

INFORME COMPORTAMIENTO PQR'S 2015 A NIVEL NACIONAL

Se presenta el informe estadístico de las PQRs del año 2015, con un total de 29.537 quejas de atenciones personalizadas, telefónicas y quejas de trascendencia, entre las que se encontraron las siguientes:

CONSOLIDADO ATENCIÓN AL CIUDADANO POR CATEGORÍAS

CATEGORIA	PERSONAL	QUEJA	TOTAL GENERAL
OTRAS	10066	1002	11068
POR COMPORTAMIENTO DE FUNCIONARIOS	275	1244	1519
POR FALTAS COMETIDAS POR INTERNOS	73	69	142
POR GESTION INSTITUCIONAL	12678	4130	16808
Total general	23092	6445	29537

CONSOLIDADO ATENCIÓN AL CIUDADANO POR DIMENSIONES

DIMENSION	PERSONAL	QUEJA	TOTAL GENERAL
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	19	96	115
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	25	165	190
EXTORSION Y AMENAZAS(internos)	14	44	58
FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS	9	34	43
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS	59	25	84
ORIENTACION	10066	1002	11068
POR NO EFECTUAR TRATAMIENTO JURIDICO	4546	1838	6384
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	2432	725	3157
POR NO TRAMITE DE SALUD	1038	596	1634
POR SERVICIO TELEFONIA	68	29	97
POR SERVICIO VISITEL	23	41	64
POR TRAMITE SEGURIDAD	3171	554	3725
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1400	347	1747
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	222	949	1171
Total general	23092	6445	29537

CONSOLIDADO ATENCIÓN AL CIUDADANO POR TIPOS DE QUEJAS

En el siguiente consolidado, se pueden ver los tipos de quejas que dieron lugar a algún trámite ejercido por los Grupos de Atención al Ciudadano a Nivel Nacional del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC:

MEDIO DE RECEPCION DE PQRS ENERO - DICIEMBRE 2015	PERSONAL O TELEFONICA	PQRS	TOTALES
DIMENSION DE LA QUEJA			
ABUSO EN REQUISA A FAMILIARES, MANUAL CANINOS	22	79	101
ACCEDER A PETICIONES Y TRASLADOS NO AUTORIZADOS	5	8	13
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS		14	14
AGRESIONES A VISITANTES VERBALES Y FISICAS	18	95	113
AMENAZAR A LOS FUNCIONARIOS CON EL OBJ DE INGRESAR	2	3	5
AMORTIZACION DE MULTA (TRABAJO SOCIAL NO REMUNERA)	9	1	10
ATENCION MEDICA	566	176	742
ATENCION PSICOSOCIAL	841	73	914
ATENCION PSIQUIATRICA	262	157	419
AUSENTISMO LABORAL	3		3
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	1444	439	1883
CAMBIO PATIO	122	92	214
CERTIFICACION INTERNOS	235	80	315
COHECHO		6	6
CONSEJO DE EVALUACION Y TRATAMIENTO	173	197	370
CONSIGNACIONES CUENTA MATRIZ INTERNOS	667	193	860
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS RECLUS	2	72	74
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS UNIVER	2	1	3
CONVOCATORIAS INPEC	202	7	209
CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALE	1	12	13
CREAR PRUEBAS FALSA PARA INCULPAR A LOS INTERNOS	4	18	22
CREAR PRUEBAS FALSAS PARA INCULPAR A LOS INTERNOS	1	17	18
CURSO AUXILIAR BACHILLER	43	2	45
DAÑAR, DESTRUIR Y PERDIDA DE ELEMENTOS DE INTERNOS	8	15	23
DEJAR DE HACER LAS ANOTACIONES	1	6	7
DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION	959	61	1020
DISCRIMINAR A INTERNOS POR SEXO, RAZA, GENERO, REL	8	53	61

ENCOMIENDAS (no entrega de encomiendas)	540	89	629
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A INTERNOS	260	57	317
ENTREGA Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	168	122	290
EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O ESTUDIO	520	416	936
EXPEDICION DE CARNET A MENORES	425	17	442
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	11	11	22
EXTORSION DE INTERNOS A FAMILIARES Y CIUDADANOS	12	41	53
EXTORSION DE INTERNOS AL CIUDADANO	2		2
EXTRALIMITACION DE FUNCIONES	18	74	92
FACILITAR A LOS INTERNOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD		5	5
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	1	8	9
FALTA DEL FUNCIONAMIENTO	23	41	64
FUNCIONAMIENTO DE EXPENDIDOS, CALIDAD DE PRODUCTOS	30	45	75
HACINAMIENTO	1		1
HUELGA DE HAMBRE/SUICIDIO	5	9	14
INDUCIR A LOS COMPAÑEROS A PRODUCIR DAÑO	6		6
INDUCIR A LOS INTERNOS A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	1	18	19
INFLIGIR A UNA PERSONA A DOLORES, SUFRIMIENTO	25	169	194
INFORMACION INSTITUCIONAL	6057	681	6738
INFORMACION INTERINSTITUCIONAL	1875	135	2010
INGRESO DE MATERIAL, PLAN OCUPACIONAL	25	8	33
INGRESO ESTABLECIMIENTOS SIN PROCEDIMIENTO	497	66	563
INTERNO EN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVOS	36	5	41
INTIMIDAR CON ARMAS Y PROFERIR AMENAZAS A INTERNOS	8	41	49
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEM DE COMUNI	4	27	31
JETTE DOMICILIARIAS	17	1	18
JUNTA DE TRABAJO ESTUDIO EVALUACION Y TRATAMIENTO	643	346	989
LIBERTADES CONDICIONALES	286	96	382
MAL FUNCIONAMIENTO INFRAESTRUCTURA	3	18	21
MULTIAFILIACION	13	24	37
NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES IMPETRADAS POR A	97	276	373
NO REALIZAR LA SUPERVISION A LA DETENCION DOMICILI		1	1
OCASIONAR LA PERDIDA DE ELEMENTOS	7	13	20
OPERATIVOS,AGRESIONES ENTRE INTERNOS	52	86	138
PARTICIPACION EN POLITICA		1	1
PERMISOS ESPECIALES Y JURIDICOS INTERNOS	63	10	73
POR AGREDIR Y CAUSAR LESIONES A FUNCIONARIOS	1	5	6

POR AGREDIR Y CAUSAR LESIONES A INTERNOS Y VISITAN	26	41	67
PRODUCIR MALTRATO FISICO O SICOLOGICO A LOS INTERN	46	339	385
PRODUCIR O INCITAR A LOS COMPAÑEROS AL DESORDEN	6	6	12
PROTECCION INTERNO	6	15	21
RECARGAS DE PIN,TELEFONOS, FALTA SERVICIO TELEFONI	68	29	97
REMISIONES DE SALUD	219	103	322
REMISIONES JUDICIALES	63	172	235
REQUISITOS Y TRAMITES DE SEGURIDAD SOCIAL A FUNCIO	12	17	29
RETENER A LOS FUNCIONARIOS CONTRA SU VOLUNTAD O IN		1	1
SERVICIO ALIMENTACION-ATENCION NUTRICIONAL-CALIDAD	29	117	146
SOLICITUD INFORMACION VISITAS ERON	759	159	918
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y UTILES PERSONALE	624	85	709
TRAMITE INGRESO VISITANTES CONTRASEÑA	208	22	230
TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON	1381	64	1445
TRASLADO	416	254	670
UBICACION DEL INTERNO EN ERONES(sala de recepcion)	1247	133	1380
UTILIZAR LA VISITA PARA EL INGRESO DE ELEMENTOS PR	10	7	17
UTILIZAR MEDIOS FRAUDULENTOS PARA OBTENER DESCUENT	1	7	8
VIGILANCIA CON DISPOSITIVO ELETRONICO O SIN EL	541	21	562
VISITAS DOMICILIARIAS BENEFICIOS	98	14	112
TOTAL GENERAL	23092	6445	29537

Los tipos de quejas y atenciones personalizadas más reiterativas durante el **PRIMER SEMESTRE** de 2015 a nivel nacional en su orden fueron:

No.	TIPO DE QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
1	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	2498	21,43%
2	INFORMACIÓN INTERISTITUCIONAL	811	6,96%
3	UBICACIÓN DEL INTERNO EN ERONES	711	6,10%
4	BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	624	5,35%
5	DETENCIÓN DOMICILIARIA O PRISIÓN	478	4,10%
6	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	447	3,84%
7	INFORMACIÓN VISITAS ERON	447	3,84%
8	ATENCIÓN PSIQUIATRICA	410	3,52%
9	JUNTA DE TRABAJO ESTUDIO EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO	393	3,37%
10	ENCOMIENDAS (Elementos prohibidos)	375	3,22%

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que 2.498 ciudadanos de 11.655 fue el mayor porcentaje en donde se solicitaron información acerca de la Institución.

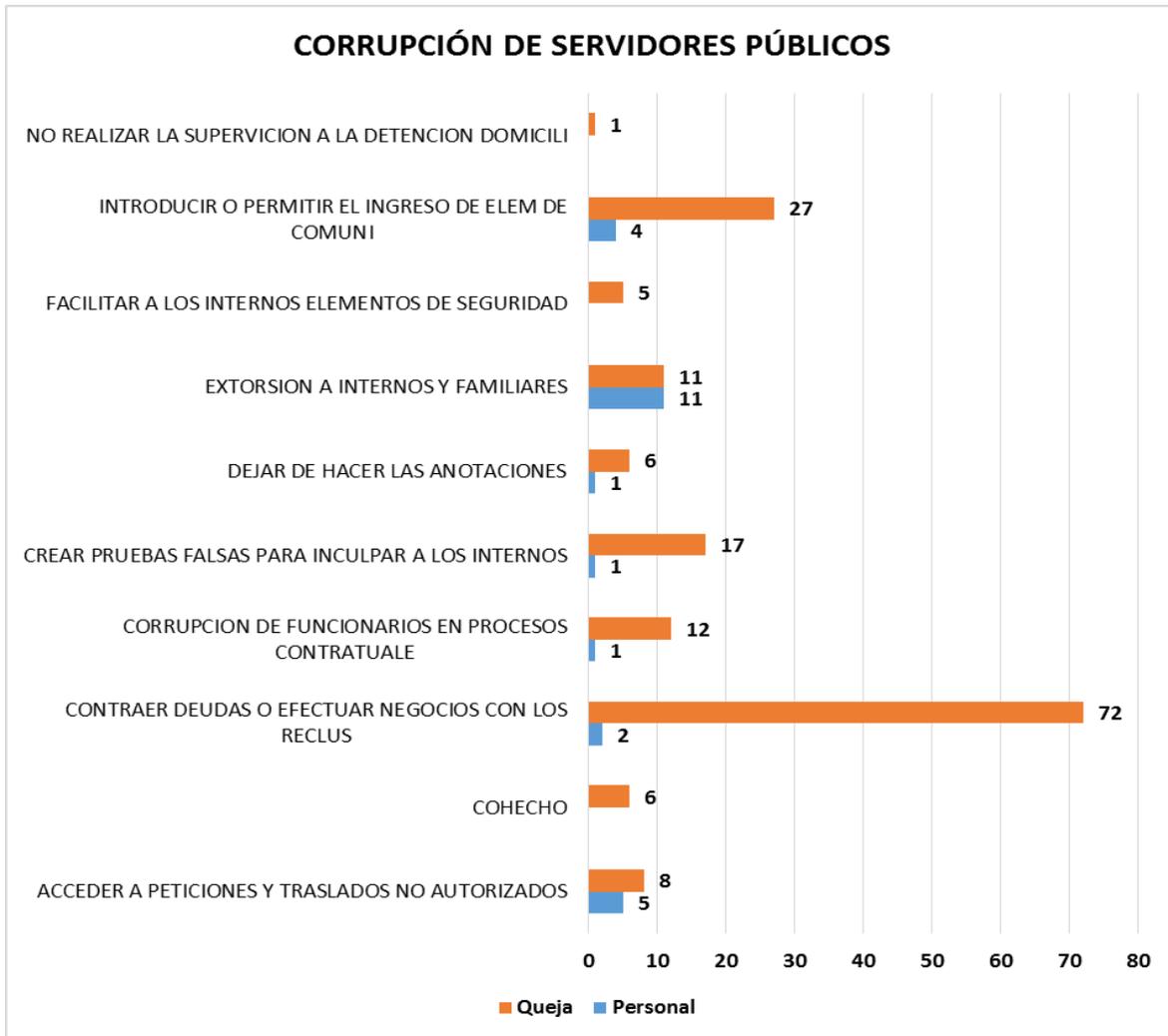
Los diez tipos de quejas y atenciones personalizadas más reiterativas durante el **SEGUNDO SEMESTRE** de 2015 a nivel nacional en su orden fueron:

No.	TIPO QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
1	INFORMACION INSTITUCIONAL	4659	23,53%
2	INFORMACION INTERINSTITUCIONAL	1494	7,55%
3	TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON	1445	7,30%
4	BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	1365	6,89%
5	UBICACION DEL INTERNO EN ERONES(sala de recepción)	741	3,74%
6	ATENCION MEDICA	736	3,72%
7	DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION	673	3,40%
8	JUNTA DE TRABAJO ESTUDIO EVALUACION Y TRATAMIENTO	651	3,29%
9	EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O ESTUDIO	639	3,23%
10	ATENCION PSICOSOCIAL	551	2,78%

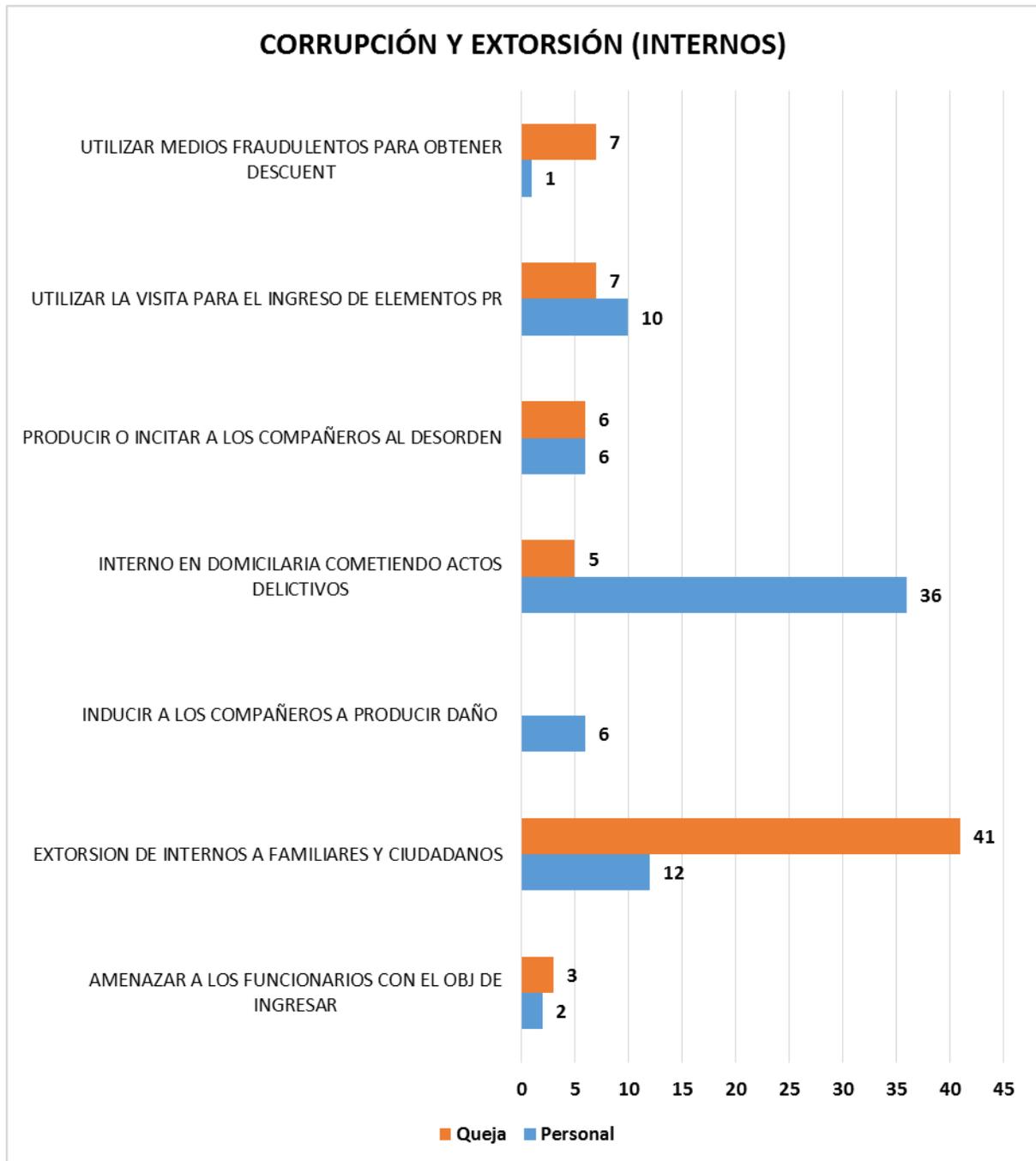
En el cuadro anterior, se puede evidenciar que 4.659 ciudadanos de 19.800 fue el mayor porcentaje en donde se solicitaron información acerca de la Institución.

CONSOLIDADO ATENCIÓN AL CIUDADANO POR TIPOS DE QUEJAS DE MAYOR IMPACTO

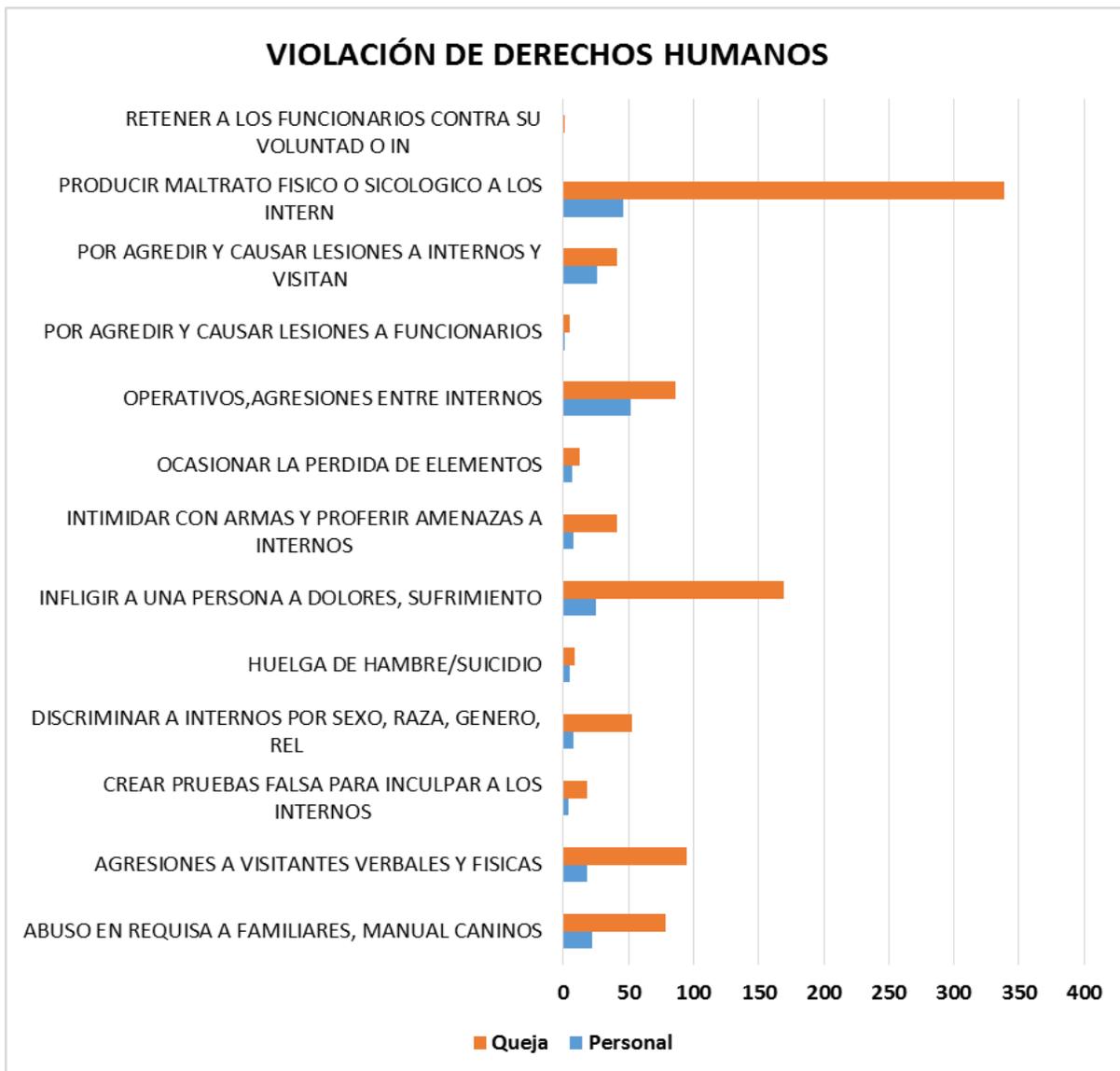
- **Corrupción de servidores públicos** un total de 190 PQRS; dentro de los que se encuentra con mayor número el contraer deudas o efectuar negocios con los internos: 74 PQRS, seguida de 31 PQRS por introducir o permitir el ingreso de elementos de comunicación y 22 PQRS por extorsión a internos y familiares



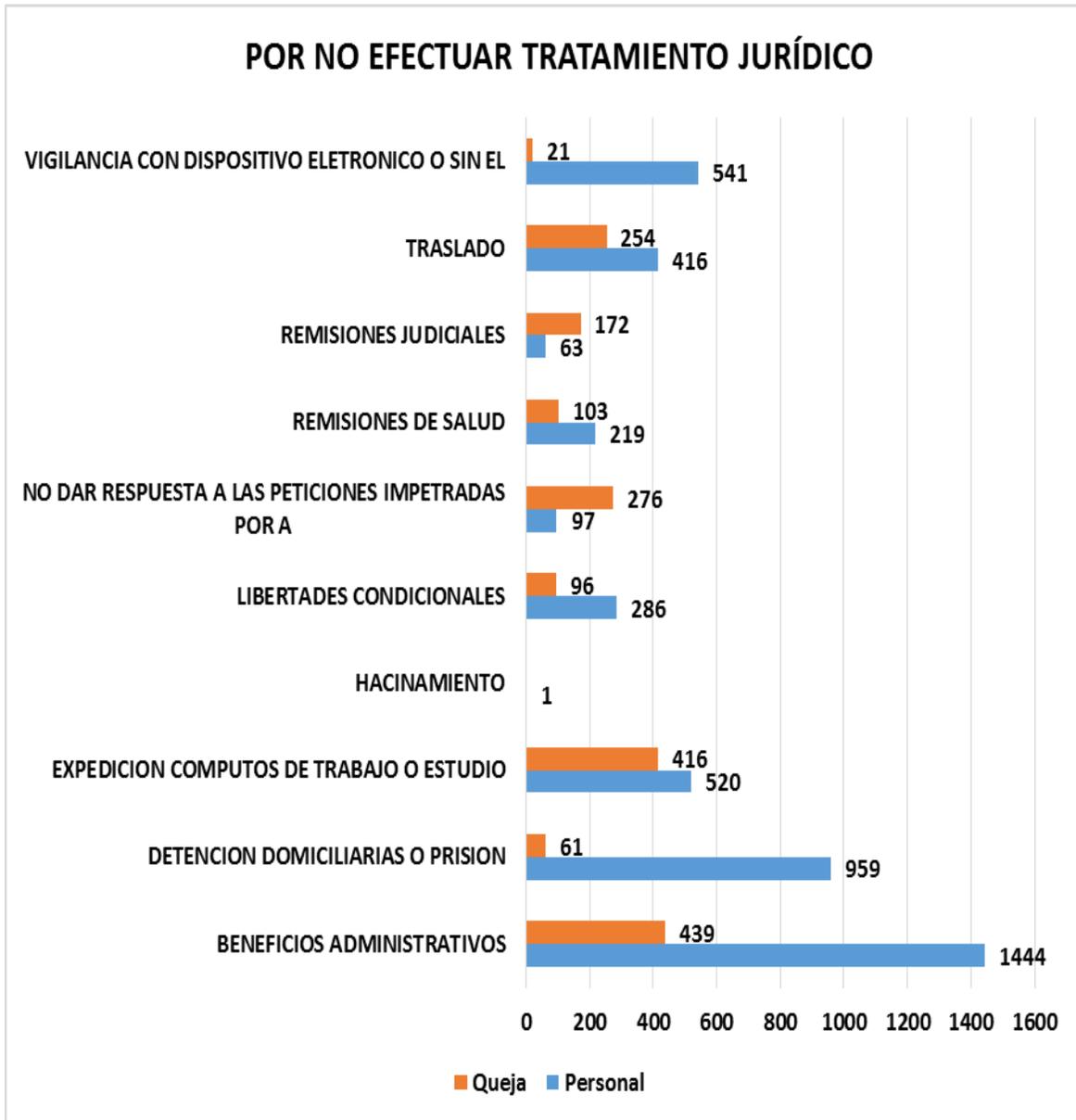
- **Corrupción y Extorsión (Internos)** un total de 142 PQRS (con un alto porcentaje la queja de extorsión de internos o funcionarios con 53 y 41 quejas de internos en domiciliaria cometiendo actos delictivos.



- **Violación de Derechos Humanos** en un total 1171 PQRS (con mayor número está el producir maltrato físico o psicológico a los interno: 385, infligir a una persona a dolores y sufrimiento: 194, operativos, agresiones entre internos: 138 y agresiones a visitantes (verbales y físicas): 113.



- **Por No Efectuar Tratamiento Jurídico** un total 6384 PQRS (con mayor número está el de beneficios administrativos con 1883 y detención domiciliaria o prisión con 1020, de mayor impacto se encuentra el de no dar respuesta a las peticiones impetradas con 373 PQRS).



Reviso: Milena Medina - Coordinadora Atención al Ciudadano
Realizó: Estefany Cuitiva - Técnica Administrativa