

8200-DICUV-81002-GATEC

Bogotá D.C,

INPEC 27-07-2022 15:01  
Al Contador Cte. Estado: 2022IE0152158 FOLIO ANDRÉS FAJÓ  
ORIGEN: 8200 - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO: 8200 - DIRECCIÓN GENERAL / TENDENCIA CARCELARIOS TJAY  
ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES  
OBS:

2022IE0152158

011 20220727 15:01:01

Teniente Coronel

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General Instituto nacional Penitenciario y Carcelario (E)

**asunto: Informe Consolidado De Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias – PQRSD Y Orientaciones Recibidas Y Atendidas Por Los Diferentes Canales De Atención Recepcionadas Por Las Oficinas De Atención Al Ciudadano A Nivel Nacional II Trimestre 2022 (abril a junio 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 ingresadas por los diferentes canales de atención, personalizado, telefónico, correos electrónicos, página web, escrito y buzón, durante II Trimestre 2022 (abril a junio)

El aplicativo PQRSD tiene una herramienta llamada tablero de control que permite el seguimiento, verificación y trazabilidad de las respuestas a los ciudadanos por las dependencias, ERON y Direcciones Regionales para el oportuno cumplimiento en términos de ley.

Atentamente,

  
Doctora **LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Elaborado por: Julieth García Triana – Auxiliar administrativo

Archivo: más documentos plan de acción informes PQRSD 2022

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES II TRIMESTRE 2022**

Dirección General  
Grupo de Atención al Ciudadano

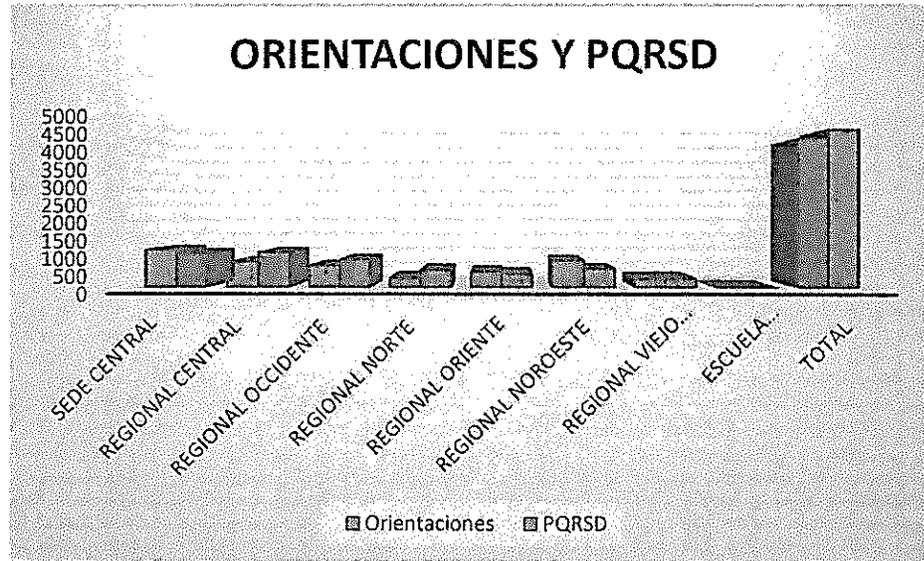
**CANALES DE ATENCIÓN**

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, entre los cuales se encuentran: Atención presencial, telefónica, línea anticorrupción 018000910105, celular y chat 3173000522 la cual tiene atención 24 horas, formulario electrónico página Web, Correo electrónico anticorrupción, correo electrónico Atención al ciudadano, Radicación comunicación escrita y Buzón de sugerencia.

**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	Orientaciones	PQRSD	Total
Sede Central	1151	1042	2193
Regional Central	787	1080	1867
Regional Occidente	671	864	1535
Regional Norte	296	532	828
Regional Oriente	479	414	893
Regional Noroeste	838	568	1406
Regional Viejo Caldas	266	276	542
Escuela Penitenciaria	9	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>4497</b>	<b>4779</b>	<b>9276</b>

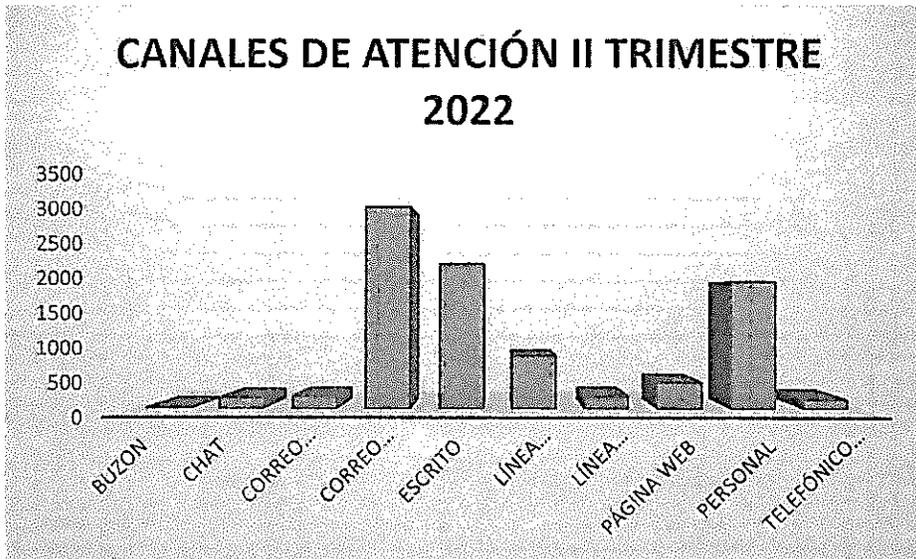


#### CANALES DE ATENCIÓN

Canales de atención	total
Buzón	18
Chat	170
Correo Electrónico Anticorrupción	194
Correo electrónico Atención al Ciudadano	3111
Escrito	2241
Línea Anticorrupción 018000	820
Línea Anticorrupción Celular	197
Página Web	414
Personal	1964
Telefónico Atención al Ciudadano	147
<b>total</b>	<b>9276</b>

Los Canales de atención que se manejan en las Direcciones Regionales, ERON, Escuela Penitenciaria y Sede Central son: Buzón, Escrita, Atención personalizada, Correo electrónico de atención al ciudadano, Página Web y Teléfono de atención al ciudadano.

Desde la sede Central se encuentra el monitoreo de PQRSD por el tablero de control donde se recibe y se verifica a nivel nacional como se da la trazabilidad de estas PQRSD a las diferentes Direcciones Regionales, ERON adscritos y dependencias, además de ser el único que manejan la líneas de anticorrupción como el correo electrónico ([anticorrupcion@inpec.gov.co](mailto:anticorrupcion@inpec.gov.co)), línea nacional anticorrupción 01-8000910105 y la línea celular y chat 3173000522.



#### 1. ORIENTACIONES

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

ORIENTACIÓN	TOTAL
TRAMITES JURIDICOS PARA LA REDENCION DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO)	348
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	241
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION	241
CONSTANCIAS DE RECLUSION DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	226
TRAMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	186
INFORMACIÓN NOTIFICACIÓN A PPLS	170
INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	165
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	151
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	146
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	143
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	139
INFORMACIÓN UBICACIÓN PPL	135

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

Número de PQRSD durante el II Trimestre del año 2022 así:

Solicitud	consulta	orientación	Denuncia	Felicitaciones	Quejas	Reclamos	Sugerencias
2332	3745	752	324	5	1676	398	44

### 3. DIMENSIÓN Y TIPO DE PQRSD

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

DIMENSIÓN	TOTAL
<b>JURIDICA</b>	<b>2726</b>
TRAMITES JURIDICOS PARA LA REDENCION DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO)	348
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	228
CONSTANCIAS DE RECLUSION DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	226
TRAMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	186
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	139
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	126
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	84
DEFINICION JURIDICA A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	83
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	73
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	72
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	55
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	53
INFORMACIÓN DE TRAMITE LIBERTAD PPL	50
<b>CUSTODIA Y VIGILANCIA</b>	<b>1334</b>
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	195
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	108
CONVOCATORIAS INPEC	71
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	66
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES	62
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	54
INTERNO EN DETENCION DOMICILIARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	31
SOLICITUD DE PROTECCION AL PRIVADO DE LA LIBERTAD	30
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	28
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	26
UBICACION A INTERNOS EN EL EROK	26
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	23
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	21
<b>GESTIÓN CORPORATIVA</b>	<b>291</b>

FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	52
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	78
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	28
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	16
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	11
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	11
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	11
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	9
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	8
FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	8
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>166</b>
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	58
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	12
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	10
CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALES	9
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	8
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DADIVAS, COHECHO	14
<b>ASUNTOS PENITENCIARIOS</b>	<b>156</b>
SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	156

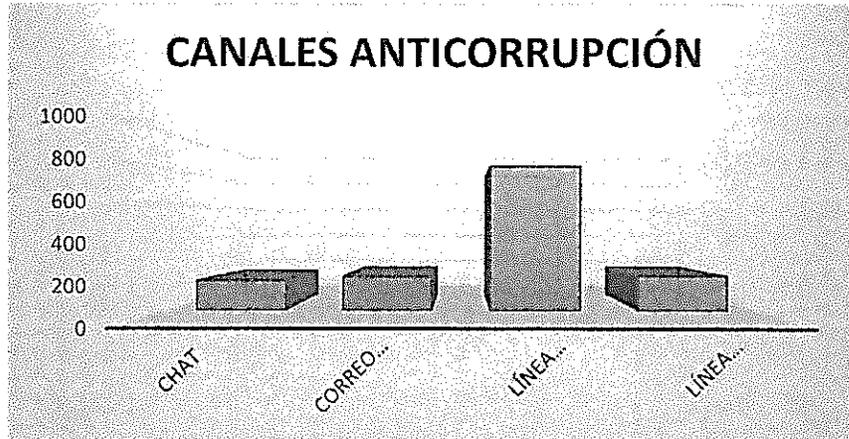
Como se evidencia en la tabla anterior se puede visualizar las cinco (05) dependencias con sus respectivos procesos más solicitados, se puede evidenciar que JURÍDICA cuenta con un total de PQRSD 2.726 en las cuales resaltan los procesos: Tramites Jurídicos Para La Redención De Pena (Certificado Trabajo O Estudio) Solicitud Constancias De Reclusión De Los Privados De La Libertad Constancias De Reclusión De Los Privados De La Libertad Tramites De Traslados A Los Privados De La Libertad Información Tramites Para Libertad Del PPL Asesoría De Trámites De Documentos (Notarias, Registraduría, ICBF, Juzgados, Otros); CUSTODIA Y VIGILANCIA con un total de PQRSD de 1.334 en los cuales encontramos en los procesos más relevantes de esta dependencia Solicitud Información De Ubicación De PPL, Solicitud Información Trámite Ingreso Visitantes Y Menores De Edad, Convocatorias Inpec, Información Correspondencia Y Encomiendas PPL, Solicitud Información Visitas Conyugales, Información Correspondencia Y Encomiendas PPL, Interno En Detención Domiciliaria Cometiendo Actos Delictivo O Incumpliendo Medida, Solicitud De Protección Al Privado De La Libertad, Solicitud Entrevistas De Entidades Judiciales A PPL, No Entrega De Encomiendas, Ubicación A Internos En El ERON, Solicitud Certificación De Auxiliares, Información Servicio Militar; continuando con la Dependencia de GESTIÓN CORPORATIVA donde se cuenta con un total de 291 y las más relevantes son: Falta De Entrega Y Envió De Correspondencia A Los Privados De La Libertad, Consignación Cuenta Matriz A Los Privados De La Libertad, Solicitud De Procesos Contractuales Con El Inpec, Falta De Entrega Y Envió De Correspondencia A Los Privados De La Libertad, Deficiencia Infraestructura Carcelaria, Falta Servicio Telefónico, Falta De Entrega Y Envió De Correspondencia A Los Privados De La Libertad, Falta De Entrega De Dineros Consignados A Cuenta Matriz Por Los ERON, Deficiencia Infraestructura Carcelaria, Falta De Suministros De Servicio De Acueducto CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO con un total de 166 PQRSD registradas en donde se reflejan mayormente los

procesos: Actuaciones Irregulares De Funcionarios, Agresiones Físicas De Funcionarios A PPL O Familiares, Contraer Deudas O Efectuar Negocios Con Los Privados De La Libertad, Corrupción De Funcionarios En Procesos Contractuales, Extralimitación De Funciones De Funcionarios Públicos, Solicitar O Recibir Dinero, Dativas, Cohecho y ASUNTOS PENITENCIARIOS con un total de 156 Solicitudes al proceso de Solicitud Trámite de Traslados a PPL. Es de aclarar que aquí solamente se encuentran establecidos los procesos más solicitados por los ciudadanos.

**4. LINÉA ANTICORRUPCIÓN**

El instituto ha puesto en conocimiento de la ciudadanía los siguientes canales para la atención de Denuncias:

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL
CHAT	170
Correo Electrónico Anticorrupción	194
Línea Anticorrupción 018000	820
Línea Celular Anticorrupción	197



De lo anterior es posible inferir que los ciudadanos se comunican por estos canales, para temas de tutelas, notificación de audiencias de los PPL, Orientación, Consultas y PQRSD generales (trámites y servicios, visitas 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 denunciar 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 ninguna dificultad

5. CANAL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS Y OTROS CANALES DE ATENCIÓN

- ✓ EL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS en el transcurso del año 2022 se evidencio una interacción con los ciudadanos y el uso de la solución digital de agendamiento de citas mediante la página web así:

Sistema de agendamiento de turnos INPEC

Sedes habilitadas para el agendamiento:

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

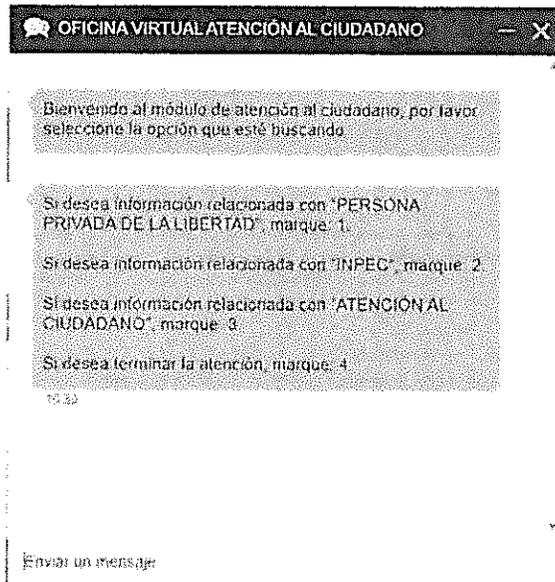
AGENDAMIENTO DE TURNOS		
SEDE	TURNOS AGENDADOS	TURNOS ATENDIDOS
SEDE CENTRAL	18	325
BELLA VISTA	0	54
PICOTA	4	119
MODELO	13	135
PEDREGAL	0	15
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>648</b>

Agende su turno haciendo clic en el botón.



- ✓ OFICINA VIRTUAL interacción – charla o conversacional con los ciudadanos virtualmente y con relación a preguntas frecuentes el Instituto ha habilitado el canal de atención que se encuentra en la página Web, en la cual se mantiene información mediante el CHATBOT el cual resuelve respuestas automáticas las cuales son frecuentes por los ciudadanos en general, temas como:

- Información sobre Personas Privadas de la Libertad
- Sobre Servicio al Ciudadano INPEC
- Información Institucional INPEC



### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Dirección General del INPEC a través del Grupo de Atención al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas por la ciudadanía y las Personas Privadas de la Libertad.

1. Para el presente trimestre de abril a junio se recibieron por los diferentes canales de atención un total de 9.276 en donde se evidencia un incremento del 78% de las quejas atendidas en el I Trimestre del año 2022.
2. A las PQRSD formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, se hace el seguimiento con el envío de oficios a las dependencias responsables, de manera manual en el GESDOC con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Para tal fin se envió el oficio con Radicado 8100-DINPEC-GATEC 2022IE0022137 a las seis (06) Direcciones Regionales, Directores de Establecimientos de Reclusión y Escuela Penitenciaria.

De la misma forma una vez verificado por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano el módulo GESDOC PQRSD a través del tablero de control se evidencio la no respuesta a los ciudadanos por parte de las seis (06) Regionales mediante los Oficios GATEC 2022IE0056591, 2022IE0058950, 2022IE056592, 2022IE556590, 2022IE0056593, 2022IE0056719, así como a las dependencias solicitándoles de manera inmediata dar respuesta de fondo al ciudadano dando cumplimiento al procedimiento y a la ley 1755 de 2015.

3. Con el fin de dar a conocer la línea anticorrupción se implementó una campaña Prevención de la Corrupción denominada "Tres pasos para prevenir la corrupción", la cual fue socializada a la Sede Central, Directores Regionales, Directores de los ERON y Escuela Penitenciaria 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".
4. Seguimiento al oficio 2022IE0072275 dirigido a las Direcciones Regionales, ERON y Escuela Penitenciaria Nacional se solicitó cumplir con la actualización de datos en la página Web en cumplimiento a la ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones" con el fin de atender los continuos reclamos por parte de los ciudadanos solicitados por la línea anticorrupción y otros canales, la información relacionada con los números telefónicos, correo electrónico, cronogramas de visita, encomiendas y servicios en general que se prestan.
5. Mediante el Oficio 2022IE0143944 de la Dirección General se solicitó a las Direcciones Regionales, ERON y Escuela Penitenciaria adelantar una campaña "Campaña para la radicación de una PQRSD" en aras de contar y mejorar los procesos de radicación de acuerdo a los parámetros establecidos en cumplimiento a la normatividad que permita dar respuesta y solución a los requerimientos y optimizar los trámites y servicios con los que cuenta el INPEC.