

8200-DICUV-81002-GATEC

Bogotá D.C,

INPEC 07-10-2022 11:42  
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0213059 Fol:14 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 81002 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO 8100 - DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS  
ASUNTO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES  
OBS INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES  
TRAMITADAS Y ATENDIDAS DURANTE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022.

2022IE0213059



Teniente Coronel

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General Instituto nacional Penitenciario y Carcelario (E)

**Asunto:** Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas durante julio a septiembre de 2022.

Respetuoso saludo Señor Coronel,

De manera atenta me permito adjuntarle el informe de solicitudes, quejas, reclamos. Sugerencias, Denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo GESDOC – MÓDULO PQRSD por los responsables de atención al ciudadano, recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correos electrónicos, página web y correspondencia en la oficina de atención al ciudadano durante el periodo de julio a 28 de septiembre.

Este aplicativo PQRSD tiene una herramienta llamada tablero de control que permite el seguimiento y trazabilidad de las respuestas a los ciudadanos para el oportuno cumplimiento en términos de ley a las Dependencias, ERON y Direcciones Regionales responsables de la respuesta a los ciudadanos.

Atentamente,



**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano – INPEC

Revisado: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Elaborado por: Julieth Garcia Triana – Auxiliar administrativo  
Archivo: mis documentos plan de acción informes PQRSD 2022

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
ORIENTACIONES JULIO – 28 DE SEPTIEMBRE 2022**

**Dirección General  
Grupo de Atención al Ciudadano**

**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.

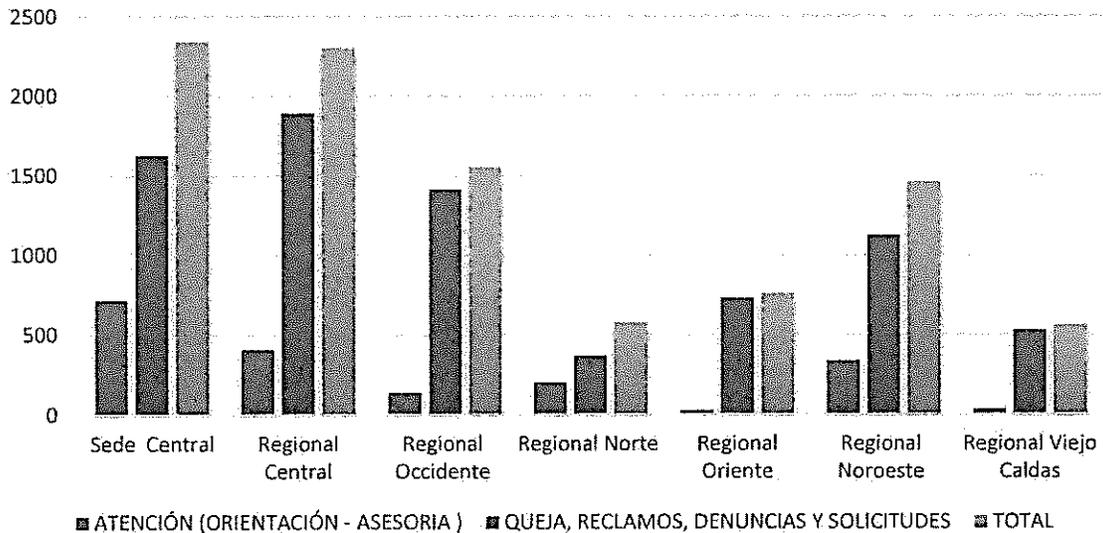
CANAL	DESCRIPCIÓN
<b>PRESENCIAL</b>	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; estas se radican en el módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>TELEFONICO</b>	Línea de atención al ciudadano de la Sede Central y a nivel nacional, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC y denuncias las cuales se ingresan en el aplicativo GEDOC – módulo PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>LINEA ANTICORRUPCIÓN 018000910105 – CELULAR Y CHAT 3173000522 – 24 HORAS</b>	Línea anticorrupción ubicada en la Sede Central de atención al ciudadano a nivel nacional, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC y denuncias las cuales se ingresan en el aplicativo GEDOC – módulo PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>FORMULARIO ELECTRÓNICO Página Web</b>	Permite registrar en el aplicativo GESDOC – Módulo PQRSD, las peticiones, Quejas y Reclamos mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite BOTON – PQRSD
<b>CORREO ELECTRÓNICO ANTICORRUPCIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Por este canal se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes, Felicitaciones, actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo GESDO – módulo PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite (atención al ciudadano y línea anticorrupción)
<b>RADICACIÓN COMUNICACIÓN ESCRITA</b>	Ventanilla única en Eron, Direcciones Regionales y Sede Central, podrán radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias relacionadas con los servicios, actos de corrupción y solicitudes en general por Gestión Documental en el aplicativo GESDOC – módulo PQRSD.
<b>BUZÓN DE SUGERENCIA</b>	Es un canal de atención al ciudadano ubicado en ERON, Dirección Regional y Sede Central, para recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON

**ORIENTACIONES Y PQRSD**

Se realizó el seguimiento a través de la información registrada en el aplicativo GESDOC – módulo PQRSD a las seis (06) Direcciones Regionales y eron adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente y Viejo Caldas), Escuela Nacional Penitenciaria y Sede Central donde se presentó la siguiente información:

SEDE	ATENCIÓN (ORIENTACIÓN - ASESORIA )	QUEJA, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	TOTAL
Sede Central	717	1625	2342
Regional Central	409	1894	2303
Regional Occidente	140	1413	1553
Regional Norte	204	371	575
Regional Oriente	27	728	755
Regional Noroeste	337	1124	1461
Regional Viejo Caldas	33	530	563
<b>TOTAL</b>	<b>1867</b>	<b>7685</b>	<b>9552</b>

**PQRSD Y ORIENTACIONES DE JULIO A 27 DE  
SEPTIEMBRE 2022**



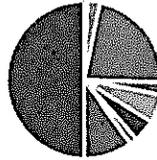
CANALES DE ATENCIÓN PQRSY ORIENTACIONES										
Ubicación	BUZÓ	ESCRITA	PERSONAL	CORREO ELECTRÓNICO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CORREO ELECTRÓNICO ANTICORRUPCIÓN	PÁGINA WEB	TELÉFONO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CHAT	LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	TOTAL
Sede Central	1	30	120	1043	124	275	212	71	466	2342
Regional Central	0	201	630	1276	39	137	90	10	26	2409
Regional Occidente	179	428	284	582	19	38	7	11	5	1553
Regional Norte	0	353	39	131	5	37	4	4	2	575
Regional Oriente	0	225	201	281	5	28	0	5	10	755
Regional Noroeste	0	799	152	366	6	42	73	8	9	1455
Regional Viejo Caldas	0	107	76	217	9	24	8	11	11	463
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>2143</b>	<b>1502</b>	<b>3790</b>	<b>207</b>	<b>581</b>	<b>394</b>	<b>120</b>	<b>529</b>	<b>9552</b>

### CANALES DE ATENCIÓN

Tal como se puede evidenciar en el cuadro la Oficina de Atención al Ciudadano – Sede Centras es quien radica las PQRSY allegadas por los correos electrónicos ([atencionalciudadano@inpec.gov.co](mailto:atencionalciudadano@inpec.gov.co) y [anticorrupcion@inpec.gov.co](mailto:anticorrupcion@inpec.gov.co)) así como también la línea anticorrupción 018000910105 – celular y chat 3173000522 con atención las 24 horas y la línea de atención al ciudadano 2347474 ext. 1514, 1488, 1511 y 1509 con horarios de 8 am a 5 pm, con el fin de atender de manera directa al ciudadano y poder llevar acabo la estadística y control de las PQRSY que ingresan por estos medios las cuales son direccionadas y se da un número de radicado a las diferentes Regionales y dependencias comprometidas con las respuestas de las siguientes temáticas más recurrentes (Tratamiento y Desarrollo, Jurídica, Asuntos Penitenciarios, Custodia y Vigilancia, CERVI, Gestión corporativa, Control Interno Disciplinario, Derechos Humanos, Planeación, Talento Humano). De acuerdo al comparativo se evidencia el aumento de PQRSY por los canales de atención y se refleja en este trimestre en comparación con el anterior corte (Abril – junio 2022) en lo referente a los canales de correo electrónico de atención al ciudadano con 3.790 (1.242) y línea anticorrupción con 529 (165) atenciones.

COMPARATIVO II Y III TRIMESTRES 2022			
CANAL DE ATENCIÓN	CORTE DE ABRIL A	CORTE DE JULIO	TOTAL
	JUNIO	A SEPTIEMBRE	
CORREO ATENCIÓN AL CIUDADANO	1242	3790	5032
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	165	529	694

Canales de atención PQRSD y orientaciones Julio - Septiembre  
2022



- BUZÓN
- PERSONAL
- CORREO ELECTRÓNICO ANTICORRUPCIÓN
- TELÉFONO ATENCIÓN AL CIUDADANO
- LÍNEA ANTICORRUPCIÓN
- ESCRITAS
- CORREO ELECTRÓNICO ATENCIÓN AL CIUDADANO
- PÁGINA WEB
- CHAT
- TOTAL

1. **ORIENTACIONES**

A continuación, se presenta de manera detallada las orientaciones más solicitadas por los ciudadanos que se suministraron a través de los canales de atención.

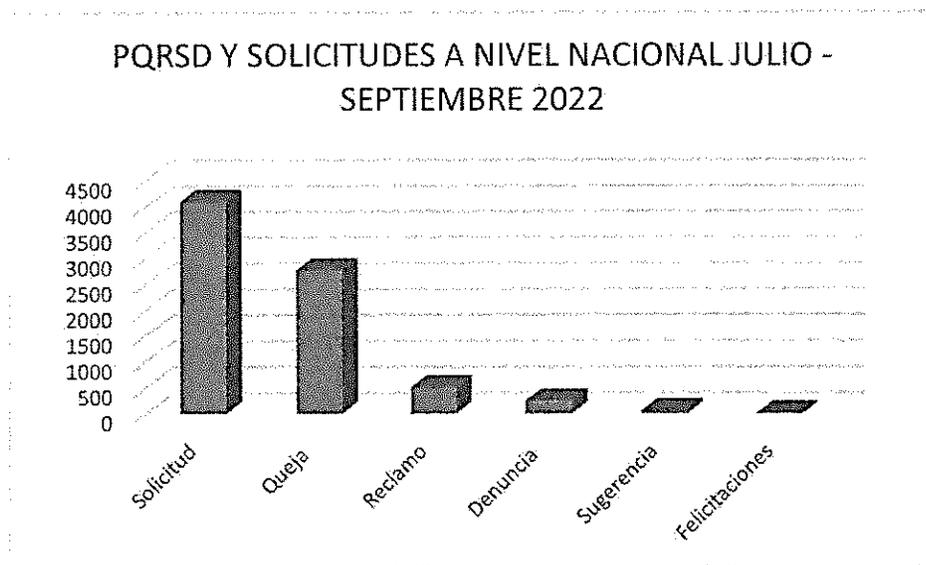
ORIENTACIÓN POR TIPO	CONTIDAD
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	385
INFORMACIÓN DEL EROD Y TELÉFONOS	397
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	235
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	23
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	137
DONACIONES	3
ASESORIA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	213
INFORMACIÓN JURÍDICA DE PPL EN ESTACIÓN DE POLICIA-URI	12
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	222
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	81
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	36
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	122
TOTAL	1867

**2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL.**

Número de PQRSD durante el periodo julio – septiembre 2022 así:

Solicitud	Queja	Reclamo	Denuncia	Sugerencia	Felicitaciones
4096	2770	503	248	56	10

- Donde las Felicitaciones van relacionadas 3 al instituto y 7 son felicitaciones a Funcionarios en específico
- Y las sugerencias que se encuentran relacionadas 50 a que se mejore la presentación personal de los Funcionarios – 3 a que se mejore la atención de los servicios prestados y 1 a que se aumente la capacitación a los Funcionarios



**DIMENSIÓN Y TIPO DE PQRSD**

A continuación, se presenta la dimensión del tipo de queja de las PQRSD más solicitadas registradas en el aplicativo GESDOC – módulo PQRSD.

DIMENSIÓN TIPO PQRS	CANTIDAD
TALENTO HUMANO	16
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	16
ASUNTOS PENITENCIARIOS	494
SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	494
ATENCIÓN AL CIUDADANO	783
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION	386
INFORMACIÓN DEL EROD Y TELÉFONOS	397
CERVI	21
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	13
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	184
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	90
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	23
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	9
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	6
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTO	1
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	17
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL EROD	6
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	3
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	8
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	16
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	3
CUSTODIA Y VIGILANCIA	2116
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	10
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	5
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	8
BLOQUEO CELULARES (IMEI)	82
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	19
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	47
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS EROD	7
HACINAMIENTO EN LOS EROD	7
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	55
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	235
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	23
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	68
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL EROD	18
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	15
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	9
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	12

MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	18
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	9
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	54
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	106
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	113
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	16
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	46
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	38
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	64
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	15
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	3
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	26
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	495
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	331
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES	156
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	6
DERECHOS HUMANOS	87
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
DISCRIMINACIÓN A LA COMUNIDAD LGBTI Y/O MINORÍAS	9
DISCRIMINACIÓN A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION	5
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	36
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	36
FELICITACIÓN	12
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO.	8
FELICITACIÓN AL INSTITUTO	4
GESTIÓN CORPORATIVA	350
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	137
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	6
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	26
DONACIONES	3
FALTA DE ASIGNACION DE CLAVE TELEFONICA A PPL	8
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	46
FALTA DE ENTREGA Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	16
FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	2
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	6
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	4
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	96
JURÍDICA	2687
ASESORIA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	213
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	6
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA - URI	285
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIEP WEB	15

FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	133
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	23
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	7
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	120
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	154
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	21
INFORMACIÓN JURÍDICA DE PPL EN ESTACIÓN DE POLICIA-URI	12
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	222
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	3
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	274
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	35
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	10
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	48
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	7
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	662
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	4
SOLICITUD INFORMACIÓN TRAMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	3
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	17
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	106
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	307
PLANEACIÓN	239
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	239
SISTEMAS	118
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	1
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	2
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB	6
IRREGULARIDADES VISITOR	12
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	25
RECARGA PIN TELÉFONOS	1
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	20
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	35
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	16
TALENTO HUMANO	622
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	22
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	2
AUSENTISMO LABORAL	1
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	22
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	3
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	4
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	15
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	9
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	7
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	81
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	36

MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	4
MEJORAR LA PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS	50
NO ACATAR ORDENES DE SUS SUPERIORES	3
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	14
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	153
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	28
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	47
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	4
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	12
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	20
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	42
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	4
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	21
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	17
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	1824
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	25
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	9
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	106
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	29
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	33
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSECCIÓN – POSPENADO	1
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	45
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	18
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	63
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	9
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	7
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	4
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	122
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	10
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	80
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	244
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	15
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	267
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	308
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA	429
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9553</b>

Como se puede apreciar en la tabla anterior las PQRSD y solicitudes que se registraron en el aplicativo por su dimensión y tipología, lo más solicitado por parte de los usuarios es lo referente a la dependencia Jurídica con 2.687, Custodia y Vigilancia con 2.116, Tratamiento Y Desarrollo con 1.824, Talento Humano con 783, Asuntos Penitenciarios con 494, Gestión Corporativa con 350, Planeación con 239, Control Interno Disciplinario con 184, Sistemas con 118, Derechos Humanos 87, Cervi con 21 y Talento Humano con 16.

### 3. CANALES LUCHA ANTICORRUPCIÓN

El INPEC ha implementado los siguientes canales para que el ciudadano presente sus denuncias con el fin de tomar acciones disciplinarias y correctivas con la finalidad de minimizar su ocurrencia lo cual redundara en la buena imagen institucional.

CANAL	CANTIDAD
<a href="mailto:anticorrupcion@inpec.gov.co">anticorrupcion@inpec.gov.co</a>	207
Línea nacional anticorrupción 018000910105	529
Línea chat 3173000522	120

De lo anterior es posible inferir que los ciudadanos se comunican por estos canales, para temas de tutelas, notificaciones de audiencias de los PPL, orientación, consultas y PQRSD generales (Trámites y servicios, vsiitas a PPL, requisitos para el ingreso a las visitas, datos de contacto de los establecimientos de reclusión, regionales y dependencias del nivel central, servicio militar, ofertas laborales, solicitudes de traslados por acercamiento familiar, solicitudes de citas médicas, entre otros), a pesar de que se ha enfatizado en que es un canal exclusivo para denuncias por hechos de corrupción.

Con el fin de mejorar la atención por estos canales y en razón a que su objetivo es con temas de denuncia por corrupción se ha solicitado a la Oficina Asesora de Sistemas la ubicación en página Web de los procesos de información para que los ciudadanos puedan ingresar sin dificultad.

### 4. CANAL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS

En el link <http://atc.inpec.gov.co:8080/>, se encuentran habilitadas las siguientes sedes para atención por la solución de asignación de turnos – Dígítornos, con el fin de agilizar la atención a los ciudadanos con los siguientes resultados durante el periodo de Julio - Septiembre 2022.

SEDE	TURNOS AGENDADOS	TURNOS ATENDIDOS
DIRECCIÓN GENERAL	31	103
BELLA VISTA	1	20
PICOTA	0	58
MODELO	13	34
PEDREGAL	7	10
TOTAL	52	225

#### Sistema de agendamiento de turnos INPEC

Sedes habilitadas para el agendamiento:

Sede Central  
COMEB Bogotá la Picota  
CPMSBOG La Modelo  
EC-Pedregal  
EPMSC Medellín

Agende su turno haciendo clic en el botón.

Agende Su Turno

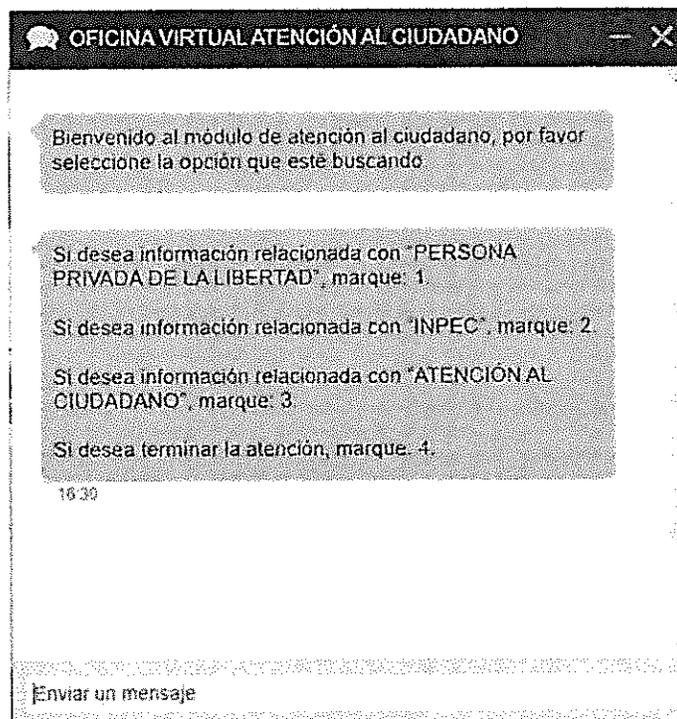
Cancelar Agendamiento

## 5. CANAL OFICINA VIRTUAL ATENCIÓN AL CIUDADANO

<https://www.inpec.gov.co/>

Mediante este canal de atención se brinda información a los ciudadanos para interactuar de manera virtual sus preguntas más frecuentes, facilitándole al ciudadano no tener que desplazarse a las oficinas de atención al ciudadano no tener que desplazarse a las oficinas de atención al ciudadano lo relacionado con:

- Personas Privadas de la Libertad
- Atención al Ciudadano
- INPEC



OFICINA VIRTUAL ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bienvenido al módulo de atención al ciudadano, por favor seleccione la opción que esté buscando

Si desea información relacionada con "PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD", marque: 1

Si desea información relacionada con "INPEC", marque: 2

Si desea información relacionada con "ATENCIÓN AL CIUDADANO", marque: 3

Si desea terminar la atención, marque: 4.

16:30

Enviar un mensaje

## 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

El Grupo de Atención al Ciudadano adelanta el seguimiento a través del Tablero de control generando un radicado único por cada solicitud interpuesta por el ciudadano así mismo:

- Permite trasladar la solicitud a más de un usuario
- Consolida toda la información de las PQRSD registradas en el módulo GESDOC – módulo PQRSD a nivel nacional en tiempo real.
- Colocar en privacidad absoluta, aquellas PQRSD que así lo requieran
- Cuenta con un sistema de alerta y semáforo, para que las dependencias respondan de manera inmediata.
- Realizar la trazabilidad de las PQRSD, en el tablero de control y ver en tiempo real la ejecución y trámite de las mismas.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se ha implementado mediante la oficina de Atención al Ciudadano el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas por la ciudadanía y los PPL, por medio del aplicativo GESDOC – módulo PQRSD mediante el tablero de control en tiempo real.

Para el presente trimestre de Julio a septiembre se recibieron por los diferentes canales de atención un total de 9.553 PQRSD comparados con el trimestre anterior 6.273 se puede observar un incremento en términos porcentuales del 52,28% (3.280 atenciones).

A las PQRSD y solicitudes formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, se hace el debido control y seguimiento con el envío de oficios a las dependencias responsables, de manera manual y en el GESDOC con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Para tal fin se envió el Oficios donde se notifica sobre la cantidad de PQRSD que tiene pendiente cada dependencia y cada Regional con sus Eron adscritos, solicitando dar respuesta de fondo al ciudadano de manera inmediata dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 y al procedimiento. Así mismo los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, Eron y demás dependencias afectados por PQRSD se les recomienda realizar un plan de mejora y tomar las acciones pertinentes, con el fin de minimizar las quejas que redunden en una mejor imagen institucional, mediante comunicaciones de la Dirección General.

Esta herramienta GESDOC – módulo PQRSD y canales de atención permiten generar listados y estadísticas por rango de fechas, tipo de solicitudes o medios de recepción para la toma de decisiones y acciones correctivas, por cuanto permite la integración de todas las peticiones, quejas, reclamos que ingresan por los diferentes medios de recepción y tener un control y seguimiento a las respuestas, actividades que se realiza de manera constante.

Las quejas más recurrentes que impactan al instituto como son conductas irregulares de Servidores Públicos, Temas de Corrupción, Derechos Humanos, entre otros, se analiza en el comité CRAET, con el fin de que las dependencias tomen las acciones correctivas con alcances disciplinarios y penales y acciones preventivas a que haya lugar.

El sistema integral de turnos, con sus tablets de calificación, el sistema de agendamiento y la oficina virtual ha permitido que los ciudadanos cuenten con otros canales de acceso para recepcionar las PQRSD, solicitudes y orientaciones.

Con el fin de dar a conocer la línea anticorrupción se implementó una campaña de prevención de la corrupción denominada "Tres pasos para prevenir la corrupción", la cual fue socializada en la sede central, Directores Regionales, Directores de Eron y Escuela Penitenciaria Nacional mediante el oficio 81002 – DINPE – GATEC 2022IE0103562, garantizando reserva absoluta de la información, actuando con transparencia en los procesos investigativos, promoviendo y respetando los derechos humanos "La Corrupción es un delito y denunciarlo es compromiso de todos".

De acuerdo con la dimensión y tipo de las PQRSD más registradas en el aplicativos GESDOC – módulo PQRSD y con el fin de disminuir el número de quejas y la debida atención a los requerimientos de las PPL frente a los procedimientos, solicitamos a las dependencias adelantar los planes de mejora o acciones adelantadas en la respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos en cumplimiento de la normatividad vigente y de esta manera los planes de mejora o acciones en la respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos en cumplimiento de la normatividad vigente y de esta manera contribuir en el mejoramiento de la imagen Institucional.

**RECOMENDACIONES PARA MEJORAR DE ACUERDO AL ANALISIS ESTADISTICA.**

1. Teniendo en cuenta que la solicitud para información de temas de encomienda y correspondencia a PPL se ha visto un mayor impacto, se solicita la socialización a la ciudadanía del oficio **2022IE0167731** el cual se ha socializado a los Directores y Comandantes de vigilancia Regionales, Directores y Comandantes de vigilancia ERON y Servidores Penitenciarios en el mes de agosto de 2022. Con la finalidad de disminuir esta solicitud.
2. **INFORMACIÓN UBICACIÓN DE PPL** se identifica como dueño del proceso a la Dirección Custodia y Vigilancia donde se evidencia un alto incremento en las solicitudes generadas con dimensiones **INFORMACIÓN UBICACIÓN DE PPL**.
3. Se evidencia incremento en las PQRSD de **SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITES DE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD** se requiere a los ERON la difusión de esta información a los ciudadanos y visitantes. La Oficina de Sistemas de la Información se dará alcance a dicha información mediante la página web del Instituto para una mayor socialización a ciudadanos.
4. Respecto al análisis estadístico se evidencia un mayor impacto con la dependencia **DERECHOS HUMANOS** con relación a PQRSD de tipo **IRREGULARIDADES EN TEMAS DE AISLAMIENTO y MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE**. Se solicita al Grupo de Derechos Humanos acciones de mejora.
5. Teniendo en cuenta la dimensión de Jurídica hay un índice representativo con **FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS** donde cabe resaltar la importancia de socializar y mantener al día los beneficios administrativos de los PPL. Realizar campaña y socialización con el área de Jurídica de los ERON.
6. A sí mismo en dimensión jurídica encontramos **INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL y NO DAR RESPUESTA POR LOS CANALES** se solicita a la oficina jurídica como dueño de proceso tomar medidas en socializar campañas en la respuesta oportuna a los PPL.
7. Además, se recuerda el manejo del aplicativo GESDOC – módulo PQRSD donde se debe dejar evidenciada la trazabilidad que se le brinda a la PQRSD.

A continuación, se presenta la tabla de las cuatro (4) dependencias dueñas de proceso de PQRSD con mayor impacto:

DIMENSIÓN TIPO PQRSD	CANTIDAD
<b>JURÍDICA</b>	
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	662
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	307
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	285
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	274
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	222
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	213
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	154
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	133
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	120
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	106
<b>TOTAL</b>	<b>2476</b>

<b>CUSTODIA Y VIGILANCIA</b>	
SOLICITUD INFORMACION DE UBICACION DE PPL	495
SOLICITUD INFORMACION TRAMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	331
INFORMACION CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	235
SOLICITUD INFORMACION VISITAS CONYUGALES	156
NO TRAMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCION A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	113
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	106
BLOQUEO CELULARES (IMEI)	82
<b>TOTAL</b>	<b>1518</b>
<b>TRATAMIENTO Y DESARROLLO</b>	
FALTA DE ATENCION MEDICA	429
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEANZA)	308
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	267
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	244
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	122
FALTA DE CLASIFICACION DE FASE (queja)	106
SOLICITUD ATENCION EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA-URI	80
<b>TOTAL</b>	<b>1556</b>
<b>ASUNTOS PENITENCIARIOS</b>	
SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	494

**NOTA:** Se solicita que el personal que ingresa las PQRSD en las diferentes oficinas de atención al ciudadano que se encuentran a orden nacional tener presente la PA-DO-G09 "GUÍA APLICATIVO GESDOC – 3 PQRSD" con el fin de tener una estadística más precisa ya que se evidencian muchas PQRSD mal tipificadas lo cual puede generar errores al momento de sacar los informes estadísticos, **Tener en cuenta que esta guía ha sido socializada en capacitaciones virtuales generadas por la Oficina de Atención al Ciudadano – Sede Central y también mediante correo electrónico [comunicacion.organizacional@inpec.gov.co](mailto:comunicacion.organizacional@inpec.gov.co).** Ejemplo: Teniendo en cuenta casos como en la dimensión: **INFORMACION UBICACION DE PPL** en donde se debe incluir únicamente solicitudes que indiquen específicamente el desconocimiento de la ubicación de un PPL, en cambio se ubica otras dimensiones que nada tienen que ver **DEFINICION JURIDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA** o **FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON** o **SOLICITUD CAMBIO DE FASE** o **FALTA DE CLASIFICACION DE FASE**.

Se anexa PA-DO-G09 "GUÍA APLICATIVO GESDOC – 3 PQRSD".

