

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 2018

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 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 algún trámite o un servicio, información u orientación, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de noviembre de 2018, 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 2015, Decreto número 2623 del 2009, resolución 001139 de abril de 2013) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Dirección General durante el 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD. Se realizan estadísticas 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. Se realizó un seguimiento de acuerdo con la información del aplicativo Quejas Web y las recepcionadas por los canales de atención personalizada, telefónico, correo electrónico, pagina 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

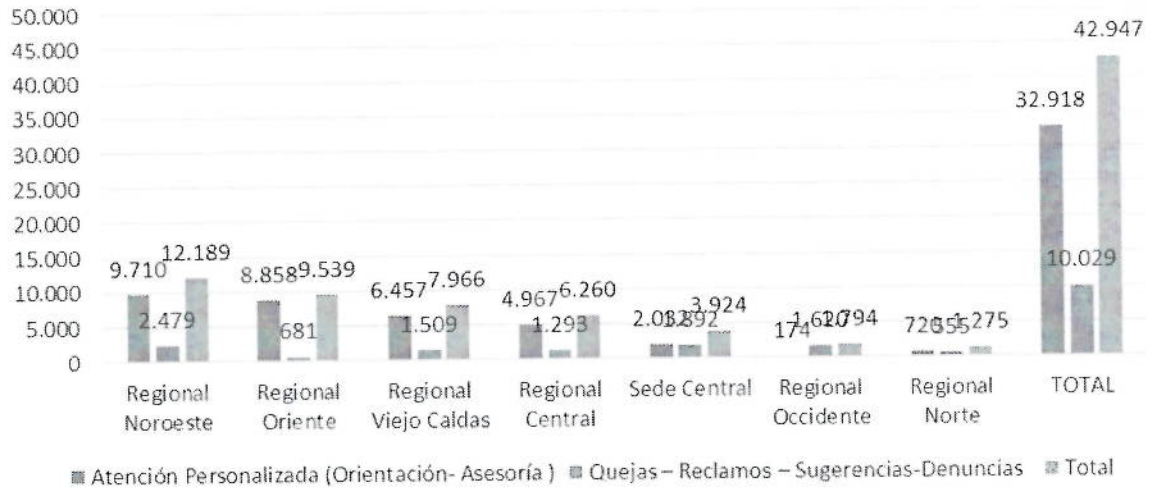
Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios Del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON.

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 Noroeste	9.710	2.479	12.189
Regional Oriente	8.858	681	9.539
Regional Viejo Caldas	6.457	1.509	7.966
Regional Central	4.967	1.293	6.260
Sede Central	2.032	1.892	3.924
Regional Occidente	174	1.620	1.794
Regional Norte	720	555	1.275
TOTAL	32.918	10.029	42.947

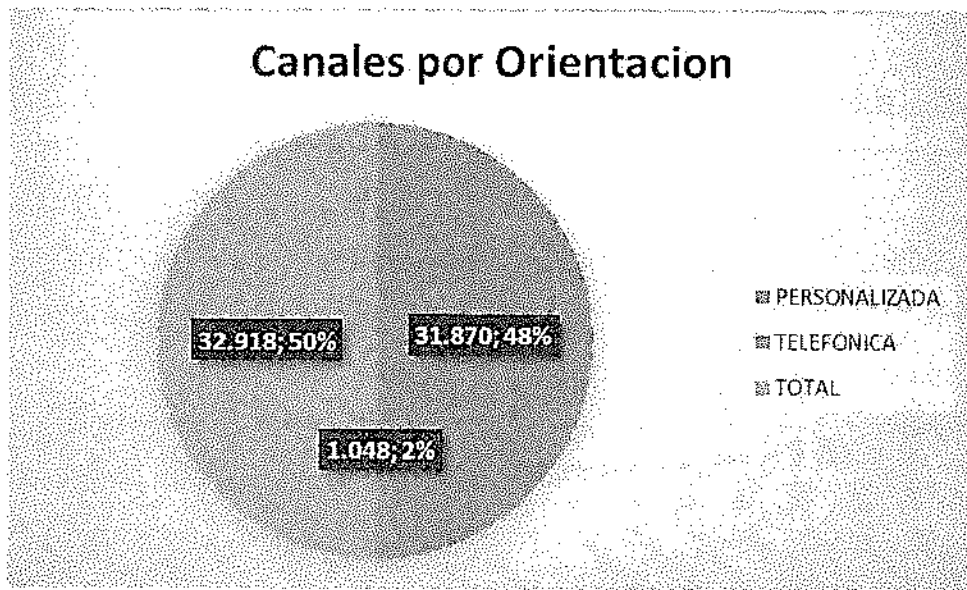
ORIENTACION Y PQRSD



CANALES DE RECEPCION POR ORIENTACION

Canales de Atención	Total
Orientacion Presencial	31.870
Orientacion Telefonica	1.048
TOTAL	32.918

Canales por Orientacion



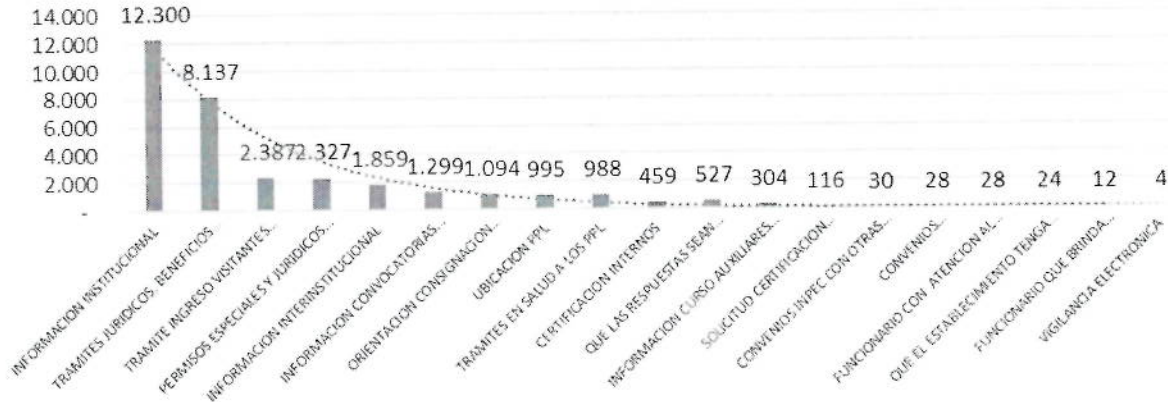
Se atendieron a nivel nacional de manera personalizada 31.870 ciudadanos y 1.048 telefónicamente a nivel nacional, tanto personas naturales como jurídicas para un total de 32.918 orientaciones, a los cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio.

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	12.300
TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON	8.137
TRAMITE INGRESO VISITANTES CONTRASEÑA	2.387
PERMISOS ESPECIALES Y JURIDICOS INTERNOS	2.327
INFORMACION INSTITUCIONAL	1.859
INFORMACION CONVOCATORIAS INPEC	1.299
ORIENTACION CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	1.094
UBICACION PPL	995
TRAMITES EN SALUD A LOS PPL	988
CERTIFICACION INTERNOS	459
QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS	527
INFORMACION CURSO AUXILIARES BACHILLERES	304
SOLICITUD CERTIFICACION INTERNOS EN RECLUSION	116
CONVENIOS INPEC CON OTRAS ENTIDADES	30
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS UNIVER	28
FUNCIONARIO ATENCION AL CIUDADANO CON EXCELENCIA	28

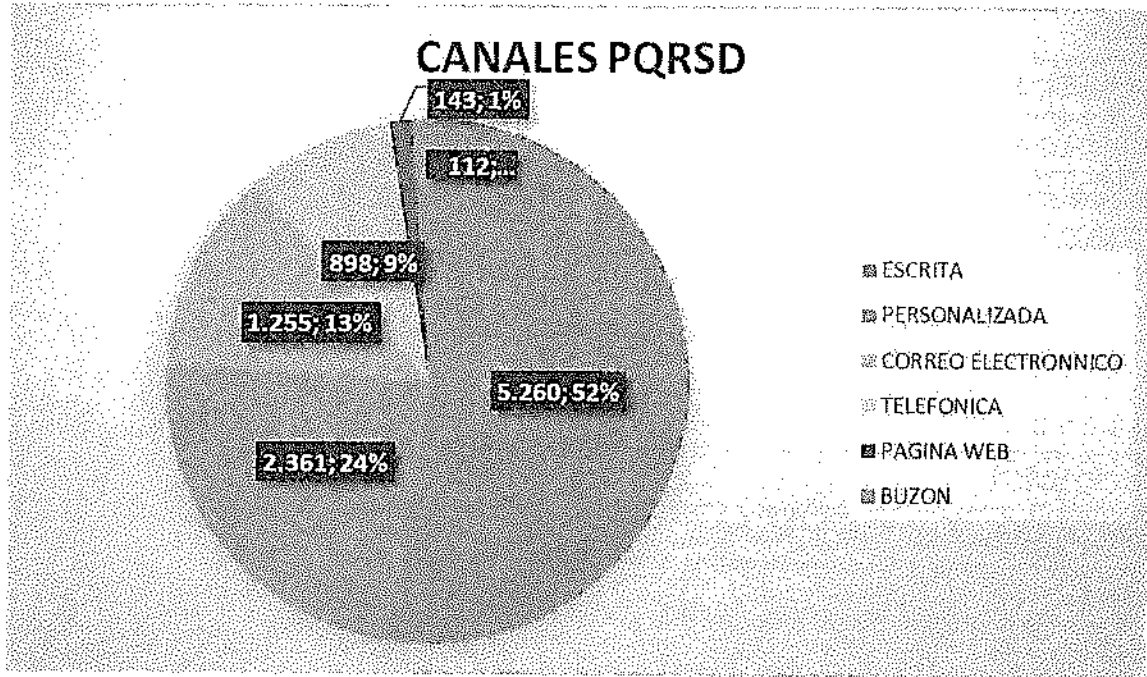
QUE EL ESTABLECIMIENTO TENGA ORDEN Y ASEO	24
FUNCIONARIO QUE BRINDA INFORMACION COMPLETA	12
VIGILANCIA ELECTRONICA	4
TOTAL	32.918

Orientacion por Dimension



CANALES DE RECEPCION PQRSD

Canales de Atención	Total
ESCRITA	5.260
PERSONALIZADA	2.361
CORREO ELECTRONICO	1.255
TELEFONICA	898
PAGINA WEB	143
BUZON	112
TOTAL	10.029



Se atendieron a nivel nacional un total de 10.029 PQRS, y como se puede apreciar el canal más utilizado por los ciudadanos es de manera escrita, seguido de la atención y orientación personalizada con 2.361 y del correo electrónico 1.255 y con menor utilización en su orden tenemos atención telefónica 898, página WEB 143 y buzón 112.

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

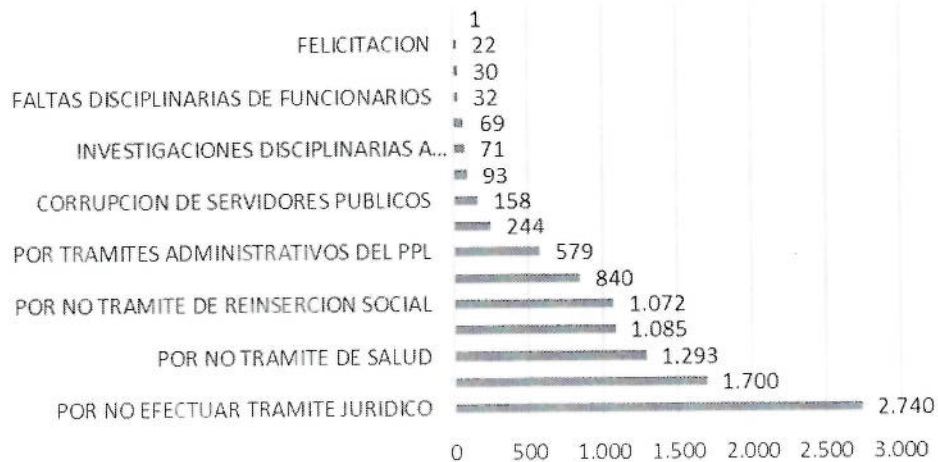
Los tipos de PQRS que encontramos en el formulario son las Quejas, Solicitudes, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Durante el periodo 01 de enero al 30 de noviembre de 2018 se incorporaron 10.029 atenciones al sistema.

QUEJAS (QJ)	SOLICITUDES (SL)	RECLAMOS (RC)	DENUNCIAS (DN)	FELICITACIONES (FL)	SUGERENCIAS (SG)	TOTAL
5.842	3.755	239	141	22	30	10.029

DIMENSION	CANTIDAD
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	2.740
POR TRAMITE SEGURIDAD	1.700
POR NO TRAMITE DE SALUD	1.293

ORIENTACION	1.085
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	1.072
INCUMPLIMIENTO A LOS DERECHOS HUMANOS	840
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS DEL PPL	579
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	244
CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PUBLICOS	158
SERVICIO DE TELEFONIA	93
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS	71
POR SERVICIO VISITEL	69
FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS	32
SUGERENCIAS	30
FELICITACION	22
EXTORSION Y AMENAZAS(internos)	1
TOTAL	10.029

DIMENSION PQRSD



CONTROL Y SEGUIMIENTO

Control y Seguimiento la dirección general del INPEC a través del Grupo de Servicio al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas, a través del aplicativo quejas web. En cuanto al control y seguimiento a las peticiones formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, se hace seguimiento con el envío de oficios a la dependencia responsable, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales y se realizan informes trimestrales donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas.