

81002-DINPE-GATEC

GESDOC 17-08-2018 15:29  
 Al Contestar Cite Este No: 2018IE0091128 Fol:7 Anex:0 FA:0  
 ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
 DESTINO 81002-DINPE-DIRECCION GENERAL / JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON  
 ASUNTO INFORME PQRSO SEGUNDO TRIMESTRE  
 OBS INFORME SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018.

Bogotá, 17 de agosto de 2018

2018IE0091128 

Señor  
 Brigadier General  
**JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON**  
 Director General  
 Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC  
 Bogotá

**ASUNTO: INFORME SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018.**

Respetuoso Saludo Señor General,

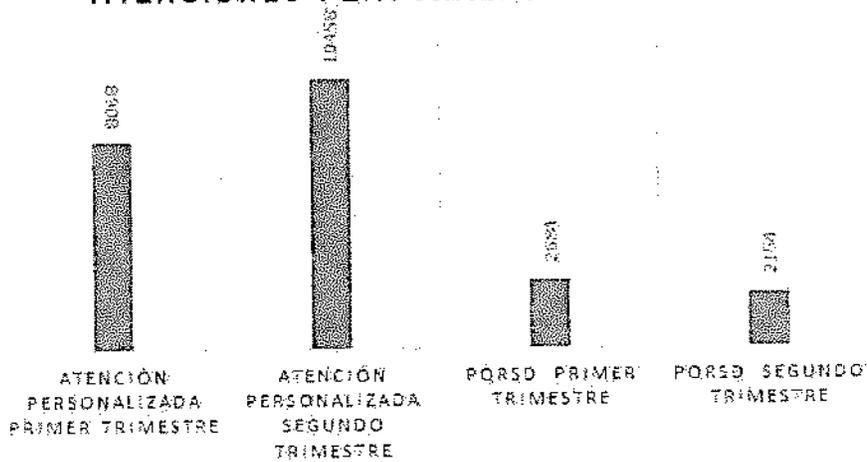
De manera atenta me permito presentar informe de las Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSO y las atenciones de orientación personalizadas y telefónicas, que comprende desde el 01 de abril al 30 de junio de 2018, segundo trimestre 2018, la cual hace parte del Plan Anticorrupción "Logros alcanzados por el INPEC en materia de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así mismo otras de las actividades de cumplimiento es la de "Seguimiento a las solicitudes de acceso a información, que contenga el número de solicitudes y/o denuncias recibidas, trasladadas, el tiempo de respuesta a cada solicitud y a las que se negó el acceso a la información. Arrojando la siguiente información reflejado en cuadros y graficas comparativas:

**1. RESULTADOS DE ATENCIONES PERSONALIZADAS y/o DE ORIENTACION y RESULTADOS DE PQRSO DE TRANSCENDENCIA – Segundo Trimestre 2018 (abril a junio)**

Regional	Atención Personalizada (Orientación- Asesoría )	Quejas – Reclamos – Sugerencias-Denuncias	Total
Regional Noroeste	2.580	711	3.291
Regional Oriente	1.566	132	1.698
Regional Viejo Caldas	1.684	465	2.149

Regional Central	1.549	443	1.992
Sede Central	291	364	655
Regional Occidente	30	413	443
Regional Norte	214	154	368
Escuela Penitenciaria	154	0	154
Otras	0	2	2
Totales	8.068	2.684	10.752

### COMPARATIVO I Y II TRIMESTRE EN ATENCIONES PERSONALIZADAS Y PQRSD



La cantidad de PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2018, las quejas de trascendencias tuvieron una disminución del 8% con respecto al primer trimestre. Se pasó de recibir 2.154 PQRSD en el primer trimestre a 2.684 en el segundo trimestre de 2018, es decir se recibieron 530 PQRSD más. De las atenciones personalizadas y/o de orientación en el primer trimestre fueron de 10.458 a comparación de segundo trimestre fueron 8.068, es decir que disminuyó 2.390 en atenciones.

Regional	Atención Personalizada - orientación	Atenciones Telefónicas	Total
Regional Noroeste	2.562	18	2.580
Regional Oriente	1.561	5	1.566
Regional Viejo Caldas	1.621	63	1.684
Regional Central	251	40	291

Sede Central	1.484	65	1.549
Regional Occidente	15	15	30
Regional Norte	209	5	214
Escuela Penitenciaria	154	0	154
Otras	0	0	0
Totales	7.857	211	8.068

Del total de atenciones de orientación personalizadas y telefónicas del segundo trimestre de 2018, el 97% corresponde a atenciones personalizadas y el 2% telefónicamente.

## 2. CAUSAS QUE MOTIVARON A LAS ATENCIONES ORIENTACIONES PERSONALIZADAS Y TELEFONICAS.

CLASE DE ORIENTACION	Cantidad Primer trimestre	Cantidad Segundo trimestre	Diferencia entre I y II trimestre
Información Institucional y orientación a los Ciudadanos sobre el INPEC	7.934	2.764	5.170
Trámites jurídicos, beneficios administrativos	1.543	1.260	283
Información interinstitucional	365	208	157
Información convocatorias INPEC	224	133	91
Trámite ingreso visitantes contraseña	155	171	16
Trámites en salud a los PPL	102	88	14
Certificación internos	80	61	19
Información curso auxiliares bachilleres	68	33	35
Que las respuestas sean rápidas y oportunas	27	17	10
Orientación consignación cuenta matriz PPL	12	97	85
Solicitud certificación internos en reclusión	11	4	7
Funcionario con atención al ciudadano con excelencia	10	21	11
Que el establecimiento tenga orden y aseo	7	5	2
Ubicación PPL	6	91	85
Convenios INPEC Con Otras Entidades	4	5	1
Convenios universidades	0	2	2
Excelentes Instalaciones	0	2	2
Funcionario brinda información completa	0	8	8
Permisos especiales y jurídicos internos	0	402	402
Otros	0	2.696	2.696
TOTAL	10.548	8.068	9.096

La causa que más motivó a la orientación durante el segundo trimestre de 2018 fue la "Información Institucional y orientación a los Ciudadanos sobre el INPEC" con el 5.170 de diferencia, en comparación al primer trimestre 2018. Se evidencia que 2.480 disminuyeron en atenciones personalizadas y telefónicas con relación al primer trimestre.

### 3. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRS – A NIVEL NACIONAL

CANAL DE INGRESO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACION	SOLICITUDES	TOTAL
PRESENCIAL	105	502	17	3	5	1	85	718
ESCRITO	387	673	35	9	12	18	557	1.684
TELEFÓNICO	12	136	3	2	2	1	32	188
VIDEO	1	2	1	0	0	0	4	8
CORREO ELECTRÓNICO	28	255	8	2	7	0	52	352
FORMULARIO PQRS D PAGINA WEB	55	0	0	0	0	0	0	55
<b>TOTAL</b>	<b>588</b>	<b>1.588</b>	<b>64</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>730</b>	<b>3.012</b>

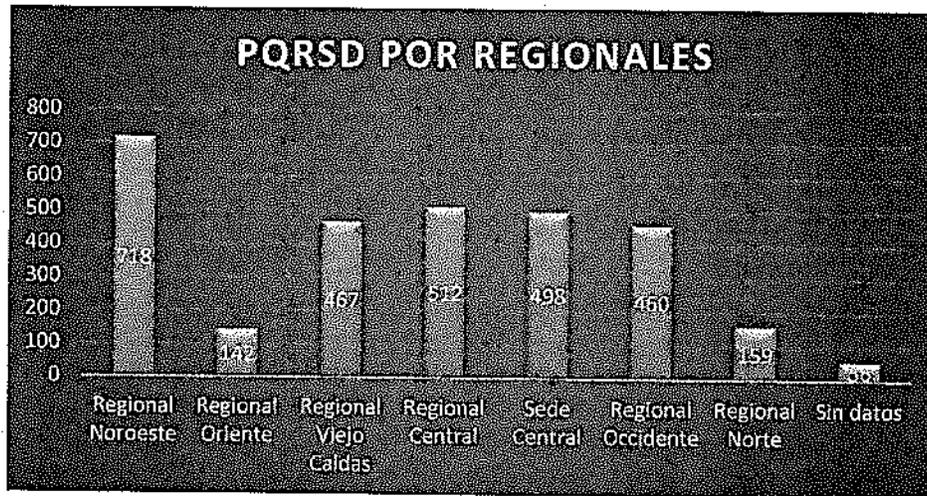
Del total de PQRS que ingresaron a la entidad durante el II trimestre de 2018, el 56% entró de forma escrita, el 24% de manera presencial, el 11% a través de correo electrónico y el 0.6% telefónico.

### 4. CAUSAS QUE MOTIVARON LAS PQRS DE TRANSCENDENCIA II TRIMESTRE 2018

Dimensión (PQRS D)	Cantidad	Porcentaje %
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	56	0,02%
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	47	0,02%
DERECHOS HUMANOS	270	0,09%
EXTORSION Y AMENAZAS(internos)	15	0%
FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS	7	0%
FELICITACIONES	14	0%
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS	12	0%
OTRAS ORIENTACIONES	595	0,20%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	805	0,27%
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	451	0,15%
POR NO TRAMITE DE SALUD	302	0,10%
POR SERVICIO TELEFONIA	15	0%
POR SERVICIO VISITEL	10	0%
POR TRAMITE SEGURIDAD	284	0,09%
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	121	0,04%
SUGERENCIAS	8	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3012</b>	

La principal causa que motivó las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, ingresadas a través del aplicativo Quejas web durante el segundo trimestre de 2018, fue por "No efectuar tramite jurídico", con 805 solicitudes. Esto representa el 27% del total de PQRSD.

## 5. ATENCIÓN DE PQRSD POR REGIONALES -ERON



Las PQRSD más representativas corresponde a la Regional Noroeste, lo que quiere decir que sí se evidencia el ingreso en la aplicación Quejas web.

### DIAGNOSTICO:

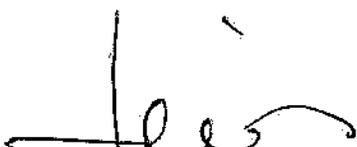
- De acuerdo a la información consolidada en las gráficas y tablas se evidencia que las atenciones más frecuentes son de orientación personalizadas a nivel Nacional.
- Se observa en la consolidación que el 97% corresponde a atenciones de orientación personalizadas y el 2% atenciones telefónicas.
- Con relación a PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2018, disminuyó en un 8% con respecto al primer trimestre. De las orientaciones de atenciones personalizadas realizadas a nivel nacional en el primer trimestre fueron de 10.458 a comparación de segundo trimestre fueron 8.068, es decir que disminuyó 2.390 en atenciones.
- La causa más significativa de PQRSD durante el segundo trimestre de 2018 fue la "Información Institucional y orientación a los Ciudadanos sobre el INPEC", en comparación al primer trimestre 2018.

- El canal de atención más utilizado es escrito con 1,684, seguido del canal presencial con 788 PQRSD.
- La principal causa que motivó a las PQRSD, fue por "No efectuar tramite jurídico", representada en el 27% del total de PQRSD.
- En el aplicativo Quejas Web del INPEC, se le efectuó modificación en cuanto a las Dimensiones de Derechos Humanos, las cuales corresponden únicamente en cuatro variables: Uso excesivo de la fuerza, Irregularidades en temas de aislamiento, Discriminación a PPL y Delitos sexuales a PPL, las cuales se ven reflejadas a partir del mes de agosto.

#### PLAN DE MEJORA:

- La causa principal que se evidencia por falta de ingreso de las PQRSD y atención al ciudadano se observa en la Regional Occidente, Regional Norte y Regional Central.
- Recordar a las Direcciones Regionales y Erones sobre el uso del aplicativo Quejas Web con el fin de ingresar todas las orientaciones, atenciones personalizadas y PQRSD.
- Realizar capacitaciones a nivel general sobre el uso del aplicativo Quejas Web a los funcionarios responsables del área de Atención al Ciudadano, con el fin de sacar una estadística y los análisis que se realicen de este arrojen datos exactos de las solicitudes más requeridas por parte de los ciudadanos.
- Se realizará una extensiva invitación a que todas las Direcciones Regionales y centros de reclusión se comprometan más con el servicio al ciudadano y se refleje el ingreso en la aplicación web cuando se realizan los informes estadísticos.

Atentamente,

  
**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**  
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Revisó: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano  
Proyectó: Yarelis Algarín - GATEC  
Grupo Atención al Ciudadano - 17 de agosto de 2018