

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.

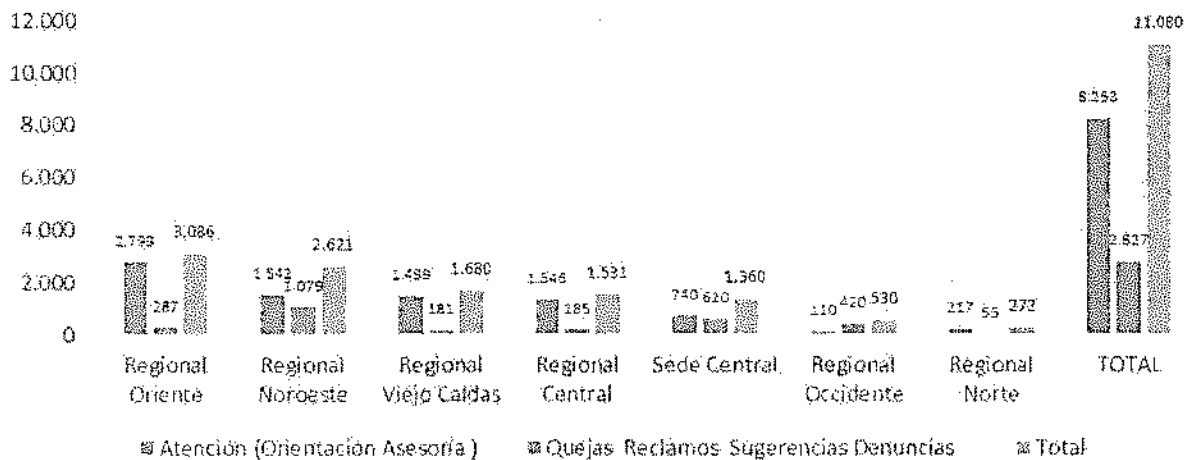
CANAL	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFONICO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

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

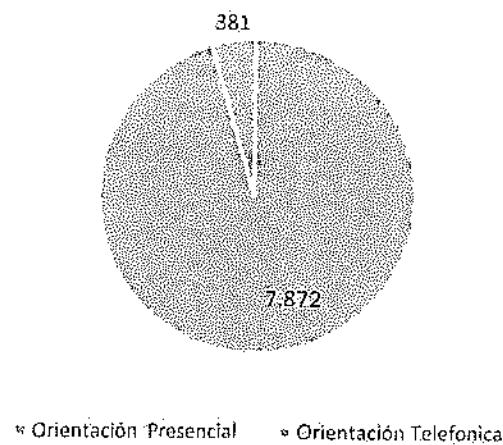
ORIENTACIONES Y PQRSD



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.

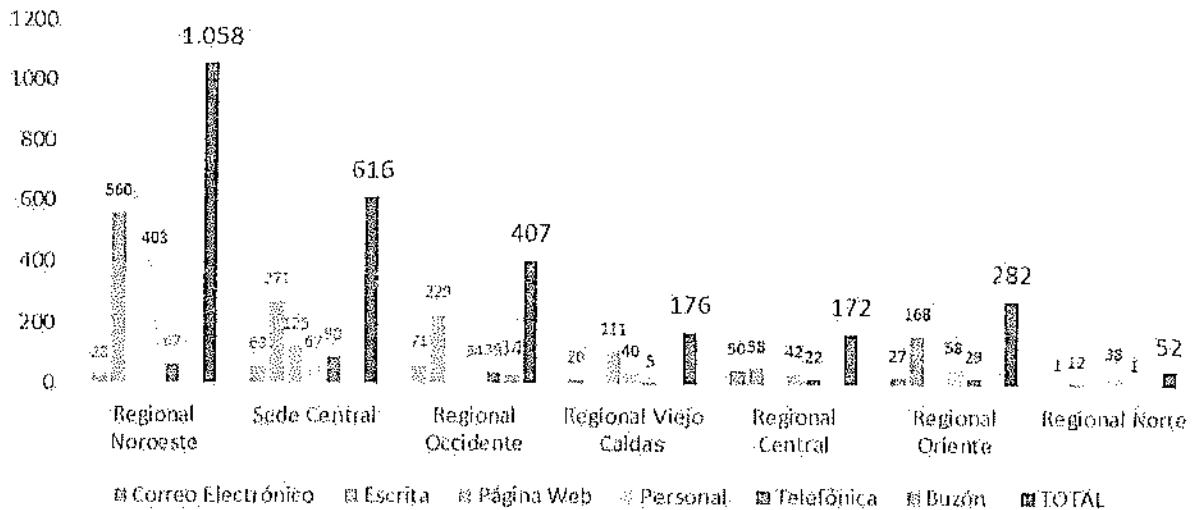
A continuación, se presenta de manera detallada la clase orientación que se suministró a través de los canales de atención personal y telefónica

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

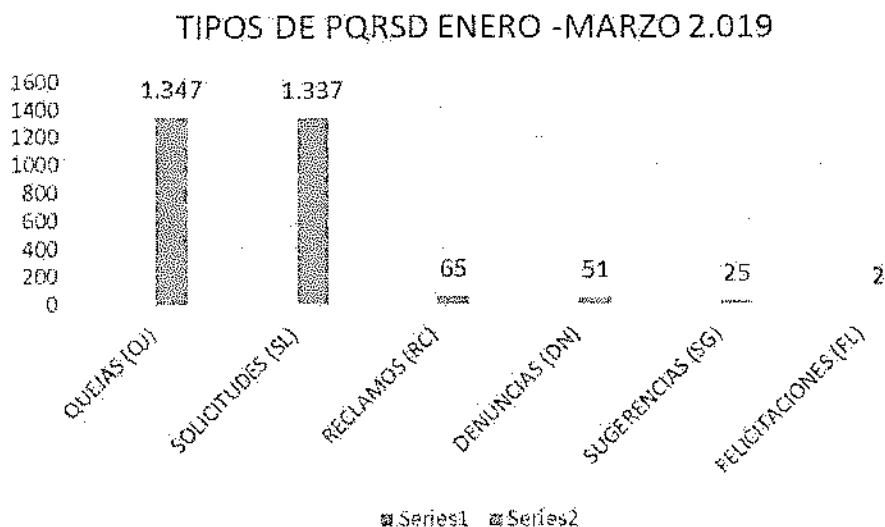


Se atendieron para este primer trimestre a nivel nacional un total de 2.827 PQRSD, y como se puede apreciar el canal más utilizado por los ciudadanos es de manera escrita con 1.298, seguido de la atención personalizada con 682, correo electrónico 260 y con menor utilización en su orden tenemos atención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

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

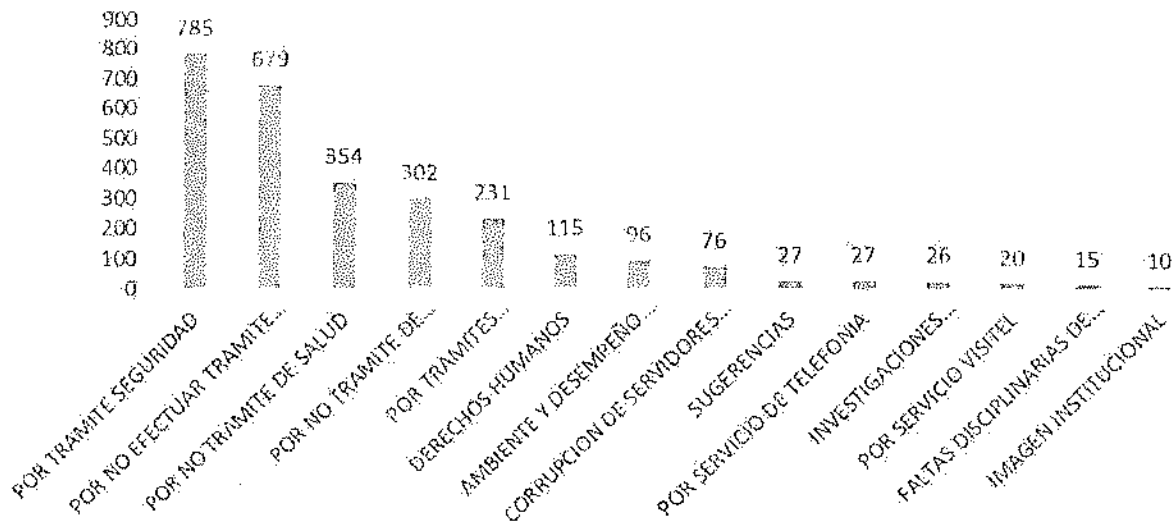
Los tipos de PQRSD que encontramos en el formulario son las Quejas, Solicitudes, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Durante el periodo 01 de enero al 31 de marzo de 2019 se incorporaron 2.827 atenciones al sistema.

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.