

Informe Ejecutivo del **PRIMER SEMESTRE** **2025** de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas por INPEC.

De manera atenta me permito adjuntar el Informe de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones tramitadas y atendidas, en los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional y registradas en el aplicativo módulo GESDOC PQRSD, las cuales fueron recibidas por los canales de atención personalizado, telefónico, correo electrónico, pagina web y escrito durante el periodo de **enero a junio de 2025**, con un total de **21.068**.

Así mismo, se ha solicitado a las Direcciones Regionales y dependencias adscritas a la Sede Central mediante oficios de instrucción el cumplimiento del proceso de respuesta al ciudadano y tomar las acciones y medidas correspondientes con los establecimientos de reclusión, con el fin de evitar acciones legales por parte de los ciudadanos ante el Instituto.



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES CORRESPONDIENTES AL PERIODO DE ENERO A JUNIO DE 2.025

Dirección General

Grupo de Atención al Ciudadano

PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, a través de la Dirección General –Grupo de Atención al Ciudadano, presenta informe consolidado de la vigencia 2025 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD y orientaciones recibidas y atendidas por las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional a través de los diferentes canales de atención, medios dispuestos para que los ciudadanos realicen trámites, servicios, información y orientación.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 1755 DE 2.015, Decreto número 2623 del 2009, resolución 001139 de abril de 2.013) en el sentido de informar a la ciudadanía, sobre la gestión de la Dirección General en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Las estadística se realiza de acuerdo con el número total de **21.068 PQRSD y Orientaciones** presentadas ante la Entidad, discriminadas por canal y tipo de atención, de acuerdo con la información del aplicativo GESDOC PQRSD y las decepcionadas por los canales de atención de manera personal, telefónica, correo electrónico, página web y correspondencia, en los diferentes puntos de atención al ciudadano ubicados en la Sede Central, Escuela Nacional Penitenciaria, Direcciones Regionales y Establecimientos de Reclusión 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.

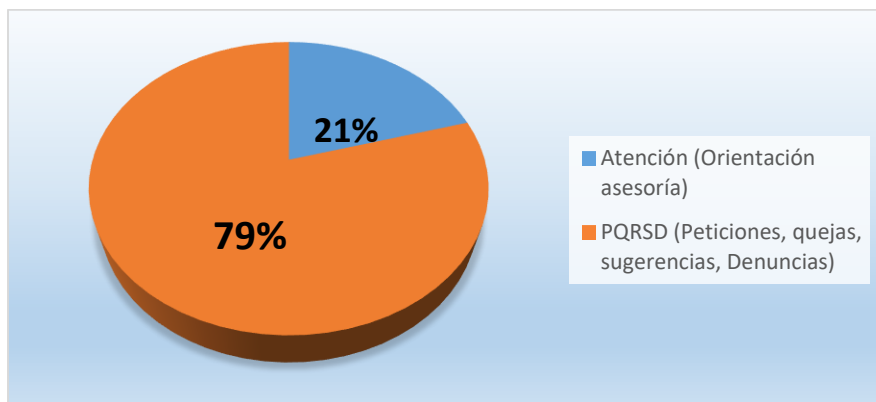
CANAL	DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo GESDOC PQRSD y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFÓNICO	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 el aplicativos GESDOC PQRSD y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

FORMULARIO ELECTRÓNICO WEB	Permite registrar en los aplicativo GESDOC PQRSB 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 ELECTRÓNICO	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 GESDOC PQRSB y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
RADICACIÓN 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.
BUZÓN 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 PQRSB y ORIENTACIÓN

Los trámites y servicios solicitados a través del aplicativo GESDOC PQRSB de las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), y Sede Central se presentan a continuación:

Atención (Orientación asesoría)	PQRSB (Peticiones, quejas, sugerencias, Denuncias)	Total
4324	16744	21068
21%	79%	100%



Durante el periodo de **enero a junio 2025**, reportaron un total de **4.324** orientaciones con un **21%** y **16.744** PQRSD con un **79%**, tal como se observa en la Gráfica.

Canales	Cantidad
Correo electrónico Atención al Ciudadano	7593
Personal	6232
Escrito	4801
Página Web	1498
Correo Electrónico Anticorrupción	744
Telefónico Atención al Ciudadano	135
Chat	47
Línea Anticorrupción Celular	16
Línea Anticorrupción 018000	2
Total general	21068

En la figura. Se evidencia que hubo un total de **21.068** PQRSD y Orientaciones de los canales más utilizados por los ciudadanos encontrando el correo electrónico (atencionalciudadano@inpec.gov.co) con **7.593**, seguido del personal con **6.232**, escrito con **4.801**, página web con **1.498**, Correo Electrónico Anticorrupción con **744**, Telefónico Atención al Ciudadano con **135**, Línea Anticorrupción Celular con **16**.

PQRS D RECEPCIONADAS DE ENERO A JUNIO 2025

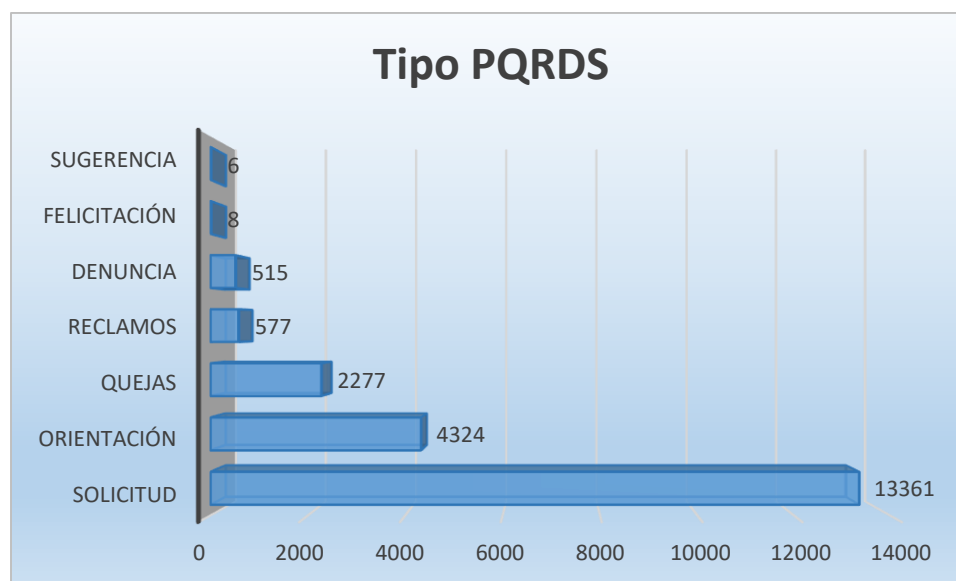
Sede	Cantidad
100 - REGIONAL CENTRAL	5098
600 - REGIONAL VIEJO CALDAS	4632
SEDE CENTRAL	4536
300 - REGIONAL NORTE	2352
200 - REGIONAL OCCIDENTE	1821
500 - REGIONAL NOROESTE	1509
400 - REGIONAL ORIENTE	1120
Total general	21068

En la tabla y gráfica anterior, se presenta la información registrada durante el período de **enero a junio 2025**, en el aplicativo GESDOC PQRS D con **21.068** de las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), y Sede Central.

La Sede Central y las regionales Central y Viejo Caldas son las sedes que reportan un mayor registro de PQRS D, seguido de la regional Norte, Occidente, Noroeste y en último lugar se encuentra la regional Oriente.

TIPO DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD, DENUNCIA Y ORIENTACIÓN

Tipo	Cantidad
Solicitud	13361
Orientación	4324
Quejas	2277
Reclamos	577
Denuncia	515
Felicitación	8
Sugerencia	6
Total general	21068



En la tabla y figura anteriores, se observa que las PQRSD y orientaciones que tienen los ciudadanos para el INPEC se registra así: la mayoría de las PQRSD son solicitudes y orientaciones (84.8%), indicando alta demanda de información. Las quejas y denuncias (12.4%) reflejan áreas críticas que requieren mejora urgente, mientras que la escasa participación en sugerencias y felicitaciones señala oportunidad para fomentar feedback positivo. Se recomienda:

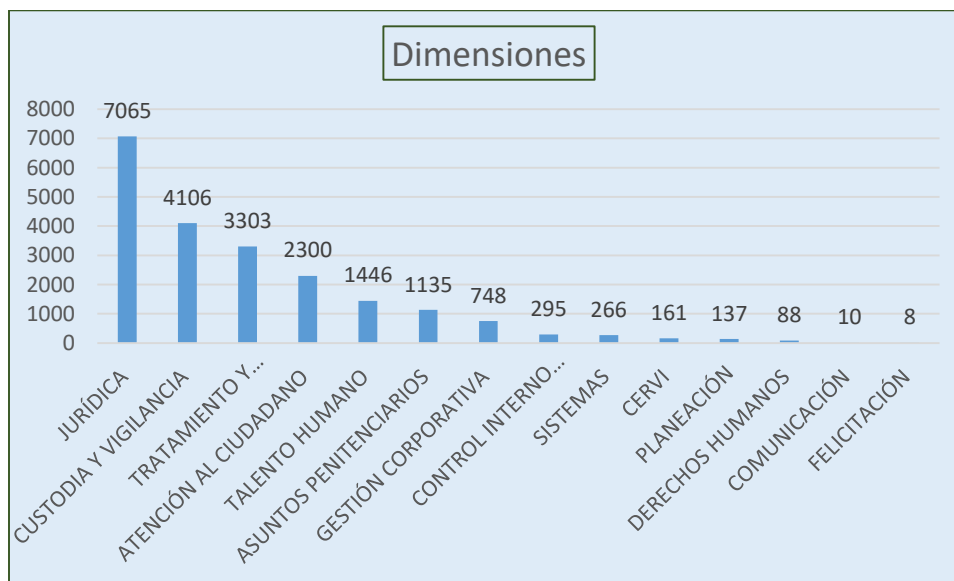
- Optimizar Procesos,
- Capacitar Funcionarios
- Investigar denuncias Prioritarias.

DIMENSIÓN Y TEMAS DE LAS PQRSY ORIENTACIÓN

A continuación se presenta un cuadro detallado por dimensión y tipo de queja de las PQRSY y Orientación de acuerdo a su peso porcentual de las mas solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional durante el periodo de **enero a junio 2025**.

TABLA Y GRAFICA DIMENSIONES

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	7065
CUSTODIA Y VIGILANCIA	4106
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	3303
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2300
TALENTO HUMANO	1446
ASUNTOS PENITENCIARIOS	1135
GESTIÓN CORPORATIVA	748
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	295
SISTEMAS	266
CERVI	161
PLANEACIÓN	137
DERECHOS HUMANOS	88
COMUNICACIÓN	10
FELICITACIÓN	8
Total general	21068



DIMENSIÓN y TEMAS PRIMER SEMESTRE 2025

JURÍDICA		
Tema	Cantidad	Porcentaje
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	1151	16,29%
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	761	10,77%
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	741	10,49%
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	689	9,75%
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	679	9,61%
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	572	8,10%
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	340	4,81%
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	289	4,09%
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	285	4,03%
REPARACIÓN DIRECTA	224	3,17%
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	210	2,97%
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	218	3,09%
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	149	2,11%
PERMISOS EXCEPCIONALES	118	1,67%
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	82	1,16%
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	64	0,91%
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	63	0,89%
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	59	0,84%
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	54	0,76%
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	49	0,69%
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	48	0,68%
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	39	0,55%
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	28	0,40%
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	18	0,25%
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	17	0,24%
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	15	0,21%
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	13	0,18%
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	13	0,18%
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	12	0,17%
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	9	0,13%
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	7	0,10%

JURÍDICA		
Tema	Cantidad	Porcentaje
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	7	0,10%
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	6	0,08%
INCUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	6	0,08%
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	5	0,07%
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	5	0,07%
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	5	0,07%
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	5	0,07%
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	4	0,06%
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	4	0,06%
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	2	0,03%
Total general	7065	100,00%

CUSTODIA Y VIGILANCIA		
Tema	Cantidad	Porcentaje
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	1090	26,62%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	473	11,55%
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	328	8,01%
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	246	6,01%
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	244	5,96%
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	237	5,79%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	145	3,54%
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	109	2,66%
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	105	2,56%
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	97	2,37%
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	77	1,88%
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS	75	1,83%
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	61	1,49%
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	60	1,47%
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	59	1,44%
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	51	1,25%
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	51	1,25%
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	50	1,22%
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	34	0,83%
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	34	0,83%
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	34	0,83%
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	33	0,81%

CUSTODIA Y VIGILANCIA		
Tema	Cantidad	Porcentaje
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	31	0,76%
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	30	0,73%
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	29	0,71%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	27	0,66%
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	25	0,61%
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	25	0,61%
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	23	0,56%
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	23	0,56%
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	20	0,49%
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	19	0,46%
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERO	18	0,44%
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	17	0,42%
HACINAMIENTO EN LOS ERO	16	0,39%
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	15	0,37%
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	15	0,37%
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	13	0,32%
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	12	0,31%
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	11	0,27%
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	10	0,24%
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	9	0,22%
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	6	0,15%
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	6	0,15%
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA	6	0,15%
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	4	0,10%
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	2	0,05%
AMENAZA A PPL EN URI, ESTACIÓN DE POLICIA U Otros	1	0,02%
Total general	4106	100,00%

TRATAMIENTO Y DESARROLLO		
Tema	Cantidad	Porcentaje
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	802	24,28%
ESTADO DE SALUD DEL PPL	605	18,32%
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	492	14,90%
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	422	12,78%

TRATAMIENTO Y DESARROLLO		
Tema	Cantidad	Porcentaje
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	227	6,87%
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	175	5,30%
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	134	4,06%
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	83	2,51%
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	40	1,21%
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	38	1,15%
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO	38	1,15%
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	38	1,15%
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	20	0,61%
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	19	0,58%
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	17	0,51%
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	15	0,45%
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	15	0,45%
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	15	0,45%
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	15	0,45%
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	13	0,39%
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	13	0,39%
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	12	0,36%
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	11	0,33%
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	8	0,24%
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL	6	0,18%
ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	5	0,15%
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	5	0,15%
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	5	0,15%
SOLICITUD PARTICIPACIÓN “DELINQUIR NO PAGA”	5	0,15%
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	4	0,12%
FALTA DE ASIGNACIÓN DE ACTIVIDAD DE TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	2	0,06%
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSERCIÓN – POSPENADO	1	0,03%
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	0,03%
ORIENTACION DE CLASIFICACION EN FASE: COMO ES EL TRÁMITE PARA TRABAJO, ESTUDIO Y ENSEÑANZA	1	0,03%
SOLICITUD REQUISITOS PARA INGRESO DE FERETRO DE FAMILIAR DE LA PPL	1	0,03%
Total general	3303	100%

ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Tema	Cantidad	Porcentaje
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	1552	67,48%
COMO COLOCAR UNA PQRSD	417	18,13%
INFORMACIÓN DEL EROD Y TELÉFONOS	331	14,39%
Total general	2300	100%

TALENTO HUMANO		
Tema	Cantidad	Porcentaje
SOLICITUD AMPLIACIÓN INFORMACIÓN DE CONVOCATORIAS	258	17,84%
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	248	17,15%
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	198	13,69%
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	171	11,83%
EMBARGO DE SUELDOS	98	6,78%
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	93	6,43%
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	56	3,87%
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	44	3,04%
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	28	1,94%
TRÁMITE SOBRE NÓMINA A FUNCIONARIOS	28	1,94%
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	24	1,66%
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	22	1,52%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	21	1,45%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	19	1,31%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	15	1,04%
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	15	1,04%
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	14	0,97%
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	11	0,76%
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	10	0,69%
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	9	0,62%
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	9	0,62%
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	9	0,62%
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	7	0,48%
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	5	0,35%
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	4	0,28%
AUSENTISMO LABORAL	4	0,28%
NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	4	0,28%
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	4	0,28%

TALENTO HUMANO		
Tema	Cantidad	Porcentaje
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	3	0,21%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	3	0,21%
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	2	0,14%
FALTA DE INCENTIVOS PARA FUNCIONARIOS	2	0,14%
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	2	0,14%
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	2	0,14%
CONFLICTO DE INTERESES DE FUNCIONARIOS	1	0,07%
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1	0,07%
NO ACATAR ÓRDENES DE SUS SUPERIORES	1	0,07%
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1	0,07%
Total general	1446	100%

ASUNTOS PENITENCIARIOS		
Tema	Cantidad	Porcentaje
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	1126	99,21%
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	9	0,79%
Total general	1135	100%

GESTIÓN CORPORATIVA		
Tema	Cantidad	Porcentaje
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	162	21,66%
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	140	18,72%
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	83	11,10%
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	78	10,43%
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	57	7,62%
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	40	5,35%
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADOS A OTROS ERO	35	4,68%
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	28	3,74%
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERO	23	3,07%
DONACIONES	18	2,41%
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	18	2,41%
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	14	1,87%
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	13	1,74%
FALTA DE ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	11	1,47%
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	10	1,34%
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	5	0,67%

GESTIÓN CORPORATIVA		
Tema	Cantidad	Porcentaje
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	5	0,67%
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	3	0,40%
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	2	0,27%
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	2	0,27%
INCONFORMIDAD POR FALLAS EN BANCO POPULAR AL MOMENTO DE HACER CONSIGNACIONES	1	0,13%
Total general	748	100%

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
Tema	Cantidad	Porcentaje
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	159	53,90%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	36	12,20%
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	25	8,47%
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	24	8,14%
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	11	3,73%
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	9	3,05%
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	8	2,71%
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	7	2,37%
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	6	2,03%
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	4	1,36%
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	3	1,02%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	3	1,02%
Total general	295	100%

SISTEMAS		
Tema	Cantidad	Porcentaje
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	115	43,23%
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	65	24,44%
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	25	9,40%
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	19	7,14%
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	16	6,02%
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	13	4,89%
IRREGULARIDADES VISITOR	5	1,88%
MAL FUNCIONAMIENTO PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	3	1,13%
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	2	0,75%
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	2	0,75%
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PÁGINA WEB	1	0,38%
Total general	266	100%

CERVI		
Tema	Cantidad	Porcentaje
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	89	55,28%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	51	31,68%
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	21	13,04%
Total general	161	100%

PLANEACIÓN		
Tema	Cantidad	Porcentaje
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	137	100,00%
Total general	137	100%

DERECHOS HUMANOS		
Tema	Cantidad	Porcentaje
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	30	34,09%
DISCRIMINACIÓN	18	20,45%
HUELGA DE HAMBRE	17	19,32%
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACIÓN LGBTIQ+	7	7,95%
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	7	7,95%
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4	4,55%
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4	4,55%
MEJORES CONDICIONES EN LA UTE	1	1,14%
Total general	88	100%

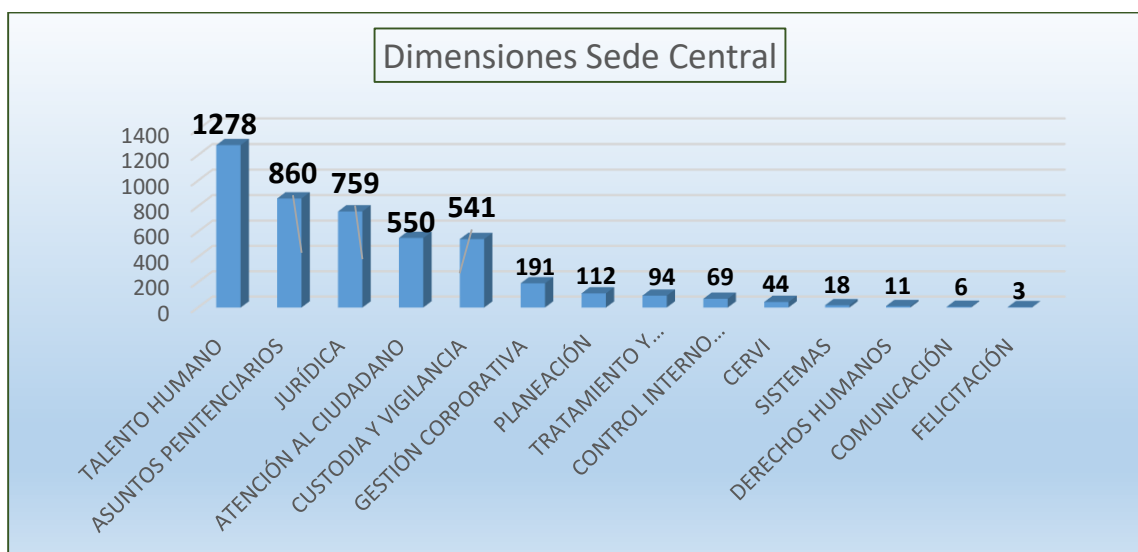
COMUNICACIÓN		
Tema	Cantidad	Porcentaje
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	10	100,00%
Total general	10	100%

FELICITACIÓN		
Tema	Cantidad	Porcentaje
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO	8	100,00%
Total general	8	100%

El análisis revela que los trámites JURÍDICOS representan la mayor demanda (**7.060** casos), especialmente en solicitudes de información y notificaciones, evidenciando una necesidad crítica de asesoría legal. Problemas operativos como CUSTODIA Y VIGILANCIA (**4106**), TRATAMIENTO Y DESARROLLO (**3303**) y ATENCIÓN AL CIUDADANO (**2300**) destacan como áreas urgentes. TALENTO HUMANO (**1446**), ASUNTOS PENITENCIARIOS (**1135**), GESTIÓN CORPORATIVA (**748**) y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (**295**). Finalmente, la escasa retroalimentación positiva (8 felicitaciones) refleja una baja satisfacción ciudadana.

DIMENSIÓN y TEMAS SEDE CENTRAL

Dimensión	Cantidad
TALENTO HUMANO	1278
ASUNTOS PENITENCIARIOS	860
JURÍDICA	759
ATENCIÓN AL CIUDADANO	550
CUSTODIA Y VIGILANCIA	541
GESTIÓN CORPORATIVA	191
PLANEACIÓN	112
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	94
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	69
CERVI	44
SISTEMAS	18
DERECHOS HUMANOS	11
COMUNICACIÓN	6
FELICITACIÓN	3
Total general	4536



SEDE CENTRAL

Dimensión	Cantidad
TALENTO HUMANO	1278
SOLICITUD AMPLIACION INFORMACIÓN DE CONVOCATORIAS	257
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	218
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	198
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	165
EMBARGO DE SUELDOS	98
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	91
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	36
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	27
TRÁMITE SOBRE NÓMINA A FUNCIONARIOS	27
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	26
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	22
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	18
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	12
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	10
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	9
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	9
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	5
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	5
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	5
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	5
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	5
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	5
NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	4
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	4
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	3
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	3
FALTA DE INCENTIVOS PARA FUNCIONARIOS	2
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	2
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	2
AUSENTISMO LABORAL	1
CONFLICTO DE INTERESES DE FUNCIONARIOS	1
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	1
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	1

Dimensión	Cantidad
TALENTO HUMANO	
NO ACATAR ÓRDENES DE SUS SUPERIORES	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	860
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	860
JURÍDICA	759
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	439
REPARACIÓN DIRECTA	119
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	62
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRS D POR LOS CANALES EN LOS TERMINOS DE LA LEY	47
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	30
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	13
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	7
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	6
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	4
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	4
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	3
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	3
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	2
PERMISOS EXCEPCIONALES	2
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	2
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	2
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	2
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	1
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	1
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	1
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	1
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	550
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	438
COMO COLOCAR UNA PQRS D	56
INFORMACIÓN DEL EROD Y TELÉFONOS	56

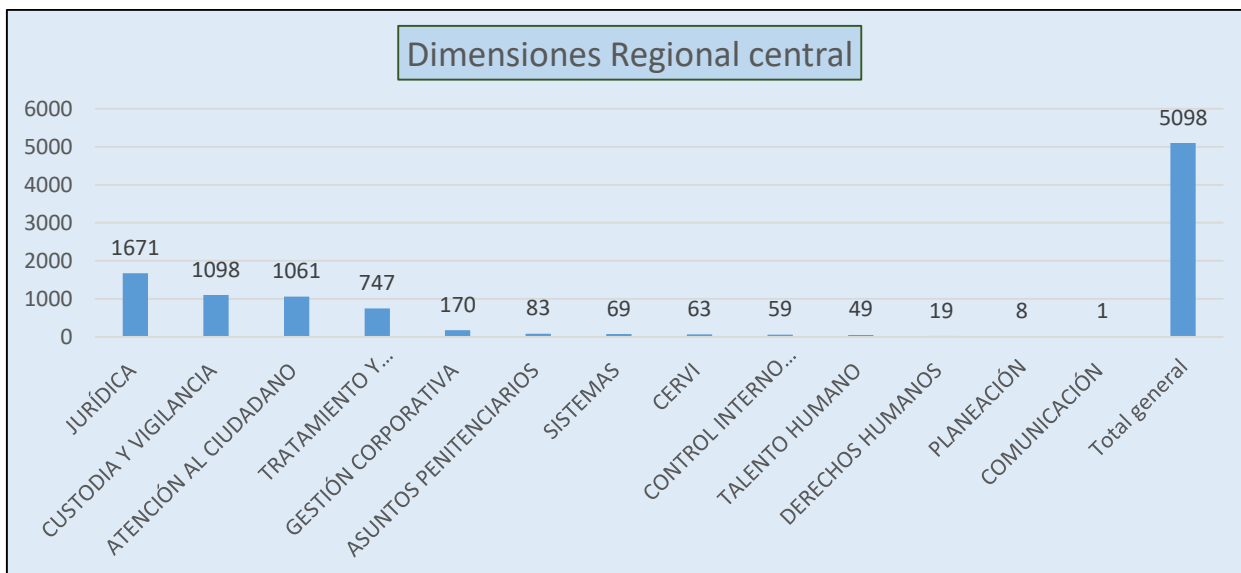
Dimensión	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	541
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	157
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	103
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	55
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	43
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	31
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	31
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	21
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	15
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	10
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	9
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	6
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	6
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	5
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	5
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	5
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	5
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	4
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	4
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	2
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	2
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	2
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	1
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERO	1
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA	1
HACINAMIENTO EN LOS ERO	1
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	1
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	1
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	1
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	1
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	1

Dimensión	Cantidad
GESTIÓN CORPORATIVA	191
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	62
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	50
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	30
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	10
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	8
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	7
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	5
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	4
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	2
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	2
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	2
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	2
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	2
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	1
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	1
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	1
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	1
FALTA DE ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
PLANEACIÓN	112
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	112
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	94
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	29
ESTADO DE SALUD DEL PPL	15
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	10
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	7
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	6
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	6
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	3
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	2
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL	2
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	2
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	2
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	2
SOLICITUD PARTICIPACIÓN “DELINQUIR NO PAGA”	2

Dimensión	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	1
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSECCIÓN – POSPENADO	1
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	1
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	1
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	69
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	31
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	12
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	10
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	6
CERVI	44
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	36
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	4
SISTEMAS	18
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	5
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	4
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	4
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	2
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	1
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	1
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	1
DERECHOS HUMANOS	11
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	4
DISCRIMINACIÓN	3
HUELGA DE HAMBRE	3
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	1
COMUNICACIÓN	6
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	6
FELICITACIÓN	3
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO.	3
Total general	4536

DIMENSIÓN y TEMAS REGIONAL CENTRAL

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	1671
CUSTODIA Y VIGILANCIA	1098
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1061
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	747
GESTIÓN CORPORATIVA	170
ASUNTOS PENITENCIARIOS	83
SISTEMAS	69
CERVI	63
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	59
TALENTO HUMANO	49
DERECHOS HUMANOS	19
PLANEACIÓN	8
COMUNICACIÓN	1
Total general	5098



REGIONAL CENTRAL

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	1671
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	284
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	187
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	169
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	164
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	139
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	139
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	109
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	71
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	53
PERMISOS EXCEPCIONALES	45
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	41
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	39
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	27
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	26
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	20
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	19
REPARACIÓN DIRECTA	19
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	14
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	13
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	12
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRS D POR LOS CANALES EN LOS TERMINOS DE LA LEY	12
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	10
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	7
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	7
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	5
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	5
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	4
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	4
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	3
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	3
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	3

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	3
INCUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	3
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	2
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	2
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	2
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	2
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA / VIGILANCIA ELECTRÓNICA	2
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	2
CUSTODIA Y VIGILANCIA	1098
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	221
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERO	167
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	149
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	144
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	29
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERO	28
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	26
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS INTIMAS	26
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	25
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	24
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	24
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	23
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	21
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	20
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	17
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	13
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	12
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	10
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	10
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	10
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	9
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	9
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERO	6
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	6

Dimensión	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRLO	6
HACINAMIENTO EN LOS ERO	5
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	5
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	5
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	4
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	4
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	3
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	3
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	3
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	2
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA	2
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	2
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	2
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	2
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	2
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	1
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	1
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	1
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1061
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	956
INFORMACIÓN DEL ERO Y TELÉFONOS	87
COMO COLOCAR UNA PQRS	18
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	747
ESTADO DE SALUD DEL PPL	202
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	166
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	121
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	64
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	35
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	32
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	18

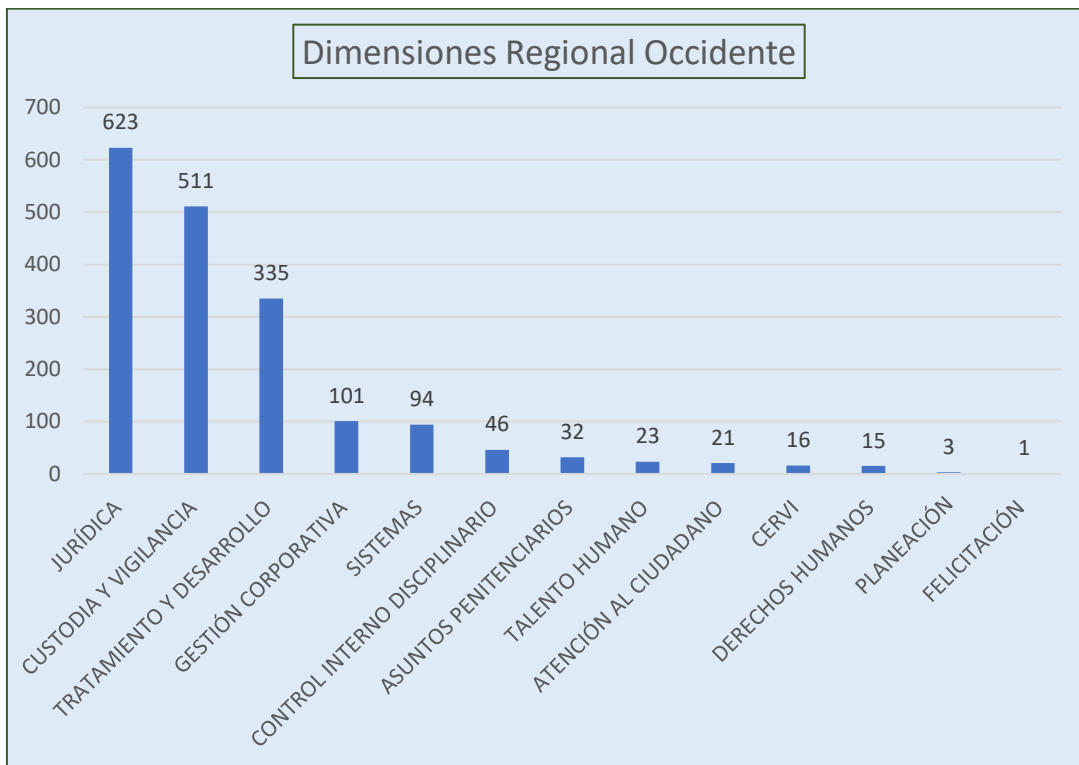
Dimensión	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	13
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	9
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	9
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	9
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	8
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	6
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	6
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	6
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	6
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	5
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	4
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	4
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	4
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	3
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	3
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	3
ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	2
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL	2
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	2
SOLICITUD PARTICIPACIÓN “DELINQUIR NO PAGA”	2
FALTA DE ASIGNACIÓN DE ACTIVIDAD DE TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	1
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	1
GESTIÓN CORPORATIVA	170
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	75
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	19
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	14
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	12
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	11
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	8
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	7
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	5
PAGOS ACRENCIAS DEL INPEC	5
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	4

Dimensión	Cantidad
GESTIÓN CORPORATIVA	
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	2
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	2
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	2
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	1
INCONFORMIDAD POR FALLAS EN BANCO POPULAR AL MOMENTO DE HACER CONSIGNACIÓN	1
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	1
FALTA DE ENTREGA Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	83
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	79
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	4
SISTEMAS	69
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	28
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	11
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	10
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	8
IRREGULARIDADES VISITOR	5
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	4
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	2
MAL FUNCIONAMIENTO PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	1
CERVI	63
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	29
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	26
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	59
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	35
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	4
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	4
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	4
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	4
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	2
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	2
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	2

Dimensión	Cantidad
TALENTO HUMANO	
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	1
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE PPL	18
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	13
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	5
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	4
AUSENTISMO LABORAL	2
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	2
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	2
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	1
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	1
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	1
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	1
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	1
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	1
DERECHOS HUMANOS	19
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	7
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACION LGBTIQ+	5
HUELGA DE HAMBRE	3
DISCRIMINACIÓN	2
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	1
PLANEACIÓN	8
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	8
Dimensión	Cantidad
COMUNICACIÓN	1
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
Total general	5098

DIMENSIÓN y TEMAS REGIONAL OCCIDENTE

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	623
CUSTODIA Y VIGILANCIA	511
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	335
GESTIÓN CORPORATIVA	101
SISTEMAS	94
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	46
ASUNTOS PENITENCIARIOS	32
TALENTO HUMANO	23
ATENCIÓN AL CIUDADANO	21
CERVI	16
DERECHOS HUMANOS	15
PLANEACIÓN	3
FELICITACIÓN	1
Total general	1821



REGIONAL OCCIDENTE

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	623
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	94
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	73
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	70
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	46
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	40
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	40
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	35
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	29
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	27
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TERMINOS DE LA LEY	29
REPARACIÓN DIRECTA	20
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	14
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	12
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	12
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	11
PERMISOS EXCEPCIONALES	9
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	8
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	8
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	7
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE COMPUTOS DE LOS PPL	7
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	6
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	5
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	5
INCUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	3
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	3
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	2
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	2
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	2
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	2
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	1
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	1

Dimensión	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	510
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	88
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	56
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	53
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	39
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	37
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	27
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	20
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	19
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	19
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS	17
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	13
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	11
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	10
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	8
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	8
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	7
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	7
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	6
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	6
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	6
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	5
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	4
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	4
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	4
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	4
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	3
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	3
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	2
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA	2
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	2
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	2
HACINAMIENTO EN LOS ERON	1

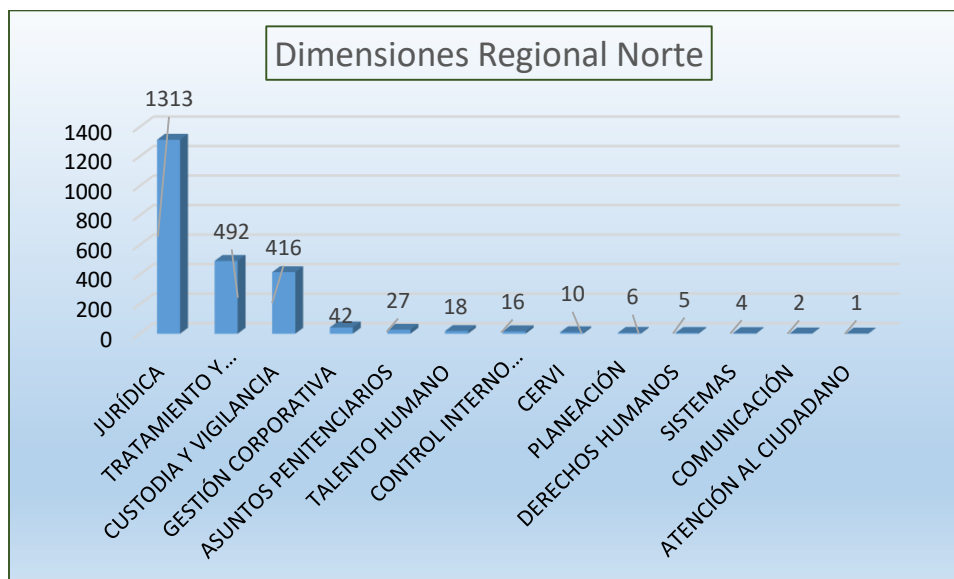
Dimensión	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	1
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	1
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	1
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	335
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	105
ESTADO DE SALUD DEL PPL	60
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	41
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	30
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	24
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	22
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	9
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	8
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	7
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	7
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	6
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	3
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	2
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	1
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	1
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	1
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	1
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	1
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	1
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	1
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	1
SOLICITUD PARTICIPACIÓN “DELINQUIR NO PAGA”	1
GESTIÓN CORPORATIVA	101
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	46

Dimensión	Cantidad
GESTIÓN CORPORATIVA	
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	18
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	8
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	7
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	4
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	4
FALTA DE ENTREGA Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	3
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	2
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	2
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	1
DONACIONES	1
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	1
SISTEMAS	94
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	85
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	3
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	2
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	1
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PÁGINA WEB	1
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	1
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	46
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	27
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	7
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	2
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	2
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	1
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	1
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	1
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	1
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	1
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	32
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	31
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	1

Dimensión	Cantidad
TALENTO HUMANO	23
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	5
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	4
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	3
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	3
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	2
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	2
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	1
SOLICITUD AMPLIACIÓN INFORMACIÓN DE CONVOCATORIAS	1
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	1
TRATO IRRESPETUOSO O DESCORTES	1
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	21
INFORMACIÓN DEL EROD Y TELÉFONOS	12
COMO COLOCAR UNA PQRS	5
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	4
CERVI	16
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	10
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	3
DERECHOS HUMANOS	15
HUELGA DE HAMBRE	6
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	3
DISCRIMINACIÓN	2
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	1
MEJORES CONDICIONES EN LA UTE	1
PLANEACIÓN	3
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	3
FELICITACIÓN	1
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO	1
Total general	1821

DIMENSIÓN y TEMAS REGIONAL NORTE

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	1312
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	492
CUSTODIA Y VIGILANCIA	417
GESTIÓN CORPORATIVA	42
ASUNTOS PENITENCIARIOS	27
TALENTO HUMANO	18
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16
CERVI	10
PLANEACIÓN	6
DERECHOS HUMANOS	5
SISTEMAS	4
COMUNICACIÓN	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
Total general	2352



REGIONAL NORTE

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	1312
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	393
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	236
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	208
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	153

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	124
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	37
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	28
REPARACIÓN DIRECTA	24
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	18
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRS D POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	13
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	12
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	11
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	9
PERMISOS EXCEPCIONALES	6
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	6
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	6
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	5
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	4
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	4
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	2
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	2
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	2
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	2
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	1
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	1
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	1
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	1
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	492
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	183
ESTADO DE SALUD DEL PPL	132
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	81
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	30
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	25
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	10
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	9

Dimensión	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	
SOLICITUD DE ATENCIÓN MEDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	4
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	3
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO	3
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	3
REQUISITOS PARA LA VISITA INTIMA	2
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	2
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	2
ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	1
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	1
SOLICITUD REQUISITOS PARA INGRESO DE FERETRO DE FAMILIAR DE LA PPL	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	417
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	103
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	55
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	50
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	39
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERO	25
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	25
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERO	16
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	15
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	12
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	8
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	7
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	7
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	7
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	4
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	4
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	3
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	1
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	3
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	3
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	2
HACINAMIENTO EN LOS ERO	2
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERO	2
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2

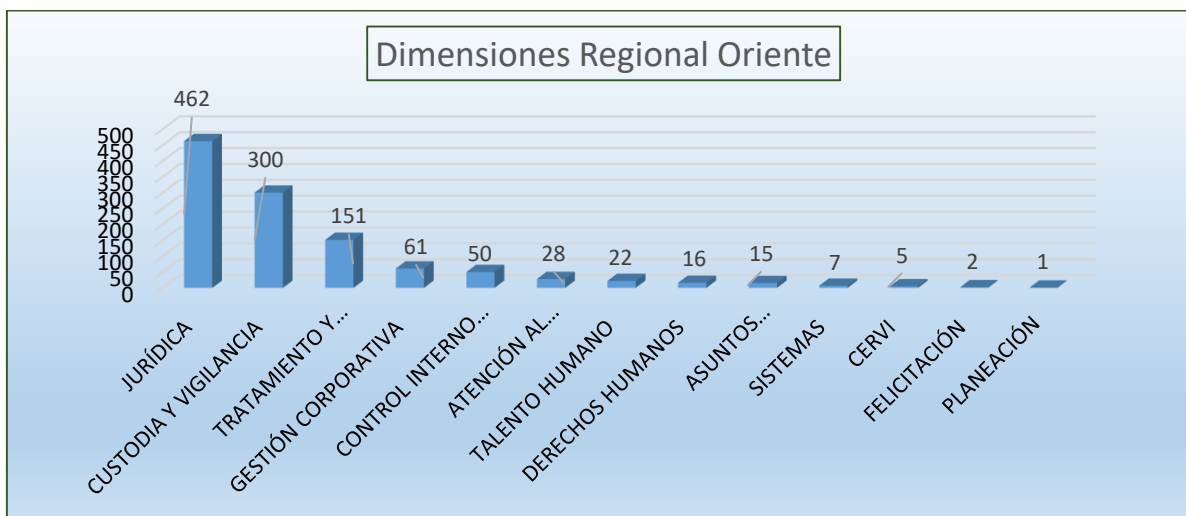
Dimensión	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	2
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	2
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	1
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	1
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	1
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	1
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	1
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	1
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	1
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	1
GESTIÓN CORPORATIVA	42
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	12
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	11
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	6
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTOR.	3
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	3
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	2
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	2
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	2
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	27
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	26
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	1
TALENTO HUMANO	18
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	6
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	2
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	2
TRATO IRRESPETUOSO O DESCORTES	2
TALENTO HUMANO	
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	1
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	1
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	1
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	1
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	1
TRÁMITE SOBRE NÓMINA A FUNCIONARIOS	1

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	6
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	3
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	2
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	2
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	1
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1
CERVI	10
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	6
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	2
PLANEACIÓN	6
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	6
DERECHOS HUMANOS	5
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	2
HUELGA DE HAMBRE	1
SISTEMAS	4
MAL FUNCIONAMIENTO PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	2
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	1
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	1
COMUNICACIÓN	2
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
INFORMACIÓN DEL EROD Y TELÉFONOS	1
Total general	2352

DIMENSIÓN y TEMAS REGIONAL ORIENTE

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	462
CUSTODIA Y VIGILANCIA	300
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	151
GESTIÓN CORPORATIVA	61
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	50
ATENCIÓN AL CIUDADANO	28

Dimensión	Cantidad
TALENTO HUMANO	22
DERECHOS HUMANOS	16
ASUNTOS PENITENCIARIOS	15
SISTEMAS	7
CERVI	5
FELICITACIÓN	2
PLANEACIÓN	1
Total general	1120



REGIONAL ORIENTE

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	462
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	51
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	40
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRS D POR LOS CANALES EN LOS TERMINOS DE LA LEY	38
PERMISOS EXCEPCIONALES	32
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	30
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	27
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	27
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	24
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	24
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	21
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	21
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	20
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	19

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	19
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	16
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	13
REPARACIÓN DIRECTA	11
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	9
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	4
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	3
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	3
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	2
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	2
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	1
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	1
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	1
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	1
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	300
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	64
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	40
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	33
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	30
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	12
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS	9
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	8
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	7
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	6
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	6
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	6
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	6
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	5
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	5
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	5
HACINAMIENTO EN LOS ERON	4
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	4
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	4
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	4

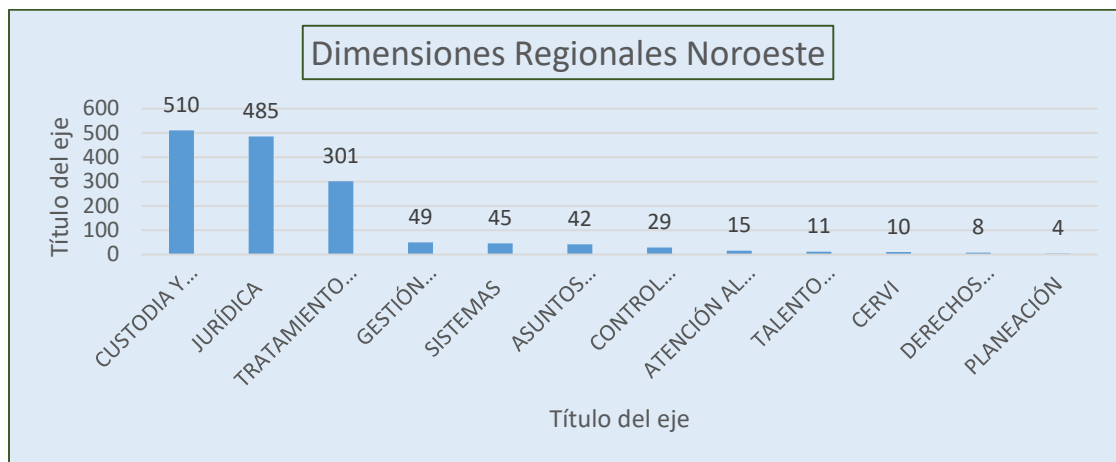
Dimensión	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	3
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	3
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	3
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	3
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	3
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	2
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	2
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	2
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	2
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	1
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA	1
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERO	1
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	1
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	1
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	1
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	1
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	151
ESTADO DE SALUD DEL PPL	32
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	29
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	25
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	12
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	6
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	5
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	4
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	4
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	4
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	4
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	3
SOLICITUD DE ATENCIÓN MEDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	3
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO	3
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	3
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	3
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	2
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	2
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	2

Dimensión	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	1
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	1
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	1
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	1
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	1
GESTIÓN CORPORATIVA	61
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	9
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	9
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	8
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	7
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	6
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	4
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	3
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	2
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	2
PAGOS ACRENCIAS DEL INPEC	2
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	1
DONACIONES	1
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	50
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	32
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	7
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	5
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	2
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	1
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	1
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	28
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	18
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	7
COMO COLOCAR UNA PQRSD	3
TALENTO HUMANO	22
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	4
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	3
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	3

Dimensión	Cantidad
TALENTO HUMANO	
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	2
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	2
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	1
AUSENTISMO LABORAL	1
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	1
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	1
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	1
DERECHOS HUMANOS	16
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	8
DISCRIMINACIÓN	3
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	2
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACION LGBTIQ+	1
HUELGA DE HAMBRE	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	15
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	14
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	1
SISTEMAS	7
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	2
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	1
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	1
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	1
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	1
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	1
CERVI	5
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	2
FELICITACIÓN	2
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO.	2
PLANEACIÓN	1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1
Total general	1120

DIMENSIÓN y TEMAS REGIONAL NOROESTE

Dimensión	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	510
JURÍDICA	485
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	301
GESTIÓN CORPORATIVA	49
SISTEMAS	45
ASUNTOS PENITENCIARIOS	42
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	29
ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
TALENTO HUMANO	11
CERVI	10
DERECHOS HUMANOS	8
PLANEACIÓN	4
Total general	1509



REGIONAL NOROESTE

Dimensión	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	510
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERO	146
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	114
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	51
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERO	37
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	36
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	22
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	18
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	10

Dimensión	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	8
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS	8
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	6
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	5
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	4
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	4
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	4
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	4
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	3
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	3
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	3
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	3
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	3
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	2
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	2
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	2
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	1
HACINAMIENTO EN LOS ERO	1
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERO	1
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	1
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	1
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	1
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	1
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	1
JURÍDICA	485
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	177
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	54
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	32
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	27
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	25
REPARACIÓN DIRECTA	23
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	21
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	18
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	17
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	15
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	12
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	12
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRS POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	13
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	5

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	
PERMISOS EXCEPCIONALES	5
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	4
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	3
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	3
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	3
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	2
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	2
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	2
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	2
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	2
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	1
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	1
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	1
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	1
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	1
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	301
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	92
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	84
ESTADO DE SALUD DEL PPL	38
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	21
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	16
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	8
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	8
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	6
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	5
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	4
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	3
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	3
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	3
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	3
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	2
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	1
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	1
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	1
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	1
GESTIÓN CORPORATIVA	49
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	19
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	17

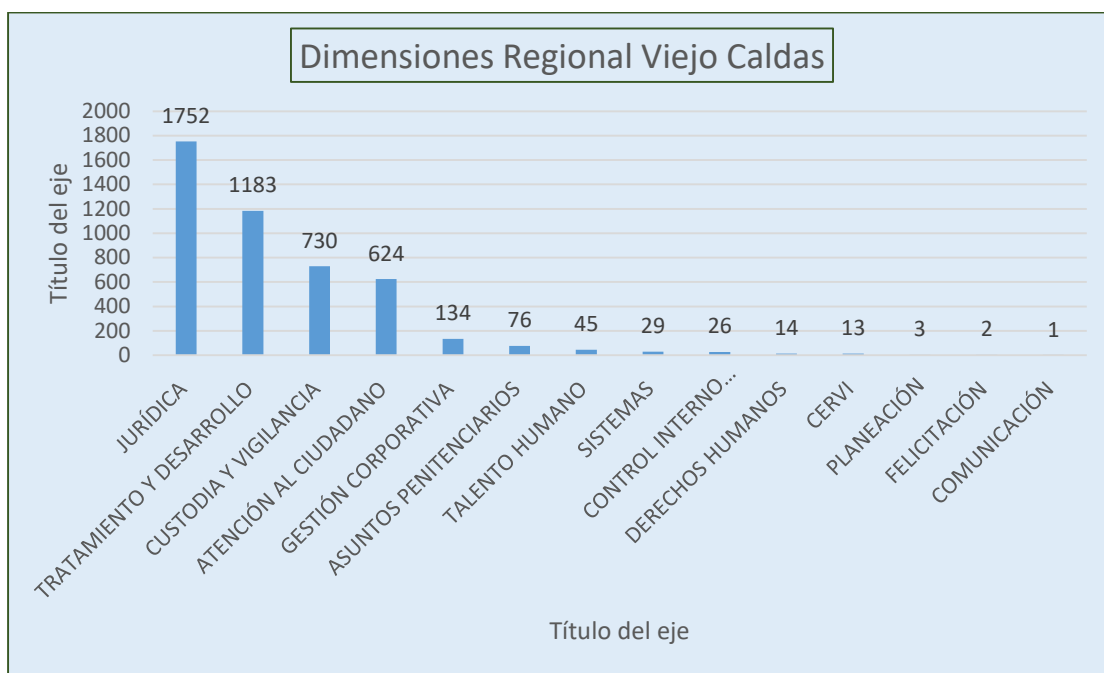
Dimensión	Cantidad
GESTIÓN CORPORATIVA	
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	3
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	2
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	2
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	1
DONACIONES	1
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	1
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	1
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	1
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	1
SISTEMAS	45
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	15
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	12
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	9
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	5
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	2
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	1
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	42
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	41
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	29
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	14
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	8
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	2
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	2
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	1
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	12
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	3
TALENTO HUMANO	11
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	4
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	2
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	1
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	1
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	1
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	1
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	5

Dimensión	Cantidad
CERVI	10
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	3
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	4
DERECHOS HUMANOS	8
DISCRIMINACIÓN	2
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	2
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACION LGBTIQ+	1
HUELGA DE HAMBRE	1
PLANEACIÓN	4
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	4
Total general	1509

DIMENSIÓN y TEMAS REGIONAL VIEJO CALDAS

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	1752
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	1183
CUSTODIA Y VIGILANCIA	730
ATENCIÓN AL CIUDADANO	624
GESTIÓN CORPORATIVA	134
ASUNTOS PENITENCIARIOS	76
TALENTO HUMANO	45
SISTEMAS	29
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	26
DERECHOS HUMANOS	14
CERVI	13
PLANEACIÓN	3
FELICITACIÓN	2
COMUNICACIÓN	1
Total general	4632

REGIONAL VIEJO CALDAS



Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	1752
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	384
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	319
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	178
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	177
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	167
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	110
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	90
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	88
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	47
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	33
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	26
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	21
PERMISOS EXCEPCIONALES	19
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	17
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	16
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	13
REPARACIÓN DIRECTA	8

Dimensión	Cantidad
JURÍDICA	
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	7
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	5
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	5
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	5
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	4
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	3
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	3
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	2
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	2
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	1
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	1
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	1183
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	334
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	233
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	173
ESTADO DE SALUD DEL PPL	126
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	117
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	61
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	33
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	29
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	18
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	11
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	9
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	7
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	5
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	4
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	3
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	3
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	3
ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	2
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL	2
FALTA DE ASIGNACIÓN DE ACTIVIDAD DE TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	1
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	1

Dimensión	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1
ORIENTACION DE CLASIFICACION EN FASE: COMO ES EL TRÁMITE PARA TRABAJO, ESTUDIO Y ENSEÑANZA	1
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	1
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	730
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	154
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	114
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	92
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	54
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	54
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERO	44
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	38
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	30
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	25
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERO	15
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	14
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	8
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	7
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	7
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	7
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	6
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	6
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	6
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	4
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	4
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	3
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	3
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	3
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	3
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERO	3
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	3

Dimensión	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	3
HACINAMIENTO EN LOS ERON	2
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	2
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	1
AMENAZA A PPL EN URI, ESTACIÓN DE POLICIA U Otros	1
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	1
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	1
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	1
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	1
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	1
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	1
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO 1	1
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	624
COMO COLOCAR UNA PQRS	335
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	154
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	135
GESTIÓN CORPORATIVA	134
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	45
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	40
DONACIONES	15
FALTA DE ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	4
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	4
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	4
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	4
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	3
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	2
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	2
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	2
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	2
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	2
ASUNTOS PENITENCIARIOS	76
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	75
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	1

Dimensión	Cantidad
TALENTO HUMANO	45
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	10
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	9
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	5
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	4
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	3
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	3
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	2
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	2
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	1
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	1
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	1
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	1
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	1
SISTEMAS	29
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	20
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	3
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	3
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	2
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	26
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	14
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	5
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	3
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	2
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERO	1
DERECHOS HUMANOS	14
DISCRIMINACIÓN	6
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	4
HUELGA DE HAMBRE	2
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	2
CERVI	13
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	7

Dimensión	Cantidad
CERVI	
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	5
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	1
PLANEACIÓN	3
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	3
FELICITACIÓN	2
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO	2
COMUNICACIÓN	1
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
Total general	4632

Conclusiones

Alta demanda en trámites jurídicos y necesidad de agilización:

- Durante el segundo trimestre de 2025, se registraron **7065 PQRSD en la dimensión jurídica**.
- **Problemas recurrentes:** Demoras en respuestas, falta de notificaciones a PPL y trámites de redención de penas.
- **Riesgo institucional:** La lentitud en procesos jurídicos incrementa el riesgo de acciones legales contra el INPEC por incumplimiento de plazos.

Deficiencias en custodia y vigilancia que exigen intervención inmediata:

- Se atendieron **4094 PQRSD**.
- **Conclusión operativa:** Urge optimizar la gestión de cupos, reforzar protocolos de seguridad y capacitar al personal para prevenir violencia intramuros.

Saturación en atención al ciudadano y falta de claridad en información:

- **2.300 casos** correspondieron a solicitudes de información sobre canales de atención.
- **Brecha identificada:** Los ciudadanos desconocen los procedimientos, lo que satura los canales presenciales y telefónicos.
- **Recomendación clave:** Implementar campañas de difusión y mejorar la usabilidad del aplicativo GESDOC PQRSD para reducir consultas redundantes.

Persistencia de fallas en el registro de PQRSD en GESDOC:

- Aunque se gestionaron **21.068 solicitudes**, el informe evidencia inconsistencias en el registro oportuno por parte de Direcciones Regionales y ERON.
- **Impacto:** Limita la confiabilidad de los datos y la capacidad de análisis para la toma de decisiones.
- **Acción prioritaria:** Continuar con las capacitaciones a funcionarios en el uso correcto del aplicativo Gesdoc.

Baja retroalimentación positiva y oportunidades de mejora en servicios:

- Solo se registraron **8 felicitaciones**, por parte de los ciudadanos.
- **Áreas críticas:** Tratamiento y Desarrollo (falta de atención médica, irregularidades en alimentación) y Talento Humano (retrasos en pagos y certificaciones).

Alta Rotación de funcionarios:

- En el semestre se observa la alta rotación de funcionarios asignados a las áreas de atención al ciudadano en los puntos de atención, lo que genera consecuencias negativas significativas ya que genera la pérdida del conocimiento institucional, por cuanto la curva de aprendizaje de los nuevos funcionarios puede ser larga disminuyendo la productividad del área por ende la entrega oportuna de las actividades fijadas los Planes Institucionales y disminución de la calidad de los servicios ofrecidos por el Instituto.

Atentamente,



LILIAN YANETH CASTILLO ARANA
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Copia: N/A

Anexo: N/A

Revisado por: Lilian Yaneth Castillo Arana, Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano -GATEC

Revisado por: Geidy Cristina Cárdenas López, Profesional Universitario -GATEC

Elaborado por: Johnny Sánchez, Profesional Especializado -GATEC

Fecha de elaboración: 12 de agosto de 2025

Archivo: 81002-214-78-informes de gestión