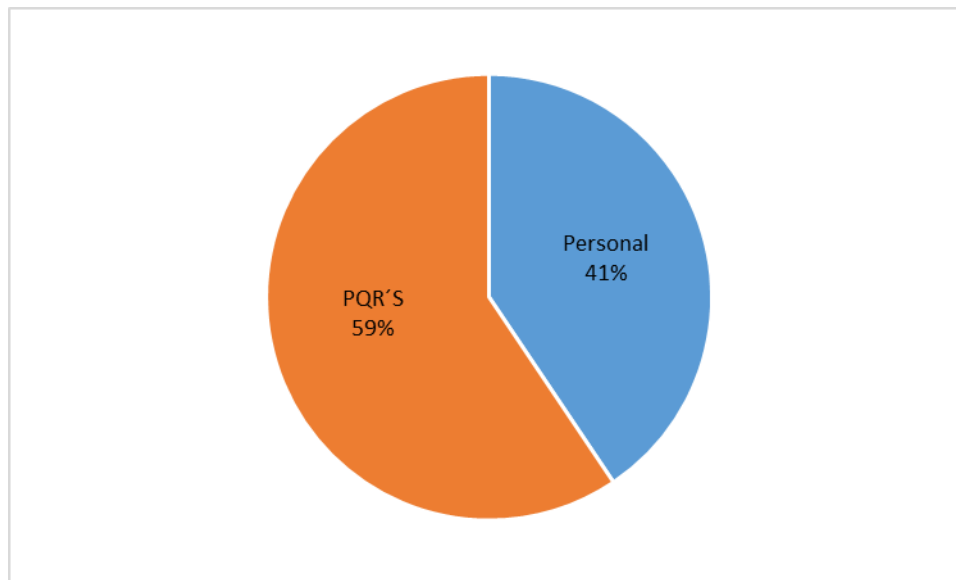


INFORME ESTADÍSTICO ENERO – JUNIO 2016

COMPORTAMIENTO PQR´S

Durante el primer semestre del año 2016, se recibieron 12.613 PQR´S (973 más que en el mismo período 2015) a través de los diferentes canales de atención como lo son de manera escrita, correspondencia, personal, atención a líneas telefónicas, atenciones al ciudadano en las oficinas a nivel nacional por el aplicativo *Quejas Web*, entre las que se encuentran 7.496 PQR´S y 5.117 Atenciones Personalizadas o Telefónicas como se relaciona en la gráfica a continuación:



CONSOLIDADO ATENCIÓN AL CIUDADANO POR TIPOS DE QUEJAS

En el siguiente consolidado, se pueden ver los tipos de quejas que dan lugar a algún trámite ejercido por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC:

MEDIO DE RECEPCION DE PQRS ENERO - JUNIO 2016		PERSONAL O TELEFONICA	PQRS	TOTALES	%
DIMENSION DE LA QUEJA	TIPO DE QUEJA				
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS		25	25	0,20%
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	EXTRALIMITACION DE FUNCIONES		58	58	0,46%
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS		8	8	0,06%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	ACCEDER A PETICIONES Y TRASLADOS NO AUTORIZADOS	1	8	9	0,07%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	COHECHO	1	17	18	0,14%

CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS RECLUS		52	52	0,41%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALE		13	13	0,10%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	CREAR PRUEBAS FALSAS PARA INCULPAR A LOS INTERNOS		5	5	0,04%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	DEJAR DE HACER LAS ANOTACIONES		3	3	0,02%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	1	16	17	0,13%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	FACILITAR A LOS INTERNOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD		2	2	0,02%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEM DE COMUNI	1	12	13	0,10%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	NO REALIZAR LA SUPERVISION A LA DETENCION DOMICILI	1	6	7	0,06%
EXTORSION Y AMENAZAS(internos)	AMENAZAR A LOS FUNCIONARIOS CON EL OBJ DE INGRESAR		1	1	0,01%
EXTORSION Y AMENAZAS(internos)	EXTORSION A FUNCIONARIOS	1	2	3	0,02%
EXTORSION Y AMENAZAS(internos)	EXTORSION DE INTERNOS A FAMILIARES Y CIUDADANOS	1	20	21	0,17%
FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS	DAÑAR, DESTRUIR Y PERDIDA DE ELEMENTOS DE INTERNOS		8	8	0,06%
FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS	INDUCIR A LOS INTERNOS A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS		3	3	0,02%
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS	INTERNO EN DOMICILARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVOS	15	8	23	0,18%
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS	PRODUCIR O INCITAR A LOS COMPAÑEROS AL DESORDEN		3	3	0,02%
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS	UTILIZAR LA VISITA PARA EL INGRESO DE ELEMENTOS PR	2	14	16	0,13%
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS	UTILIZAR MEDIOS FRAUDULENTOS PARA OBTENER DESCUENT		7	7	0,06%
ORIENTACION	CERTIFICACION INTERNOS	61	187	248	1,97%
ORIENTACION	CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS UNIVER	1	5	6	0,05%
ORIENTACION	CONVOCATORIAS INPEC	49	8	57	0,45%
ORIENTACION	CURSO AUXILIAR BACHILLER	14	1	15	0,12%
ORIENTACION	INFORMACION INSTITUCIONAL	1019	650	1669	13,23%
ORIENTACION	INFORMACION INTERINSTITUCIONAL	129	41	170	1,35%
ORIENTACION	PERMISOS ESPECIALES Y JURIDICOS INTERNOS	21	104	125	0,99%
ORIENTACION	TRAMITE INGRESO VISITANTES CONTRASEÑA	94	144	238	1,89%

ORIENTACION	TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON	520	423	943	7,48%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	945	622	1567	12,42%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION	245	60	305	2,42%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O ESTUDIO	189	408	597	4,73%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	HACINAMIENTO	1	28	29	0,23%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	LIBERTADES CONDICIONALES	38	80	118	0,94%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES IMPETRADAS POR A	11	154	165	1,31%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	REMISIONES DE SALUD	36	84	120	0,95%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	REMISIONES JUDICIALES	3	191	194	1,54%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	TRASLADO	50	295	345	2,74%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	VIGILANCIA CON DISPOSITIVO ELETRONICO O SIN EL	15	6	21	0,17%
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	ATENCION PSICOSOCIAL	78	61	139	1,10%
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	CONSEJO DE EVALUACION Y TRATAMIENTO	38	400	438	3,47%
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	INGRESO DE MATERIAL, PLAN OCUPACIONAL	16	88	104	0,82%
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	JETTE DOMICILIARIAS	1	1	2	0,02%
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	JUNTA DE TRABAJO ESTUDIO EVALUACION Y TRATAMIENTO	167	679	846	6,71%
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y UTILES PERSONALE	148	115	263	2,09%
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	VISITAS DOMICILIARIAS BENEFICIOS	5	24	29	0,23%
POR NO TRAMITE DE SALUD	ATENCION MEDICA	234	489	723	5,73%
POR NO TRAMITE DE SALUD	ATENCION PSIQUIATRICA	1		1	0,01%
POR NO TRAMITE DE SALUD	ENTREGA Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	50	96	146	1,16%
POR NO TRAMITE DE SALUD	MULTIAFILIAACION	6	23	29	0,23%
POR NO TRAMITE DE SALUD	SERVICIO ALIMENTACION- ATENCION NUTRICIONAL- CALIDAD	7	83	90	0,71%
POR SERVICIO TELEFONIA	RECARGAS DE PIN, TELEFONOS, FALTA SERVICIO TELEFONI	3	31	34	0,27%
POR SERVICIO VISITEL	FALTA DEL FUNCIONAMIENTO	9	21	30	0,24%
POR TRAMITE SEGURIDAD	CAMBIO PATIO	33	97	130	1,03%
POR TRAMITE SEGURIDAD	ENCOMIENDAS (no entrega de encomiendas)	70	84	154	1,22%

POR TRAMITE SEGURIDAD	INGRESO ESTABLECIMIENTOS SIN PROCEDIMIENTO	6	19	25	0,20%
POR TRAMITE SEGURIDAD	PROTECCION INTERNO	3	42	45	0,36%
POR TRAMITE SEGURIDAD	SOLICITUD INFORMACION VISITAS ERON	153	254	407	3,23%
POR TRAMITE SEGURIDAD	UBICACION DEL INTERNO EN ERONES(sala de recepcion)	224	98	322	2,55%
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	AUSENTISMO LABORAL		1	1	0,01%
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	CONSIGNACIONES CUENTA MATRIZ INTERNOS	146	184	330	2,62%
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A INTERNOS	163	50	213	1,69%
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	EXPEDICION DE CARNET A MENORES	55	31	86	0,68%
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	FUNCIONAMIENTO DE EXPENDIDOS, CALIDAD DE PRODUCTOS	4	43	47	0,37%
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	MAL FUNCIONAMIENTO INFRAESTRUCTURA	3	76	79	0,63%
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	REQUISITOS Y TRAMITES DE SEGURIDAD SOCIAL A FUNCIO	4	21	25	0,20%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	ABUSO EN REQUISA A FAMILIARES, MANUAL CANINOS		64	64	0,51%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	AGRESIONES A VISITANTES VERBALES Y FISICAS	2	45	47	0,37%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	CREAR PRUEBAS FALSA PARA INCLUPAR A LOS INTERNOS	4	13	17	0,13%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	DISCRIMINAR A INTERNOS POR SEXO, RAZA, GENERO, REL	1	27	28	0,22%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	HUELGA DE HAMBRE/SUICIDIO	2	18	20	0,16%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	INFLIGIR A UNA PERSONA A DOLORES, SUFRIMIENTO		71	71	0,56%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	INTIMIDAR CON ARMAS Y PROFERIR AMENAZAS A INTERNOS	1	36	37	0,29%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	OCASIONAR LA PERDIDA DE ELEMENTOS	1	22	23	0,18%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	OPERATIVOS,AGRESIONES ENTRE INTERNOS	5	63	68	0,54%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	POR AGREDIR Y CAUSAR LESIONES A FUNCIONARIOS		1	1	0,01%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	POR AGREDIR Y CAUSAR LESIONES A INTERNOS Y VISITAN	7	43	50	0,40%
VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS	PRODUCIR MALTRATO FISICO O SICOLOGICO A LOS INTERN	2	200	202	1,60%
TOTALES		5117	7496	12613	100%

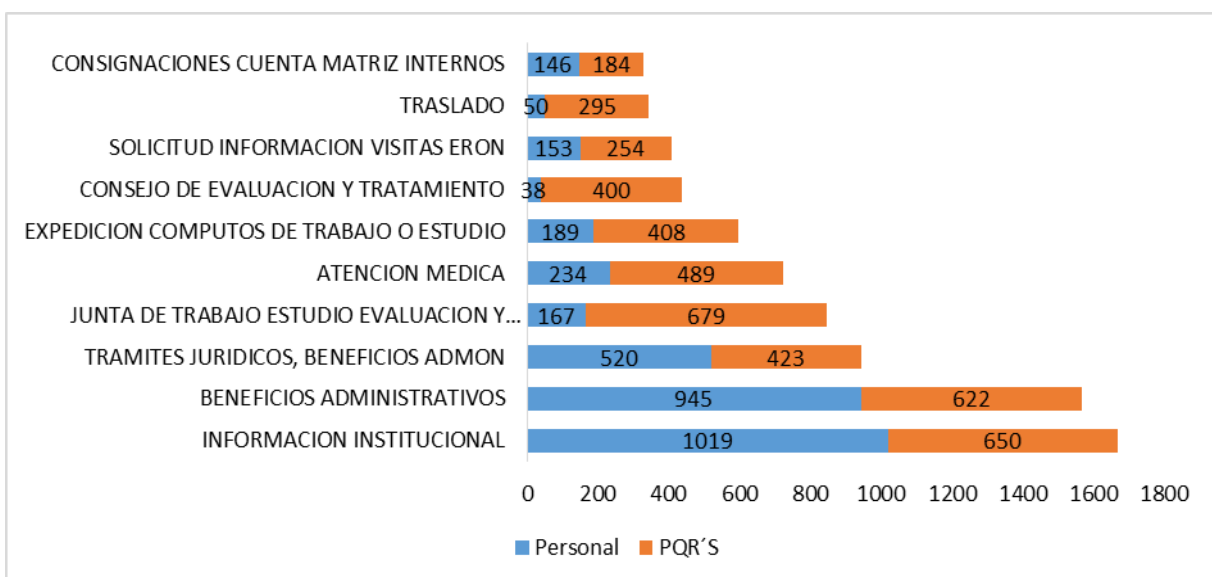
Los tipos de quejas y atenciones personalizadas más reiterativas durante el primer semestre de 2015 a nivel nacional en su orden fueron:

No.	TIPO DE QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
1	INFORMACION INSTITUCIONAL	1669	13,23%
2	BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	1567	12,42%
3	TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON	943	7,48%
4	JUNTA DE TRABAJO ESTUDIO EVALUACION Y TRATAMIENTO	846	6,71%
5	ATENCION MEDICA	723	5,73%
6	EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O ESTUDIO	597	4,73%
7	CONSEJO DE EVALUACION Y TRATAMIENTO	438	3,47%
8	SOLICITUD INFORMACION VISITAS ERON	407	3,23%
9	TRASLADO	345	2,74%
10	CONSIGNACIONES CUENTA MATRIZ INTERNOS	330	2,62%

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que 1.669 ciudadanos de 12.613 fue el mayor porcentaje en donde se solicitaron información acerca de la Institución.

ATENCIÓN AL CIUDADANO TIPO QUEJA

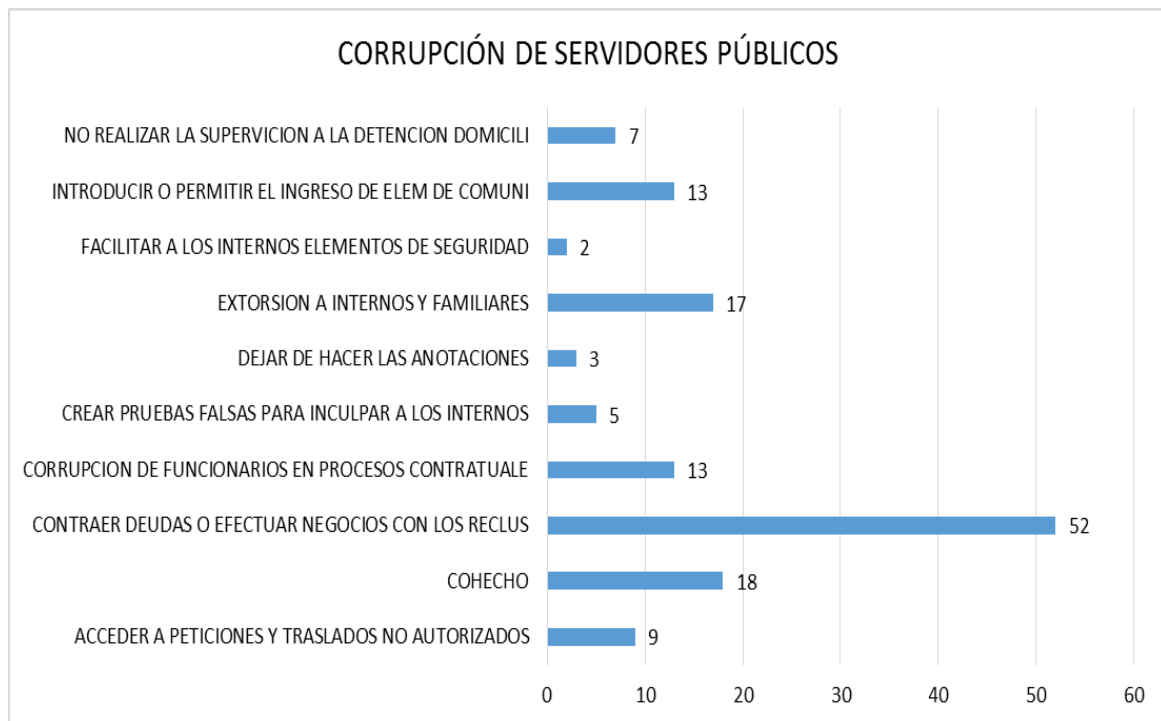
La discriminación de las atenciones de la recepción por esta oficina a nivel nacional ubicadas en los Establecimientos de Reclusión y Dirección General en PQR'S y Personalizada hace referencia a la oportunidad de la respuesta. Si la información solicitada puede ser suministrada de manera inmediata se denomina personalizada, independientemente del canal de comunicación por el cual ingreso; si se requiere solicitar información por escrito por su trascendencia a los diferentes procesos del Instituto se denomina PQR'S, en este caso se le informa al quejoso que se direccionó a la dependencia por competencia que es la fuente de la respuesta de fondo a la solicitud. Con la copia de la respuesta dada al usuario por la dependencia competente, se da por finalizada la PQR'S en el sistema Quejas Web. A continuación se relacionan las atenciones Personalizadas, Telefónicas y PQR'S de Enero a Junio de 2016.



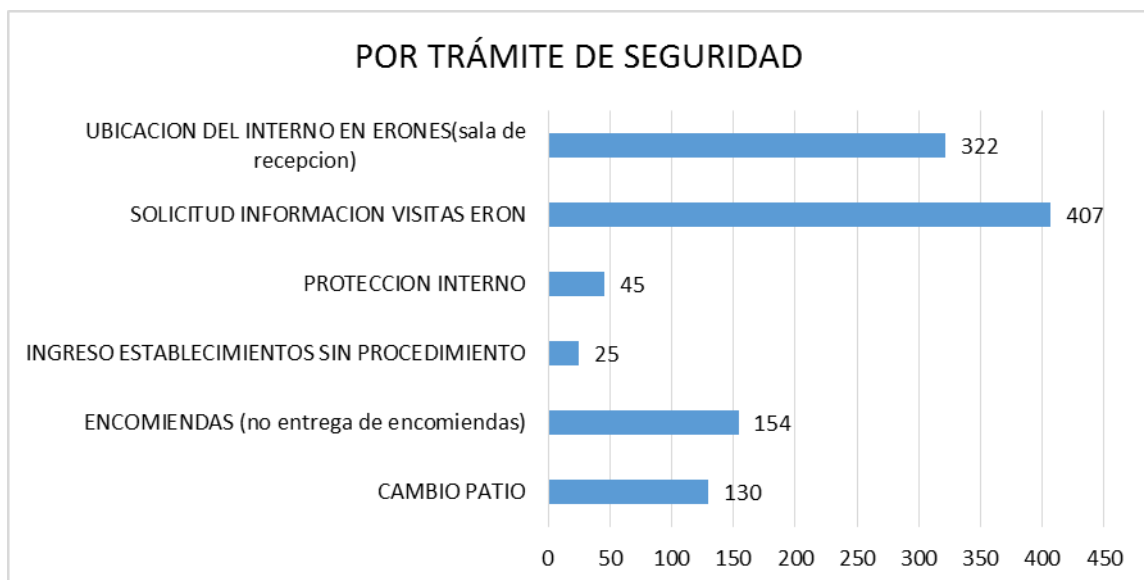
DIMENSIONES DE IMPACTO

Se relaciona un total de 12.613 PQR'S de atenciones personalizadas, telefónicas y quejas de trascendencia, entre las que se encontraron las siguientes dimensiones:

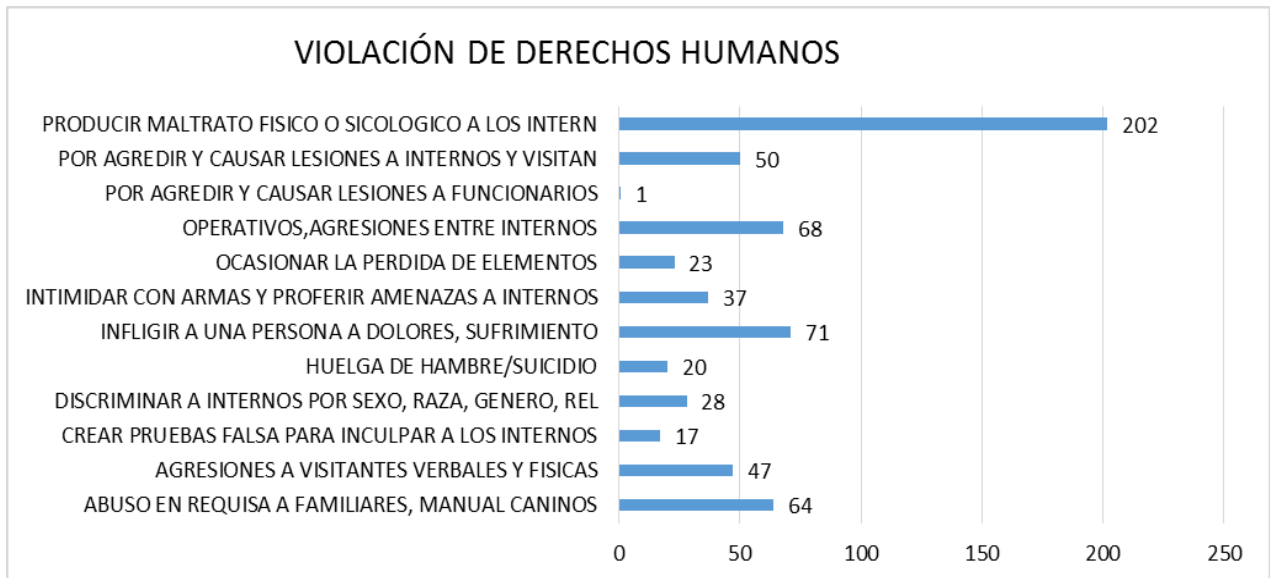
- **Corrupción de servidores públicos** un total de 900 PQRs; dentro de los que se encuentra con mayor número el contraer deudas o efectuar negocios con los reclusos: 52 PQRs, seguida de 18 PQRs por cohecho y extorsión a internos y familiares: 17 PQRs. Dentro de las más comunes se encuentran las siguientes:



- **Por tramite seguridad** un total de 1083 PQRs (con un alto porcentaje la queja de solicitud información visitas ERON: 407, seguida de ubicación del interno en ERONES (sala de recepción): 322.



- **Violación de Derechos Humanos** un total 633 PQRS (con mayor número está el producir maltrato físico o psicológico a los internos: 181, infligir a una persona a dolores y sufrimiento: 106, operativos, agresiones entre internos: 74, agresiones a visitantes verbales y físicas: 61, y en menor medida están el agresión y causar lesiones a funcionarios: 4 y ocasionar la perdida de elementos: 12.)



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