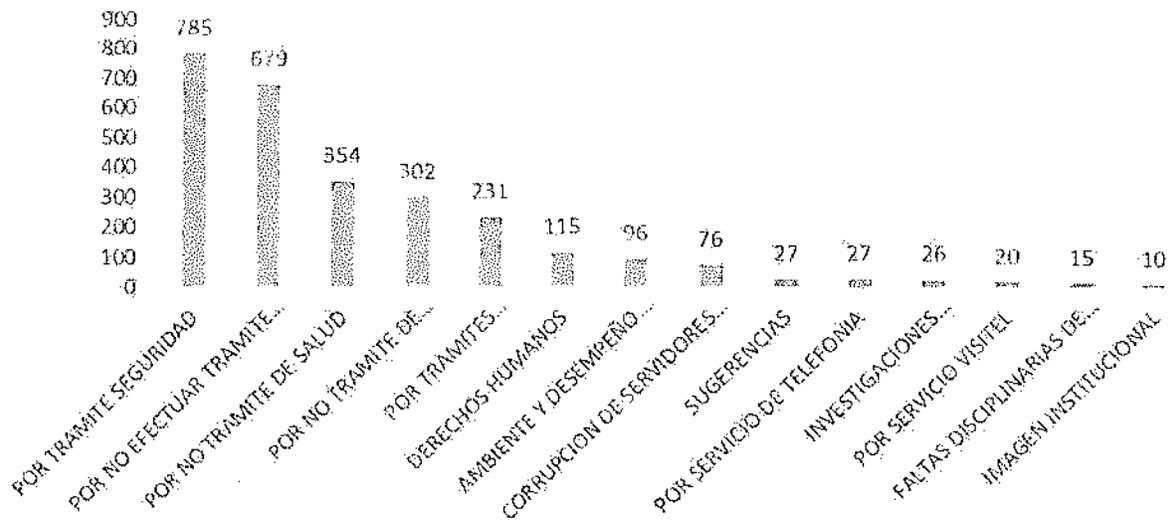
Los tipos de PQRSD que encontramos en el formulario son las Quejas, Solicitudes, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Durante el periodo 01 de enero al 31 de marzo de 2019 se incorporaron 2.827 atenciones al sistema.

| QUEJAS (QJ) | SOLICITUDES (SL) | RECLAMOS (RC) | DENUNCIAS (DN) | SUGERENCIAS(SG) | FELICITACIONES (FL) | TOTAL |
|-------------|------------------|---------------|----------------|-----------------|---------------------|-------|
| 1.347 | 1.337 | 65 | 51 | 25 | 2 | 2.827 |



| DIMENSION | CANTIDAD |
|---|--------------|
| POR TRAMITE SEGURIDAD | 785 |
| POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO | 679 |
| POR NO TRAMITE DE SALUD | 354 |
| POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL | 302 |
| POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS | 231 |
| DERECHOS HUMANOS | 115 |
| AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL | 96 |
| CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PUBLICOS | 76 |
| SUGERENCIAS | 27 |
| POR SERVICIO DE TELEFONIA | 27 |
| INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS | 26 |
| POR SERVICIO VISITEL | 20 |
| FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS | 15 |
| IMAGEN INSTITUCIONAL | 10 |
| TOTAL | 2.763 |

DIMENSION PQRSD I TRIMESTRE DE 2019



Como se puede apreciar de las 2.827 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 785 le siguen en su orden por no efectuar tramite juridico 679 ,por no tramite de salud 354,por no tramite de reiserccion social 302, por tramites admimistrativos 231, derechos humanos 115 ambiente y desempeño laboral 96 , corrupcion de servidores publicos 76, imagen institucional 74, sugerencias 27,por servicio de telefonia 27, investigaciones disciplinarias 26 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 más solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional para este primer trimestre de 2.019

| DIMENSION TIPO DE QUEJA | CANTIDAD | % |
|--|------------|-------------|
| POR TRAMITE SEGURIDAD | 785 | 100% |
| INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON | 319 | 0,41 |
| TRAMITE A LA PROTECCION DE INTERNO | 109 | 0,14 |
| ENCOMIENDAS (no entrega de encomiendas) | 96 | 0,12 |
| ABUSO EN PROCEDIMIENTOS DE REQUISA O PERDIDA ELEME | 70 | 0,09 |
| NO DAR TRAMITE AL CAMBIO PATIO | 56 | 0,07 |
| UBICACION DEL INTERNO EN ERONES(sala de recepción) | 52 | 0,07 |
| FALTA DE VIGILANCIA DOMICILIARIA O ELECTRONICA | 38 | 0,05 |
| INGRESO ESTABLECIMIENTOS SIN PROCEDIMIENTO | 19 | 0,02 |
| QUEJAS POR HACINAMIENTO | 15 | 0,02 |
| EXPEDICION DE CARNET A MENORES | 11 | 0,01 |
| POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO | 679 | 100% |
| FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS | 274 | 0,40 |
| NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES POR LOS CANALES | 129 | 0,19 |
| FALTA TRAMITE EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O EST | 70 | 0,10 |
| FALTA DEL TRAMITE A CERTIFICACION INTERNOS | 55 | 0,08 |
| TRAMITES ANTE LA DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION | 53 | 0,08 |
| REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD | 51 | 0,08 |
| NO REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILAN | 47 | 0,07 |
| POR NO TRAMITE DE SALUD | 354 | 100% |
| FALTA ATENCION MEDICA | 277 | 0,78 |
| SERVICIO ALIMENTACION-ATENCION NUTRICIONAL-CALIDAD | 51 | 0,14 |
| MULTIAFILACION | 21 | 0,06 |
| ATENCION PSIQUIATRICA | 5 | 0,01 |
| POR NO TRAMITE DE REINSERCCION SOCIAL | 302 | 100% |

| | | |
|--|------------|-------------|
| SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y ÚTILES PERSONALE | 99 | 0,33 |
| POR NO DAR TRAMITE DE LA SOLICITUD EN LA JETTE | 75 | 0,25 |
| REQUERIMIENTO CAMBIO DE FASE | 54 | 0,18 |
| ATENCION PSICOSOCIAL | 50 | 0,17 |
| VISITAS DOMICILIARIAS BENEFICIOS | 24 | 0,08 |
| POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS | 231 | 100% |
| CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL | 80 | 0,35 |
| MAL FUNCIONAMIENTO DE EXPENDIDOS | 62 | 0,27 |
| ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A INTERNOS | 37 | 0,16 |
| INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS | 33 | 0,14 |
| MAL FUNCIONAMIENTO DE TELEFONOS | 12 | 0,05 |
| FALTA DE RECARGAS DE PIN EN LOS EXPENDIOS | 7 | 0,03 |
| DERECHOS HUMANOS | 115 | 100% |
| USO EXCESIVO DE LA FUERZA | 67 | 0,58 |
| DISCRIMINAR A INTERNOS POR SEXO, RAZA, GENERO, REL | 36 | 0,31 |
| IRREGULARIDADES EN TEMAS DE AISLAMIENTO | 8 | 0,07 |
| MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE | 4 | 0,03 |
| AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL | 96 | 100% |
| INCUMPLIR CON LAS TAREAS O FUNCIONES | 31 | 0,32 |
| FALTA DE TRAMITES DE DOCUMENTOS EN LAS DEPENDENCIA | 24 | 0,25 |
| TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES | 17 | 0,18 |
| EXTRALIMITACION DE FUNCIONES | 8 | 0,08 |
| FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS | 8 | 0,08 |
| ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS | 3 | 0,03 |
| NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIAS O SOLICITUDES | 3 | 0,03 |
| SUMINISTRO A RECIBIR INF. IMPRECISA E INCOMPLETA | 2 | 0,02 |
| CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS | 76 | 100% |
| CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS RECLUSOS | 16 | 0,21 |
| EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES | 16 | 0,21 |
| ACCEDER A PETICIONES Y TRASLADOS NO AUTORIZADOS | 12 | 0,16 |
| CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALE | 10 | 0,13 |
| COHECHO | 9 | 0,12 |
| INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEM DE COMUNI | 9 | 0,12 |
| DEJAR DE HACER LAS ANOTACIONES | 4 | 0,05 |
| FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS | 15 | 100% |
| INDUCIR A LOS INTERNOS A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS | 8 | 0,53 |
| DAÑAR, DESTRUIR Y PERDIDA DE ELEMENTOS DE INTERNOS | 7 | 0,47 |

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 para este primer trimestre, 2.964 no registran la información completa por tal razón se están realizando 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.