

Bogotá D.C,

Doctora

**MARTHA ISABEL GOMEZ MAHECHA**

Directora de Atención y Tratamiento.

**Asunto:** Análisis de comportamiento PQRSD de mayor impacto periodo comprendido de enero a 26 de noviembre de 2023.

Cordial Saludo,

De acuerdo con el informe presentado a la Dirección General por el Grupo de Atención al Ciudadano, con la información registrada en el aplicativo GESDOC - módulo PQRSD correspondiente al periodo de enero al 26 de noviembre del año en vigencia, el cual permite el seguimiento, control y trazabilidad de las respuesta a los ciudadanos para el oportuno cumplimiento en términos de ley por las dependencias responsables, se pudo evidenciar a nivel nacional que en las Direcciones Regionales y sus Eron adscritos se refleja un alto índice de PQRSD de mayor impacto relacionadas como dueños del proceso así:

Dimensión	Denuncia	Quejas	Reclamos	Solicitud	Total general
	0	1870	273	5025	7168
SOLICITUD CAMBIO DE FASE				1571	1571
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)				1109	1109
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA		1049			1049
ESTADO DE SALUD DEL PPL				769	769
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO				642	642
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA		203	109	29	341
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON		271	11	1	283
SOLICITUD DE HISTORIA MEDICA DEL PPL				230	230
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE		51	23	142	216
REQUISITOS PARA LA VISITA INTIMA				199	199
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI				103	103
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL		42	15	33	90
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)		35	28	4	67
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON		58	2		60
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL		58		1	59
SOLICITUD DE ATENCIÓN MEDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA				58	58
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA		8	33	9	50

MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	45		1	46
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI			31	31
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL			30	30
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	4	24		28
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"			23	23
ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	4	13	1	18
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA			18	18
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	15			15
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	15			15
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL			11	11
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PP			10	10
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	8			8
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	2	6		8
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	2	4		6
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSERCIÓN - POSPENADO		2		2
MAL FUNCIONAMIENTO DEL EXPENDIO EN LOS ERÓN		2		2
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS		1		1

Por lo anterior se hace necesario se tomen acciones de mejora con relación a la respuesta oportuna a los ciudadanos, cargue de la respuesta al aplicativo GESDOC, trámite al respectivo radicado asignado a cada PQRSD y se genere socialización requerida a los trámites que se consideren por la dependencia.

Finalmente se requiere finalizar las quejas con las respuestas de fondo para el ciudadano, de acuerdo con la ley 1755 de 2015.

Atentamente,

Teniente Coronel **DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**  
 Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

Revisó: Diana Marcela Rodríguez Núñez / Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Proyecto: Julieth García Triana / Auxiliar Administrativo

Fecha de elaboración: 28 de noviembre de 2023

Archivo/ mis documentos / plan de acción 2023/ plan de acción 2023 OK/Mayor Impacto e Informe semestral de PQRSD