

81002-DINPE-GATEC

Bogotá, 12 diciembre de 2018

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

Asunto: INFORME COMPARATIVO DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 2.017-2.018

Respetuoso Saludo Señor General

De manera atenta me permito presentar el Informe comparativo de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias teniendo en cuenta el reporte de solicitudes de información del Grupo de Atención al Ciudadano de acuerdo al estadístico del Aplicativo Quejas web y las recepcionadas por los canales de atención, personalizado telefónico, correo electrónico y correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano a nivel nacional durante las vigencias 2.017 y 2.018.

Es importante resaltar que 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.

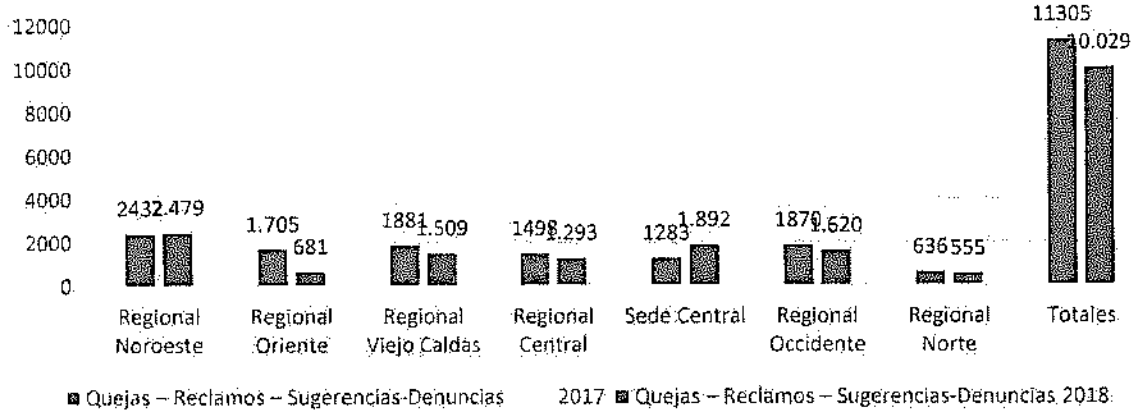
1. INFORME DE ATENCIONES PERSONALIZADAS y/o DE ORIENTACION y PQRSD

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

1.1 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

Regional	Quejas – Reclamos – Sugerencias-Denuncias 2017	Quejas – Reclamos – Sugerencias-Denuncias 2018
Regional Noroeste	2432	2.479
Regional Oriente	1705	681
Regional Viejo Caldas	1881	1509
Regional Central	1498	1293
Sede Central	1283	1892
Regional Occidente	1870	1620
Regional Norte	636	555
Totales:	11305	10.029

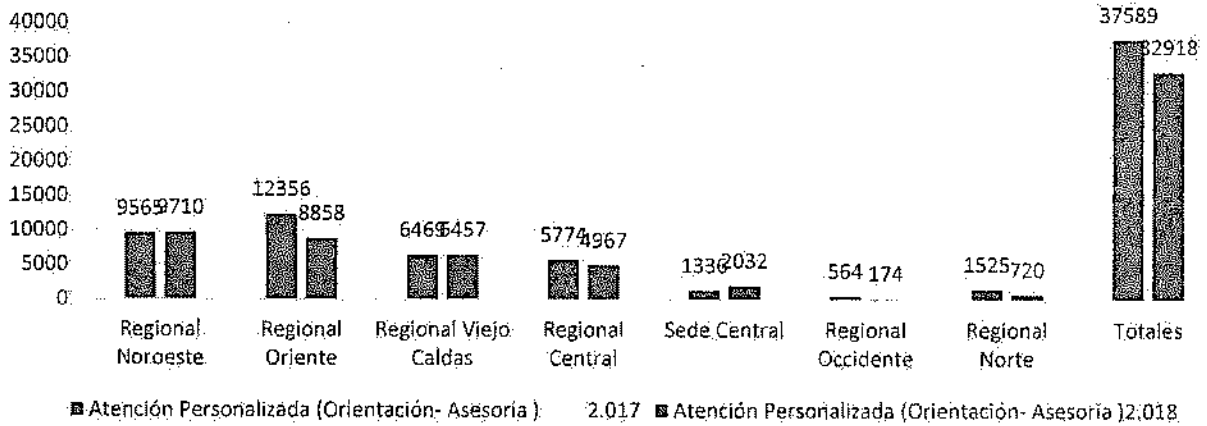
QUEJAS ,RECLAMOS,SUGERENCIAS-DENUNCIAS



1.2 ATENCION PERSONALIZADA (ORIENTACION- ASESORIA)

Regional	Atención Personalizada (Orientación-Asesoría) 2.017	Atención Personalizada (Orientación-Asesoría)2.018
Regional Noroeste	9565	9710
Regional Oriente	12356	8858
Regional Viejo Caldas	6469	6457
Regional Central	5774	4967
Sede Central	1336	2032
Regional Occidente	564	174
Regional Norte	1525	720
Totales	37589	32918

ATENCIÓN PERSONALIZADA



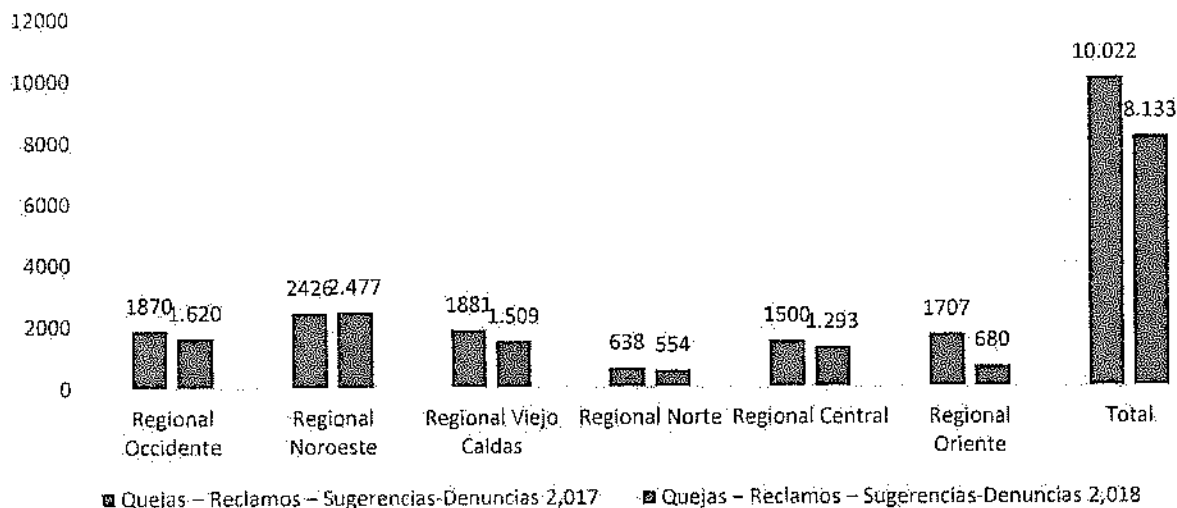
2. ANALISIS DE COMPORTAMIENTO A NIVEL REGIONALES –ERONES

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

2.1 QUEJAS, RECLAMOS ,SUGERENCIAS, DENUNCIAS

Regional	Quejas – Reclamos – Sugerencias- Denuncias 2.017	Quejas – Reclamos – Sugerencias- Denuncias 2.018
Regional Occidente	1870	1.620
Regional Noroeste	2426	2.477
Regional Viejo Caldas	1881	1.509
Regional Norte	638	554
Regional Central	1500	1.293
Regional Oriente	1707	680
Total	10.022	8.133

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS



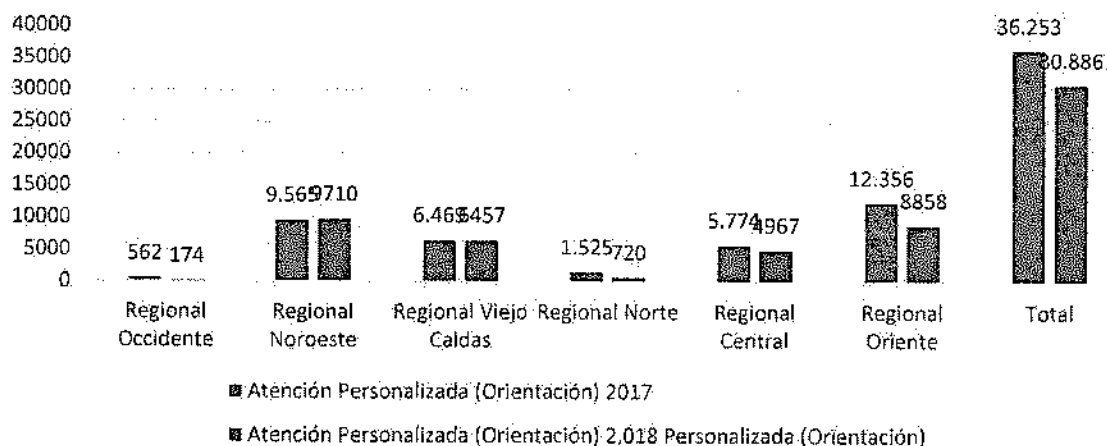
Como se podrá observar más adelante las quejas presentan un comportamiento más bajo con respecto a las Personalizadas, sin embargo, se resalta que la Regional Noroeste es quien tiene una mayor atención en este sentido, seguido de la Regional Occidente y la regional Viejo Caldas, la Regional Norte y Oriente muestra un comportamiento muy bajo en atenciones de quejas, así mismo como se puede apreciar en el grafico el total de las quejas , reclamos , sugerencias y denuncias disminuyeron considerablemente con respecto al año 2.017.

2.2 ATENCION PERSONALIZADA POR REGIONALES (ORIENTACION)

Regional	Atención Personalizada (Orientación) 2.017	Atención Personalizada (Orientación) 2.018
Regional Occidente	562	174
Regional Noroeste	9.565	9.710
Regional Viejo Caldas	6.469	6.457
Regional Norte	1.525	720
Regional Central	5.774	4.967

Regional Oriente	12.356	8.858
Total	36.253	30.886

ATENCIÓN PERSONALIZADA



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 las Regionales de Oriente y Noroeste fue donde se realizó un mayor número de atenciones personalizadas, seguido de la Regional Viejo caldas y Regional Central, y la Regional Norte donde se muestra un comportamiento muy bajo con respecto a las otras.

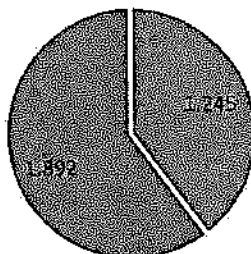
3. ANALISIS DE COMPORTAMIENTO SEDE CENTRAL

3.1 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

Regional	Quejas – Reclamos – Sugerencias-Denuncias 2017	Quejas – Reclamos – Sugerencias-Denuncias 2018
Sede Central	1.245	1.892

Total	1.245	1.892
-------	-------	-------

Sede Central



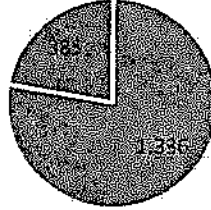
- Quejas – Reclamos – Sugerencias-Denuncias 2017
- Quejas – Reclamos – Sugerencias-Denuncias 2018

Como se puede apreciar en el grafico el total de las quejas recibidas en la Sede Central, reclamos, sugerencias y denuncias disminuyeron con respecto al año 2.017.

3.2 ATENCION PERSONALIZADA (Orientación- Asesoría)

Regional	Atención Personalizada (Orientación- Asesoría)2.017	Atención Personalizada (Orientación- Asesoría)2.018
Sede Central	1.336	385
Total	1.336	385

Sede Central



■ Atención Personalizada (Orientación- Asesoría)2.017 ■ Atención Personalizada (Orientación- Asesoría)2.018

Como se puede apreciar en el grafico el total de las quejas recibidas en la Sede Central, reclamos, sugerencias y denuncias disminuyeron considerablemente con respecto al año 2.017.

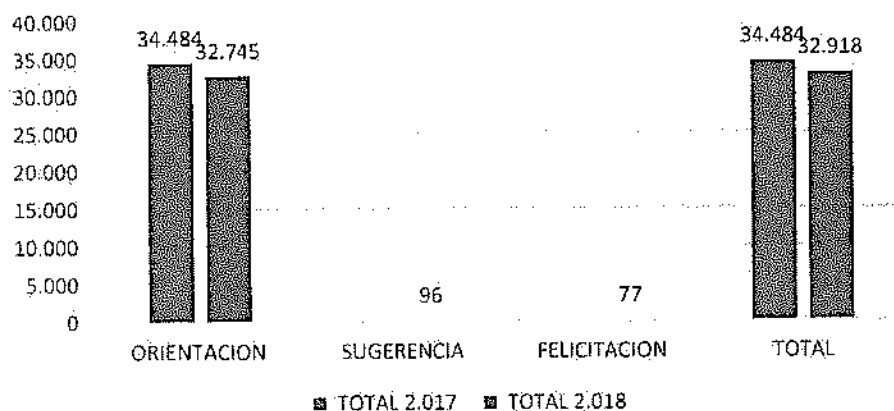
4. CANAL DE ATENCIONES PERSONALIZADAS Y TELEFONICAS (ORIENTACIONES NIVEL NACIONAL)

4.1 TIPOS DE ATENCIONES PERSONALIZADAS (ORIENTACIONES)

Durante el año 2.017 se realizaron un total de 34.484 atenciones personalizadas a nivel nacional y para el año 2.018 un total de 32.918 como se puede apreciar en las tablas y gráficos que se presentan a continuación.

ATENCION PERSONALIZADA	TOTAL 2.017	TOTAL 2.018
ORIENTACION	34.484	32.745
SUGERENCIA		96
FELICITACION		77
TOTAL	34.484	32.918

**CANAL DE ATENCIONES PERSONALIZADAS Y
TELEFONICAS**

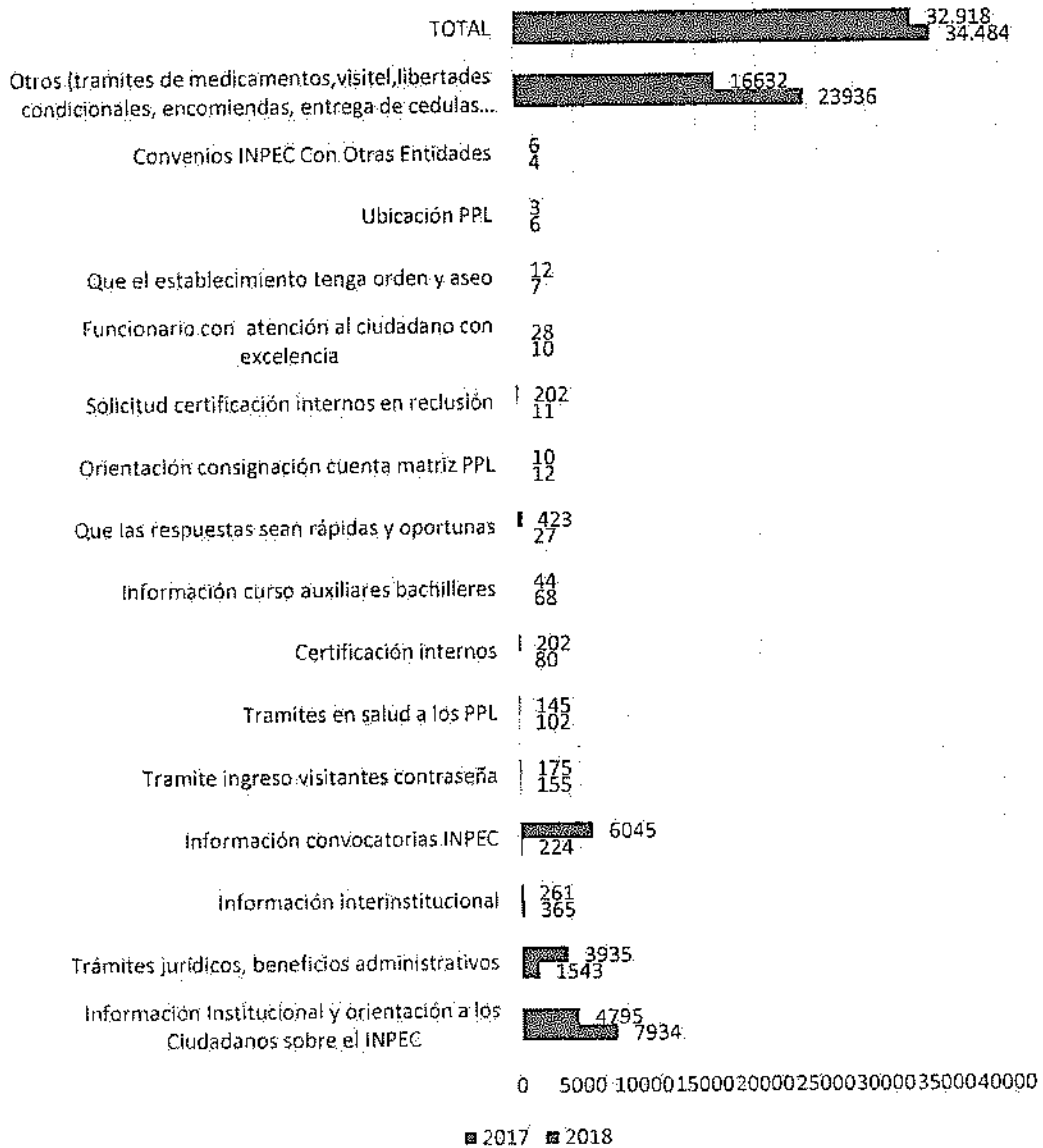


**4.2 CLASES DE ATENCION PERSONALIZADA (ORIENTACION) REGIONALES
– ERON. ESCUELA PENITENCIARIA Y SEDE CENTRAL**

ITEM	CLASE DE ORIENTACION	2018	2017
1	Información Institucional y orientación a los Ciudadanos sobre el INPEC.	7934	4795
2	Trámites jurídicos, beneficios administrativos	1543	3935
3	Información interinstitucional	365	261
4	Información convocatorias INPEC	224	6045

5	Trámite ingreso visitantes contraseña	155	175
6	Tramites en salud a los PPL	102	145
7	Certificación internos	80	202
8	Información curso auxiliares bachilleres	68	44
9	Que las respuestas sean rápidas y oportunas	27	423
10	Orientación consignación cuenta matriz PPL	12	10
11	Solicitud certificación internos en reclusión	11	202
12	Funcionario con atención al ciudadano con excelencia	10	28
13	Que el establecimiento tenga orden y aseo	7	12
14	Ubicación PPL	6	3
15	Convenios INPEC Con Otras Entidades	4	6
16	Otros (tramites de medicamentos, visitas, libertades condicionales, encomiendas, entrega de cédulas a PPL, carnet a menores, entre otras)	23.936	16632
	TOTAL	34.484	32.918

CLASES DE ATENCION PERSONALIZADA



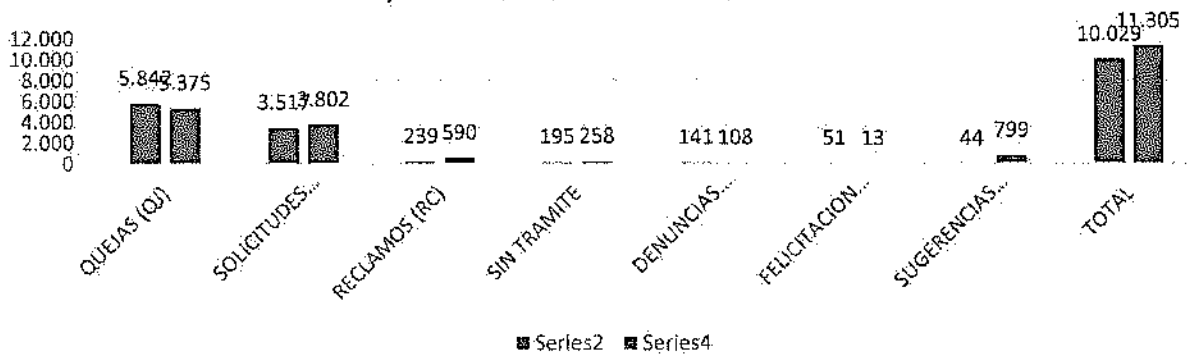
De acuerdo a esta tabla y el grafico se puede evidenciar que existen 16 ítems a escoger dentro del tipo de queja Orientación, así mismo el item otros (tramites de medicamentos, visitel, libertades entre otros) es el de mayor utilización , seguido de Información Institucional y orientación a los Ciudadanos sobre el INPEC el cual presento un aumento considerable comparado con el 2.017, así mismo se puede apreciar que durante el año 2.017 se atendieron 6.045 para dar información sobre las convocatorias siendo una variable de alta utilización comparada con el año 2.018 que solo se tendieron 224 solicitudes.

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

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

AÑO	QUEJAS (QJ)	SOLICITUDES (SL)	RECLAMOS (RC)	SIN TRAMITE	DENUNCIAS (DN)	FELICITACIONES (FL)	SUGERENCIAS (SG)	TOTAL
2.018	5.842	3.517	239	195	141	51	44	10.029
2.017	5.375	3.802	590	258	108	13	799	11.305

TIPOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS ,SUGERENCIAS
 ,FELICITACIONES Y DENUNCIAS



Los tipos de PQRSD que encontramos en el formulario son las Quejas, Solicitudes, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Sin tramite. Como se puede observar el mayor número de incorporaciones en el sistema fue de quejas, seguido de solicitudes, reclamos, en menor número se encuentra las denuncias y sugerencias tal como se puede apreciar en la tabla y gráficos

**5.2 DIMENSION DE LAS PQRSD A NIVEL NACIONAL LAS MAS
RECURRENTES**

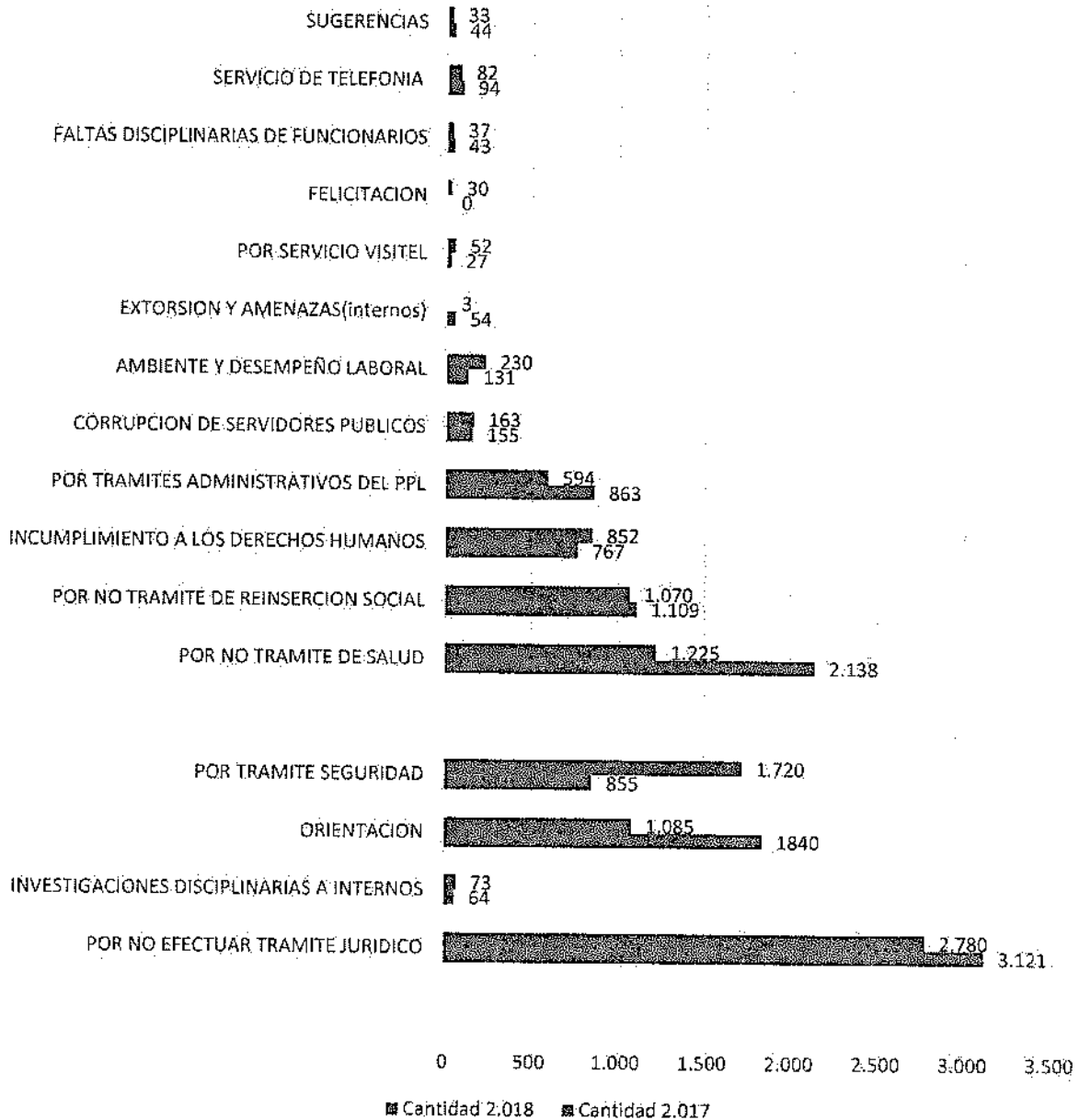
Ítem	Dimensión	Descripción	Cantidad 2.017	Cantidad 2.018
1	POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	Falta de trámites a beneficios administrativos, trámites ante la Detención domiciliarias o prisión, falta tramite de expedición cómputos de trabajo o estudio, No dar respuesta a las peticiones impetradas, Remisiones 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.	3.121	2.780
2	INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS	Extorsión de internos a familiares y ciudadanos, Producir a los compañeros al desorden y a producir daño, interno en domiciliaría cometiendo actos delictivos, utilizar la visita para el ingreso de elementos prohibidos, utilizar medios fraudulentos para obtener descuentos.	64	73
3	ORIENTACION	Certificación internos, convenios inpec con otras entidades, convenios interadministrativos con universidades, información convocatorias inpec, información cursos auxiliares bachilleres, información institucional, orientación consignación cuenta matriz a PPL, permisos especiales y jurídicos internos, solicitud certificación internos en reclusión, tramite ingreso visitantes contraseña, tramites en De salud a las PPL, trámites jurídicos, beneficios admón., ubicación PPL	1840	1.085

4	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, Expedición de carnet a menores, quejas por hacinamiento, abuso en los procedimientos de requisita y/o perdida de elementos, falta de vigilancia a detención domiciliaria y /o vigilancia electrónica., ubicación del interno en Erones, protección interno.	855	1.720
5	POR NO TRAMITE DE SALUD	Falta de Atención médica, Atención psiquiátrica, no Entrega y suministro de medicamentos, Multifiliacion, mal Servicio alimentacion-atencion nutricional-calidad.	2.138	1.225
6	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 Y domiciliarias, requerimiento cambio de fase, Suministro de elementos de aseo y útiles personales, Visitas domiciliarias a Beneficios.	1.109	1.070

7	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, uso excesivo de la fuerza, producir maltrato físico y psicológico a los internos, huelga de hambre/suicidio, operativos agresiones entre internos, infligir a una persona a dolores, sufrimiento, ocasionar la pérdida de elementos, agredir y causar lesiones a internos y visitantes. Agresiones y causar lesiones a funcionarios, irregularidades en temas de aislamiento, delitos sexuales a PPL	767	852
8	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, requisitos y trámites de seguridad social a funcionarios.	863	594
9	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 ,no realizar la supervisión a la detención domiciliaria, crear pruebas falsas para inculpar a los internos	155	163

10	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, falta de tramites de documentos a funcionarios en las dependencias, acoso laboral a funcionarios.	131	230
11	EXTORSION Y AMENAZAS(internos)	Amenazar a los funcionarios con el objeto de ingresar	54	3
12	POR SERVICIO VISITEL	Falta del funcionamiento de visitel	27	52
13	FELICITACION	Funcionario con atención al ciudadano con excelencia	0	30
14	FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS	Dañar, destruir y perdida de elementos de internos, inducir a los internos a lesionar a sus compañeros, participación en política.	43	37
15	SERVICIO DE TELEFONIA	Recargas de pin, teléfonos, falta de servicio telefonía	94	82
16	SUGERENCIAS	Que las respuestas sean rápidas y oportunas, que el establecimiento tenga orden y aseo	44	33
TOTAL			11.305	10.029

DIMENSION DE LAS PQRSD A NIVEL NACIONAL LAS MAS RECURRENTES



6. 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.”

7. 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.

Es importante dar a conocer este estadístico a las Direcciones Regionales, ERO y Dependencias de la Sede Central para que se tomen acciones preventivas y correctivas.

A nivel general sobre el aplicativo Quejas WEB se pudo apreciar que algunos casos se están diligenciando con algunas falencias la información recibida de los usuarios al no completar todas las casillas, vacíos que pueden llevar a que el estadístico y los análisis que se realicen de este nos arrojen datos inexactos de las solicitudes más requeridas por parte de los ciudadanos.

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

Es necesario implementar oportunidades de mejora en los procesos de atención al ciudadano, trámites y resolución de PQRs, con base en los informes periódicos generados.

Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a información, que contenga el número de solicitudes y/o denuncias recibidas, trasladadas, el tiempo de respuesta a cada solicitud y a las que se negó el acceso a la información.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano