



INPEC

INFORME RESULTADOS ENCUESTA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

2025

INTRODUCCIÓN

El Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, es el instrumento de apoyo a la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y fuente única válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

El SUIT es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción¹.

Su propósito es ser fuente de consulta de los documentos, requisitos, costos, tiempos de respuesta, lugares de atención y pasos que debe realizar un usuario, ciudadano o grupo de interés para realizar trámites y otros procedimientos administrativos ante el Estado además visibilizar los avances en el registro, racionalización y mejora de los trámites por parte de las entidades públicas, así como identificar las relaciones existentes entre trámites a través de las cadenas de trámites.

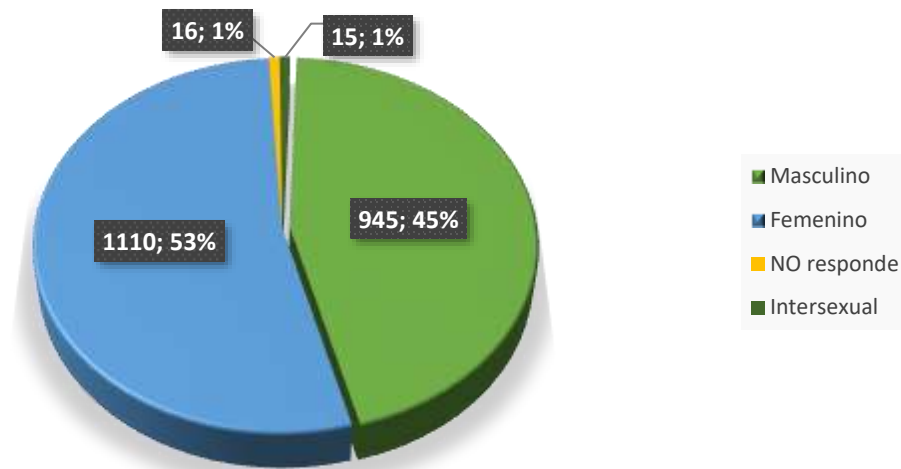
A través de la ENCUESTA PERCEPCIÓN CIUDADANA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, los usuarios y partes interesadas del Instituto podrán evaluar su experiencia con los trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).



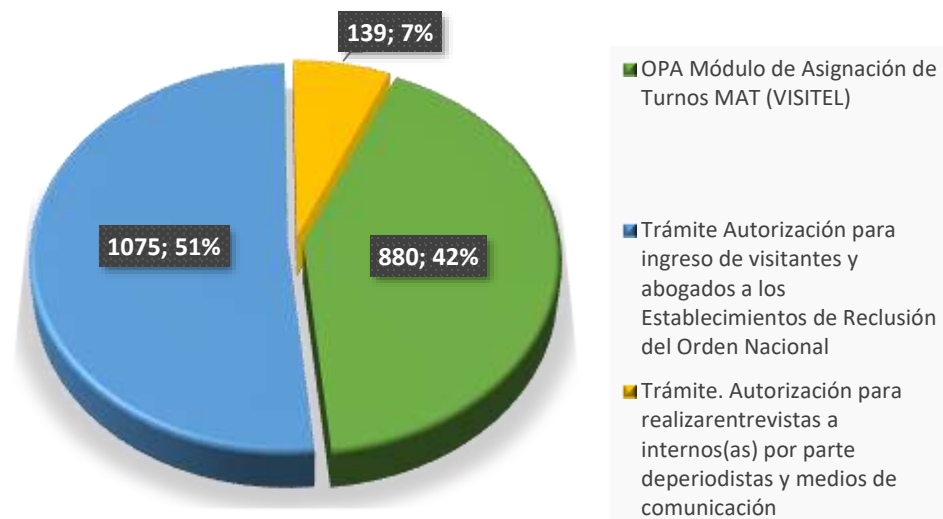
¹ <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit/que-es-suit>
Calle 26 No. 27 – 48 PBX 2347474 Ext. 1102
planeacion@inpec.gov.co

1. Sexo

En la encuesta participaron 2.049 personas, de las cuales el 53% fueron mujeres, el 45% hombres, 1% no respondió y 1% se identificó como intersexual, tal y como se refleja a continuación:



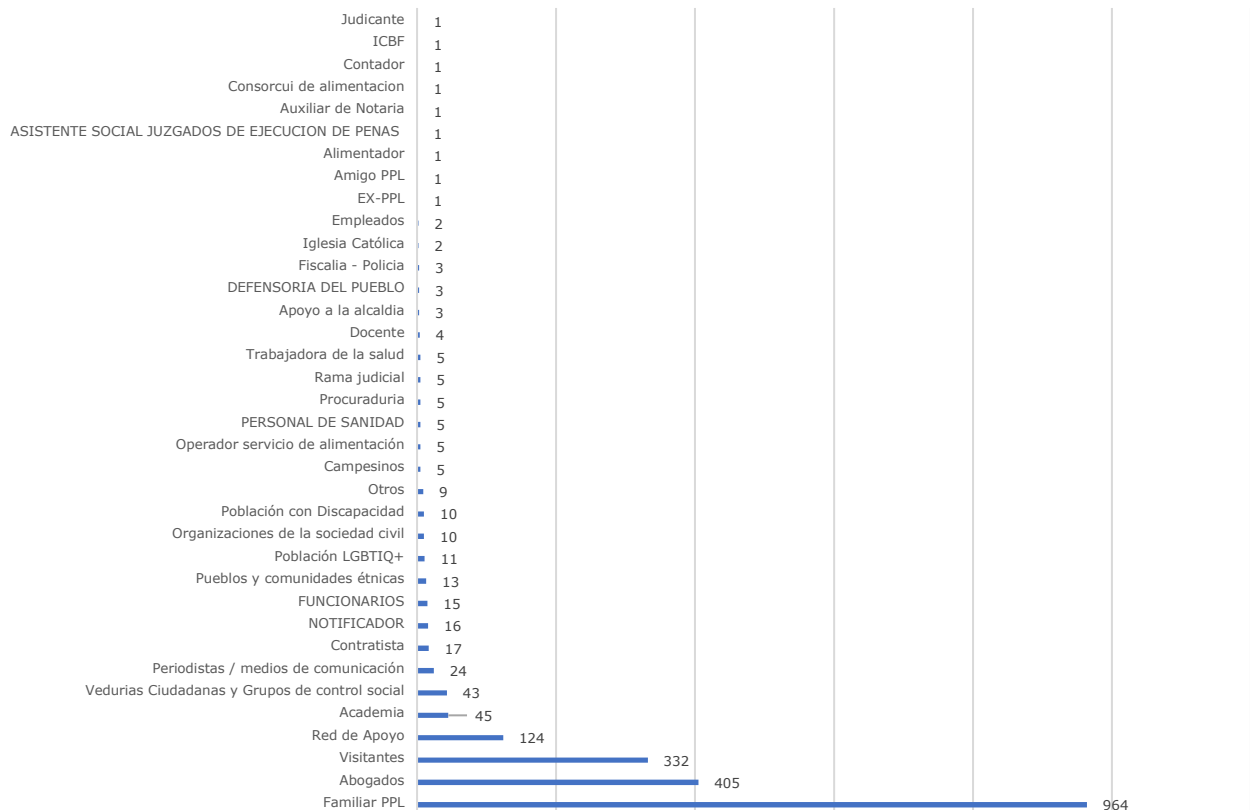
2. Seleccione el/los trámite(s) u OPA que realizó



El 51% de los encuestados accedió al Trámite autorización para ingreso visitantes abogados a los ERON, mientras que el 42% de los encuestados realizó el Otro

procedimiento administrativo OPA Módulo de asignación de turnos MAT y el 7% gestionó el Trámite para realizar entrevistas a internos (as) por parte de periodistas y medios de comunicación.

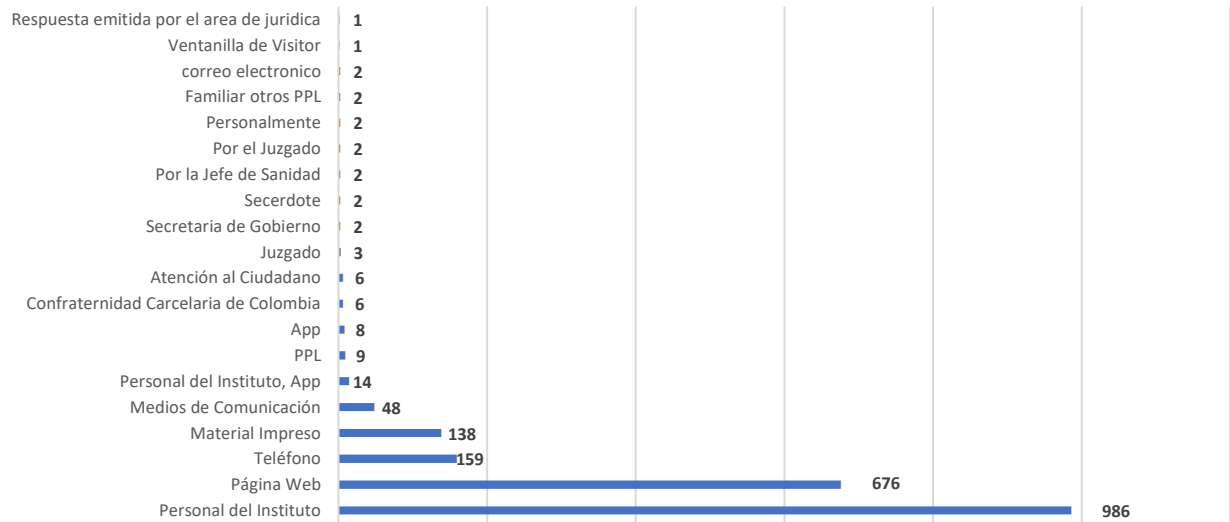
3. El trámite o servicio lo solicitó en calidad de:



Se evidencia que la mayor participación o servicio lo solicitaron en calidad de familiar de PPL **46%**, seguido de abogados **19,3%** y Visitantes con el **16%**.

4. De qué forma se enteró de los requisitos y/o documentos para realizar el trámite(s)

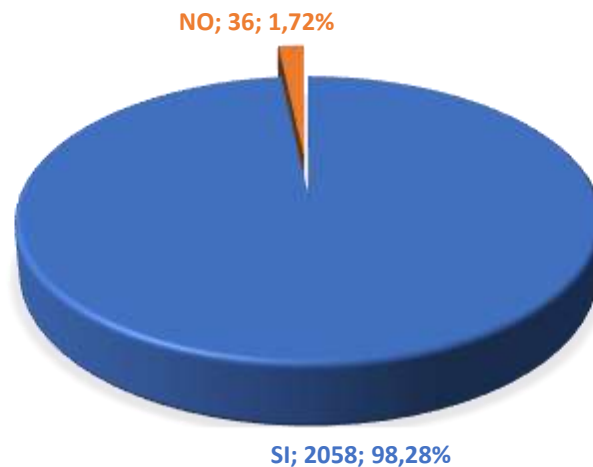
Como se puede observar, la primera fuente de información sobre los requisitos y/o documentos para realizar el trámite fue el personal del Instituto, con el **59,9%**, seguido del portal web con el **32,3%**. El Material Impreso representó el **11,4%**, el teléfono el **10,7%** y el **5,9%** medios de comunicación.



5. ¿La información para realizar el/ los trámite(s) u OPA (pasos a seguir, requisitos, etc) fue clara y completa?

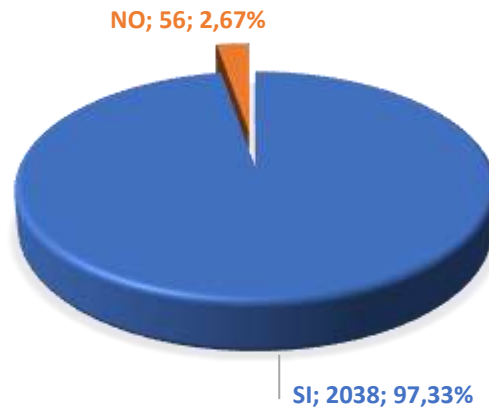
En cuanto al trámite u OPA realizado la información fue clara, lo confirma el 98,3% con un SI y NO fue clara el 1.7%.

5. ¿LA INFORMACIÓN PARA REALIZAR EL/LOS TRÁMITE(S) U OPA (PASOS A SEGUIR, REQUISITOS, ETC) FUE CLARA Y COMPLETA?.



6. ¿El Acceso para realizar el/los trámite(s) fue fácil y adecuado?

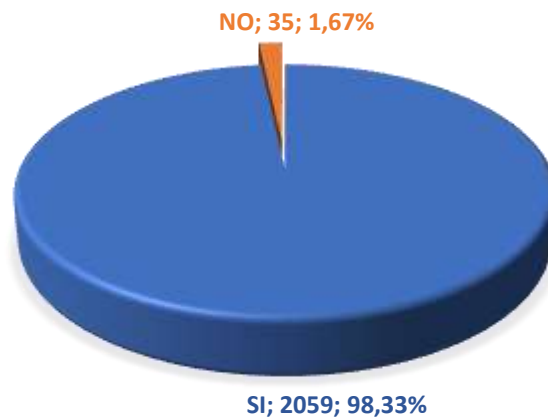
6. ¿EL ACCESO PARA REALIZAR EL/LOS TRÁMITE(S) FUE FÁCIL Y ADECUADO?



A la pregunta, el acceso para realizar el trámite fue fácil y adecuado, los encuestados indicaron que SI con un 97,3% y NO con un 2,7%.

7. ¿Realizo su(s) trámite(s) u OPA satisfactoriamente?

7. REALIZO SU(S) TRÁMITE(S) U OPA SATISFACTORIAMENTE?



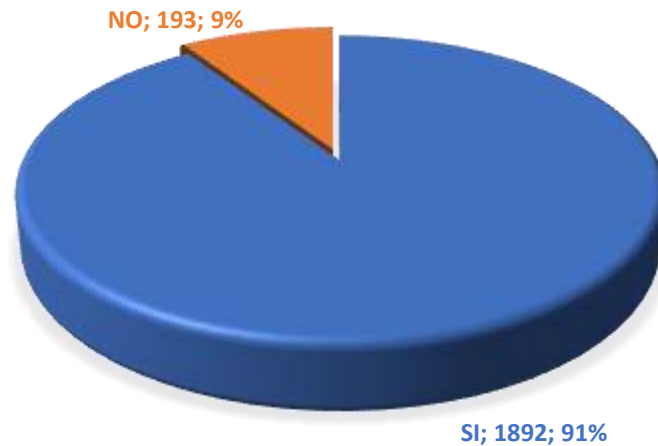
El 98,33% de los encuestados contestó que su trámite fue satisfactorio, del 1,67% de las personas que respondieron que no a continuación se detallan el motivo.

¿Si selecciono NO su trámite no fue satisfactorio, indíquenos porque motivo?:	
No es fácilmente deductivo	Por las no respuestas
Falta mayor socialización capacitación en funcionarios para conocer lo que se quiere implementar	Porque desconozco los conceptos, no es clara la información
Porque no tengo acceso a la información por internet, porque mi estrato no me permite tener los equipos necesarios	Porque no me respondieron mi solicitud para hacer el ingreso
Exceso de trámites y poca diligencia	Sin respuesta
Por qué cada establecimiento se inventa reglas nuevas	Porque como siempre no dan respuestas
La información no fue precisa y toco cambiar la documentación	No se leer y de tecnología no sé nada
La información no fue precisa en el momento	No es clara
No sé cómo funciona correctamente	Exceso de trámites y poca diligencia
Falta de personal de guardia	Falta mayor socialización capacitación en funcionarios para conocer lo que se quiere implementa
No fué satisfactorio porque casi no puedo con esa página y ni siquiera me respondieron	Deben de ser acorde a lo solicitado que coincidan las preguntas
No sé cómo funciona	Porque soy invidente y no tienen método braille para nosotros no hay inclusión
No logre acceder	No sé qué es SUIT
Cordial saludo, solicite se haga firmar un poder y la respuesta es que debo hacerlo de manera presencia, algo que me es difícil por encontrarme en la ciudad de Bogotá, vulnerando así el derecho a la defensa, no he podido hacer firmar el poder, cosa que me parece injusta para los PPL	Tengo discapacidad sordo muda y no se leer mucho y me tocó desplazarme a la oficina de atención al ciudadano es una funcionaria muy formal y me dedicó el tiempo pese a qué muy poco sabe de lenguaje de señas le entendí todo
Abrir cuenta para la persona PPL en el banco	No me permitió sacar la visita
Se realizan solicitudes y no responden	Siempre genero una respuesta negativa y no dejo avanzar en el proceso indicando que no se tenía relación con el preso.

Entre las respuestas de una minoría de los encuestados (32) en cuanto al trámite NO satisfactorio, se destacan las siguientes respuestas: falta de acceso a internet, no saben leer, fallas en el aplicativo y la necesidad de considerar a las personas con discapacidad como sordera, mudez y ceguera.

8. Considera que la información publicada en la página web permite realizar el/los trámite(s) y OPA a satisfacción?.

El 91% de los encuestados resalta que la considera que la información publicada en la página web permite realizar el trámite y OPA a satisfacción, el 9% no lo pudo realizar.

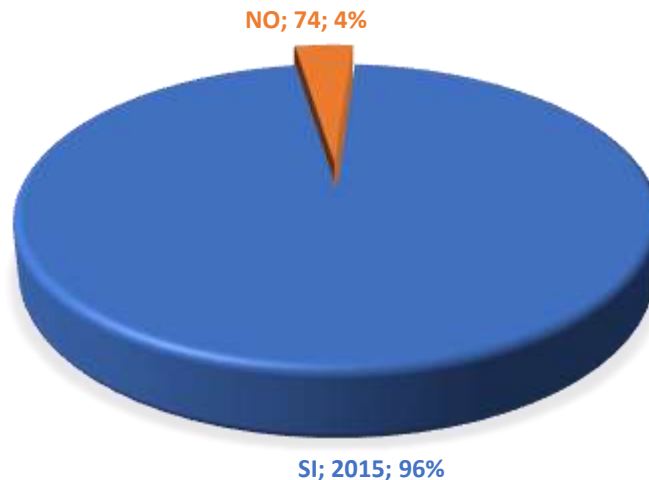


9. Para presentar o realizar los trámites y OPA necesitó la ayuda de un intermediario o de un tramitador?



EL 69% de los encuestados indicó que **NO** requirió ayuda de un intermediario o tramitador, mientras el 31% **SÍ** la requirió.

10. Considera que los canales o medios utilizados para la atención de trámite seleccionado es adecuada?



El 96% de los encuestados consideran que los medios utilizados son los adecuados y el 4% indica que **NO**, a continuación, se relacionan otros medios consideran tenerse en cuenta.

Favor más deductivo	WhatsApp
Debe haber mayor comunicación de estos tramites	deben tener sillas de ruedas adecuadas porque las que hay están obsoletas
Por los diferentes medios de comunicación	Página WEB
1. Mejorar las instalaciones para una adecuada atención a los ciudadanos. 2. Dotar de equipos que permitan directamente al ciudadano hacer uso de la tecnología y evalué la atención de los puntos de atención, sino también de funcionarios de la guardia que son los primeros en atender a los ciudadanos y desconocen los procedimientos. 3. La página del INPEC debe tener en su página principal el enlace directo de encuesta de satisfacción para evaluar a nivel nacional a cada establecimiento, está muy limitado o realmente no conozco la página en la totalidad.	Deben contestar las solicitudes por correo de manera eficiente, pero nunca contentan y ahora ya no hacen firmar los poderes, antes era mejor el servicio, he realizado solicitudes desde meses y nada que contentan
Presencial capacitaciones como ayudas didácticas de lo que se quiere transmitir	correo electrónico
Incrementar la inteligencia artificial	telefónico

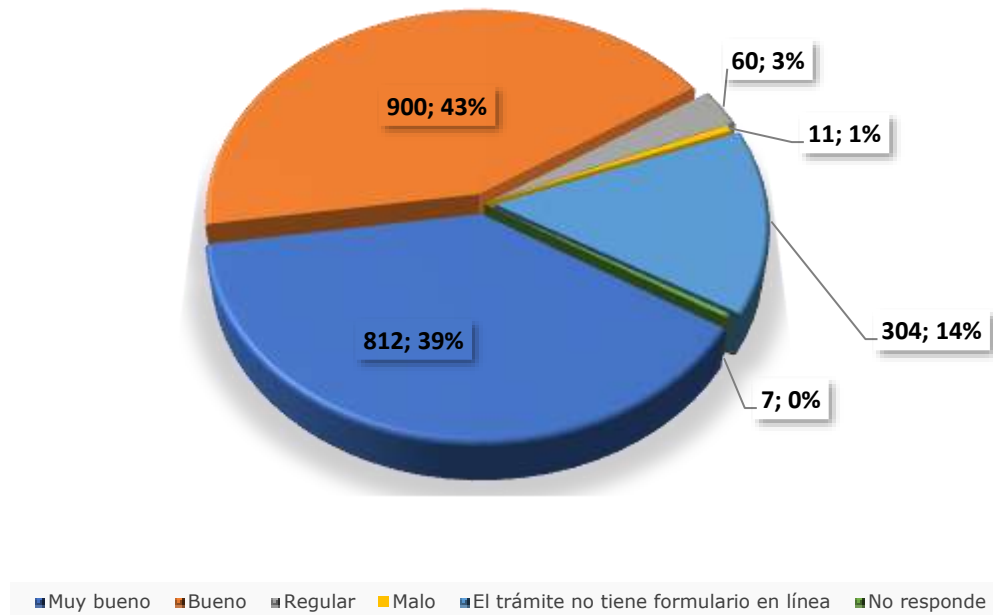
la página de internet no tiene información completa, el personal debería estar más capacitado para dar la información	Muchas personas no sabemos leer deberían tener un plan b
Buscar otros medios más accesibles porque ya a mi edad solamente puedo contestar una llamada	Para los que no leemos muy bien otros medios más fáciles y además no tenemos siempre acceso a la tecnología y tampoco entiendo bien de eso
Por redes sociales	Redes sociales
Canales de atención	Lo único es que den respuestas
Canal telefónico con menú menos difícil	Hasta ahí bueno sin respuestas que es lo que se requiere
Redes Sociales	Facilitarnos otro medio a los que no sabemos ni tenemos acceso a la tecnología
La radio, y la presencial por ventanilla, teniendo en cuenta las personas que carecemos de servicios de internet	Teléfono celular
Redes Sociales	No es clara la información
Chatbot	Otros más accesibles porque yo entiendo de tecnología y otras personas no
Debe haber una mayor difusión de cómo manejar los tramites	Plan b o que respondan los teléfonos
Mejorar la atención en llamadas telefónicas no responden ni siquiera a los correos.	Es muy dispendioso se habla de racionalización y se hace tedioso por las faltas de respuestas.
Atención personal	Chatbot
Información de primera mano a los internos para que ellos transmitan	Para los que no sabemos leer que otro método tienen
Ninguno ya estás los medios de comunicación solo que no son eficientes.	Para los que no podemos manejar eso del sistema es difícil toca pagar en la tienda para que saquen la cita
N/A	Reducir tramitología, menos trabas.
N/A	No se entienden, mucho tramite mejor personal.
1 - En cada establecimiento - cartelera	no es clara
N/A	Más claridad
Más fácil acceso esa página muchas veces no funciona	n es solamente los canales es que haya claridad en las preguntas más accesible
N/A	N/A
Que nos incluyan los sordomudos, invidentes y demás tenemos derechos	Está bien que exista tanta tecnología piensen en los demás qué en un internet muchas veces no tenemos con qué pagar
No	La inclusión así la publiquen no existe
no se OPA	Redes sociales, periódicos.

Debe haber mayor difusión en los medios digitales	No sabe
Diferentes redes sociales	Email
Siempre es personal el trámite en la oficina que corresponda el trámite	Telefónico

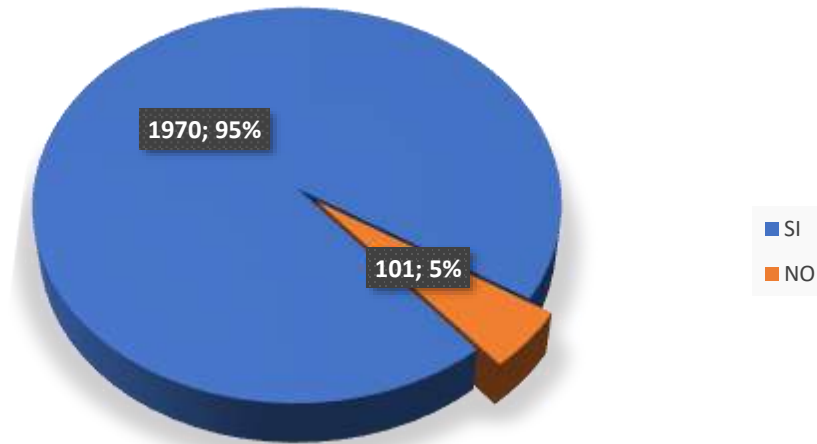
De las 67 respuestas negativas en cuanto a que otros canales o medios pueden ser empleados para la atención del trámite seleccionado, se resalta que éstas reflejan algunas dificultades de las cuales se destacan: personas que carecen de servicio de Internet, la página web no tiene la información completa, mejorar las instalaciones y los equipos tecnológicos, capacitación en el manejo del sistema, mejorar la atención telefónica, dar respuesta a las solicitudes allegadas por correo electrónico. Otros medios a considerar: redes sociales, periódicos, radio, carteleras, inteligencia artificial, Chatbot. También se destaca la necesidad de inclusión a personas analfabetas, invidentes y sordomudas, así como reducir la tramitología.

11. Su experiencia al diligenciar el formulario de solicitud en línea fue:

El 43% de los encuestados consideran que la experiencia fue buena, el 39% la califica muy buena, el 14% indica que el trámite no cuenta formulario en línea y el 30%.la califica como regular, mientras que el 1% como malo.



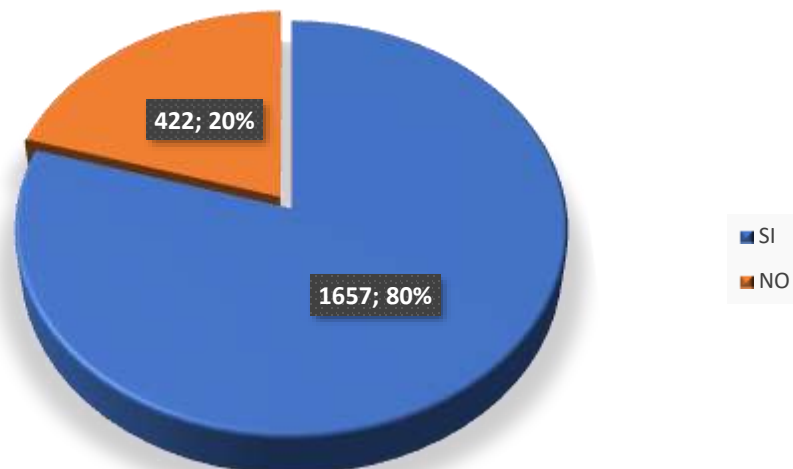
12. ¿Considera que el tiempo de respuesta del trámite u OPA, es acorde a los plazos establecidos en la normatividad?



El 95% de los encuestados considera que el tiempo de respuesta del trámite u OPA es acorde con la normatividad, mientras que el 5% opina que **NO** lo es.

13. ¿Considera que alguno de los requisitos solicitados para presentar el trámite y/u OPA es innecesario?.

El 80% de los encuestados considera que algunos requisitos son innecesarios, mientras que el 20% no percibe esta problemática.



Por favor indíquenos que requisito considera innecesario: Entre las respuestas indican que las fotocopias de la cédula, presentar poder para solicitar cualquier trámite, autorización para ingresar, otros consideran que los requisitos son necesarios.

Al salir en libertad deberían entregarnos la cedula de una vez	La citación	Presentación de poder
Arraigos para libertad	La exigencia de documentación para acceder a un beneficio administrativo	Presentar los documentos para ingreso
Atención social, jurídica	La mayoría deberían de ser más concretos y además no hay respuestas	Presentar los requisitos
Atención y tratamiento	La mayoría más simplificados acorde a lo que se va a peticionar	Presentar siempre el poder para solicitar algo del PPL
Atención y tratamiento-en jurídica no dan respuestas ni contestan teléfonos	La mayoría supriman preguntas	Privilegio
Autenticación en notaria, documentos en físico	La requisa	Pues por el momento ninguno
Autenticaciones	Las autenticaciones	Que el PPL sea quien los inscriba en el sistema de VISITEL
Autenticaciones, documentos en físico, no sirve enviarlos por correo.	Las autenticaciones en notaria	Que sea algo más rápido y de fácil respuesta
Autorización de la PPL para recibir al apoderado	Las fotocopias de CC para el ingreso cuando uno lleva la original	Realizar este tipo de encuestas
Autorización por los PPL cada tres meses	Llamar para separar un turno	Registrarse en el COJAM para ir al banco a hacer lo mismo. Que registre directamente el banco
Buenas tardes. Todos son pertinentes. Yo añadiría mejorar la comunicación vía telefónica cuando se requieran hacer consultas en especial cuando los familiares de los internos vivimos en otra ciudad o municipio.	Los documentos del carnet de niños	Considero que todos los requisitos son necesarios teniendo en cuenta la seguridad que se debe llevar
Se envía autorización y dan respuesta para el ingreso hay que volver a autorizar	Los documentos en físico para la elaboración de carnet	Se busca racionalizar y no es acorde, además debería de ser más diligente en responder

Carné COVID	Los horarios	Se debe realizar mejor rapidez a los tramites
Carnet de menores	Captcha	Cedula
Los horarios de ingreso al establecimiento deben ser más extensos	Los ingresos son complicados y demorados sin horario oportuno, día de visita por el horario por la no atención	Si son necesarios los documentos y tramites
Conseguir la información puntual	Minimizar preguntas más claridad y que haya respuestas	Si son necesarios los requisitos
Considero que son muchos los requisitos para menores	Minimizar preguntas que son hasta muy repetitivas	Si son necesarios los requisitos
Considero que todos son necesarios	Minimizar preguntas y ser más coherentes con lo mismo	Si son necesarios los requisitos de ingreso
Requisita	Mostrar el poder para poder ingresar	Solicitan muchos requisitos para el ingreso como visitante
Documentos de identificación a extranjeros	Muchas preguntas	Solicitudes escritas
Documentos en físico, no reciben por correo.	N.A (2)	Solo diez personas puedan tener en la lista que puedan visitarlo
El buen funcionamiento del aplicativo	Ninguna (3)	Tantas preguntas
El certificado de ARL, porque como red de apoyo las ARL no realizan afiliaciones.	Ninguno todos son necesarios, la funcionaria es clara en su explicación	Tener que ir al establecimiento a registrarme
El ingreso para ir a notificar	No quiero responder den respuestas	Tener que ir presencial para poder entrevistarse con la PPL
El seguimiento a las solicitudes de manera presencial en los puntos físicos. La tecnología permite acortar distancias y seguimientos sin necesidad de desplazamientos.	No responde (3)	Todo lo considero dentro lo necesario y adecuado
El servicio de visitel para apartar citas de visitas	No sabe	Todo muy bueno
El tener que ir presencial a registrarse	No tengo nada más que decir	Todos
El visto bueno de jurídica	No tengo ninguna sugerencia	Todos
Esperar tanto tiempo para contestar una solicitud y requerir que el abogado haga presencia para firmar un	No tiene respuesta (3)	Todos estos trámites si respuestas

poder siendo que eso lo pueden hacer y enviarlo como se hacía antes		
Extra juicio ante notaría para ingreso de menores cuando el responsable es la madre.	No todos son necesarios	Todos los requisitos los considero necesarios
Fotocopia de cc para visitar cuando piden también la original	No, sería bueno que agilizarán los trámites con mayor capacidad de indicar y dar a conocer a través de comunicaciones visible, carteleras, frecuencia la información	Todos muy buenos
Habilitar sitios y medios tecnológicos para estas entrevistas, no podemos gestionar estas entrevistas en el área de trabajo, y menos contar con celular donde este habilitado este link.	Para entrevistas se debe hacer necesario la autorización única del PPL	Todos son necesarios (5)
Hay mucha tramitología	Para ingreso fue acorde a lo reglamentado	Ingreso de ropa
Hay muchos filtros en los derechos de petición, por eso se demoran en dar respuesta	Para qué tantas preguntas sino hay respuestas dentro de los términos de ley	Todos son necesarios lo unico es para ingreso de menores son muchos requisitos
Por favor indíquenos que requisito considera innecesario	Poder	Tramite ingresos menores, encomiendas
Inscripción para cuenta matriz	Poder del PPL	Tramites jurídicos
Jurídica	Por el momento ninguno	Validación del documento -tarjeta profesional en portal 1
La certificación del ARL como red de apoyo no estamos afiliados a riesgos laborales	Por el momento todo muy bien	Varias veces un mismo documento
La certificación del ARL, como red de apoyo no tenemos afiliación a riesgos laborales	Por el momento todos muy buenos	Varias veces un mismo documento.
Visita		

Con relación a los trámites y OPA objeto de la encuesta se observan entre otros aspectos, los siguientes a no tener en cuenta: Documentos con autenticación notarial, los documentos en físico para la elaboración de carnet de niños, Carnet de menores, mostrar el poder para poder ingresar, solo diez personas puedan tener en la lista que

puedan visitarlo, el certificado de ARL porque como red de apoyo las ARL no realizan afiliaciones.

Así mismo precisan algunas dificultades: Los horarios de ingreso al establecimiento deben ser más extensos, Los ingresos son complicados y demorados sin horario oportuno, documentos en físico no reciben por correo, el visto bueno de jurídica.

14. Según su opinión indique que trámite relacionado con los procesos misionales (Atención Social, Tratamiento penitenciario, Directrices Jurídicas, Seguridad Penitenciaria y Carcelaria, Derechos Humanos, y Atención al Cliente) del INPEC debería ser racionalizado.

Los encuestados identificaron en un primer análisis los procesos en los cuales se considera racionalizar trámites: Atención Social y Tratamiento Penitenciario con 249 (17%), Directrices Jurídicas 172 (12%), Derechos humanos 82 (6%), Atención al ciudadano 62 (4%), Seguridad Penitenciaria y Carcelaria 46 (3%).

De otra parte, el 45% (660) de los encuestados respondió que no aplica (N/A) – Nada – Ninguna – No aplica y el 3% (42) respondió que Todos está bien / Todos son necesarios.

En cuanto a los trámites a racionalizar, se relaciona los temas relacionados con el Carnet ingreso a menores, el ingreso de encomiendas, Ingreso de alimentos, Domiciliaria, trabajo social y servicios salud (Sanidad).

Proceso	Cantidad
N/A - Nada - Ninguna - No aplica - No sabe	660
Atención Social y Tratamiento Penitenciario	249
Directrices Jurídicas	172
Derechos Humanos	82
Atención al Ciudadano	62
Seguridad Penitenciaria	46
Todos están bien / Todos son necesarios	42
Diría que funciona bien las plataformas	9
Visitas	9
Domiciliaria	8
Sanidad	4
Trabajo Social	4
Ingreso alimentos	6
Entrevista con PPL	3
Encomiendas	2
Carnet Ingreso menores	2

15. De los trámites que usted ha realizado en el INPEC, ¿Cuál considera que es el más complicado o engorroso, y por qué?

Las respuestas más relevantes incluyeron: 762 (51,11%) No sabe/ No responde / No / Nada, en blanco 633 (42,45%). En cuanto a las áreas con trámites considerados complicados o engorrosos el Área Jurídica presenta 60 (4%) menciones, el área de Atención y Tratamiento 44 (2,95%) y el Área de Salud 28 (1,88%).

Además, 22 encuestados no consideraron los trámites complicados o engorrosos (1,48%). En cuanto a los trámites específicos se detallaron los siguientes: Consignación en bancos 11 (0,74%), encomiendas 37 (2,48%), solicitud/expedición de cómputos 21 (1,47%), ingreso alimentos 9 (0,60%), también se reportan demoras para la notificación providencias y servicio de notarias para la autenticación de documentos de la PPL.

A continuación, se relacionan demás aportes con menor porcentaje como se detallan a continuación:

A si está funcionando bien	Con las domiciliarias	El ingreso al establecimiento	Fácil (8)
Abrir cuenta para la persona PPL en el banco	Considero que ninguno es complicado hay es que cumplir con los días y horas establecida para entregar los productos	El ingreso de alimentos	Falta de información en portería
Cuando se debe, solicitar beneficios judiciales y el pago de las pólizas, cuando se quiere ingresar alimentos para compartir con las PPL que uno visita por que la estadía como visitante es larga y no se puede comer algo.	Cuando necesite realizar el trámite me explicaron bien, pero la cárcel deberían adecuarla con más espacio, aun así, les agradezco mucho por la atención recibida.	El ingreso de alimentos y de horario de visita, el ingreso de encomiendas y la claridad con los horarios e implementos a ingresar, la obligación de la compra en el expendio y no ingreso de alimentos por almacenamiento en este.	Expone que el proceso de entrevistas con los PPL que otorgan poder, en algunos establecimientos carcelarios (cita modelo, picota) es engorroso y traumático debido a la tramitología y al espacio no adecuado para las entrevistas, en la página virtual de dichos ERON no hay una información clara para presentar solicitudes
Acceder a una cita médica, por la demora	Considero que todos son necesarios por seguridad	El ingreso de elementos para las actividades	Fase (4)

Acceso a centros carcelarios	Consignación en el banco (11)	El ingreso de elementos para las diversas actividades	Fortalecer el ente jurídico
Acceso a libertad- estudio de papeleo	Consulta jurídica de domiciliario	El ingreso de encomienda y alimentos	Fila para entrar a visita son 4 en total y tres horas de espera, venden puestos
Acceso jurídico y la salud	Cuando entrego encomiendas	El ingreso de encomiendas	Funciona bien a si
Gesdoc, porque se requiere relacionar demasiada información en lo que tiene que ver con los archivos físicos	Acceder a la salud y a jurídica porque eso no responden	El ingreso por la cantidad de sellos	Firma del director para ingresar a notificar
Activación del consignante	Considero que no son complicados	El registro de visita	. Acercamiento con tribunales
Al momento no he tenido problemas con ningún tramite	Cuando se ingresa a visita familiar por tanta femenina a veces se demora el ingreso, pero todo está bien	El sacar la cita de visita	Hacer la documentación
Al presentar mi discapacidad por falta de la mano izquierda fui muy bien atendido debo manejar el tiempo y no extenderme, porque otros visitantes también requieren atención por parte del funcionario.	Cuando se solicita el llamado de un privado de la libertad, demoran en llegar	El servicio de visitel para apartar cita, todos como los de la tercera edad no tenemos acceso a la información por desconocimiento de manejar redes, y dispositivos electrónicos	Hacer que los internos de otras ciudades puedan acudir a jurídica a firmar documentos
Algunas veces con lo jurídico	Cuando se solicita un beneficio judicial ante los jueces de ejecución	El solicitar calificación de conducta y redenciones de pena para solicitar la libertad de los internos	Hacer trámites de documentos para averiguar los beneficios de un PPL
Algunos funcionarios no colaboran para realizar las pausas activas	Cuando se solicita una libertad de un interno	El tema de encomiendas	Hasta ahora ninguno, solo he tramitado cita para visitar
Analizar el estado mental de los PPL	Cuando una persona no está escrita con anterioridad no se puede agregar con facilidad a la lista de ingreso	El tema de las visitas hay mucho protocolo para poder ingresar al establecimiento.	Hasta ahora todo muy bien
Apartar cita para ingreso de visita	De pronto a veces cuando se solicita el turno por la página cuando está colapsada	El trámite de autenticar con PPL es sencillo pero los PPL a veces se demoran mucho en salir y eso hace engorroso todo	Hasta ahora todos son buenos

Apenas comienza a utilizar servicios	De registro para visitas	El trámite de ingreso al establecimiento	Hasta el momento ha sido fácil
Área de salud (5)	De sanidad, no hay una atención adecuada por ser tercerizada	El trámite más complicado ha sido relacionado con la solicitud de visitas a internos.	Hasta el momento ninguno
Área jurídica	De visita conyugal porque es muy demorado	En algunos es como complejo porque se cae la pagina	Hasta el momento no
Atención al cliente (3)	Demorado dml	Directrices jurídicas (60)	Hasta el momento no he tenido dificultad con ninguno
Atención social, tratamiento penitenciario (44)	Derechos de petición sin respuestas	En el INPEC no hay tramites complicados y además el personal es muy atento	Hasta el momento no he tenido inconvenientes
Autorización entrega de cedula a familiar	Derechos humanos (3)	Hasta el momento todos han sido bien solucionado	Hasta el momento no he tenido inconvenientes
Beneficios administrativos (2)	Diría que funciona bien las plataformas (7)	En espera de entrada la fila no se respeta y hay personas que cobran el puesto	Hasta el momento todo funciona normal
Cada inicio de año renovar el permiso para ingreso como red de apoyo	El de ingreso al establecimiento	En un tiempo el ingreso a ERON. Porque había muchos requisitos	Hasta el momento todos los tramites los he realizado muy bien
El ingreso al establecimiento es muy complicado porque casi nunca está el funcionario que nos hace el ingreso en el sistema.	El de las directrices porque están en constante modificación	Es nuevo para nosotros, pero nos atendieron bien y nos explicaron el procedimiento para que lo apliquemos y en caso de duda con el mayor de los gustos será atendido, muy bien.	Por la carga laboral que existe en la oficina jurídica, a veces es engorroso los tramites de permiso de 72 horas, libertad por pena cumplida, toda vez que se deben anexar a cada solicitud sus anexos como calificación de conducta, arraigo familiar y otros.
Como se está manejando por el instituto es bueno	El día de visita por el horario por la no atención	Entrevista (4)	Horarios de salida atención médica, no sacan después de cierta hora
Como visitante debo entender que debe cumplir el reglamento y llegar temprano para realizar el trámite que necesito, he sido bien atendido.	Módulo de asignación de turnos visitel. Por falta de educación y promulgación y de tiempos en la explicación de los derechos que tienen los usuarios para iniciar la solicitud, sobre todo cuando se	Es muy limitada la instrucción de hacer entrevistas a internos por practicantes de comunicación cuando la información no va ser publicado a medios externos; que el sacar los internos para las actividades	Información acerca de proceso de inscripción de visita a PPL

	enferma gravemente un PPL.	de tratamiento sea más ágil.	
Carnets (4)	El ingreso a la visita	Encomiendas (27)	Información de domiciliarias
Con alto relieve de quejas en defensoría salud y alimentación	El ingreso al establecimiento, por qué es muy demorado	Expedición de cómputos (10)	Solo uno y me fue muy bien.
Con jurídica muy demorados	Están bien	Evaluación de fase	Solicitar descuento, en este momento ni con la orden de trabajo del juez, se logra que lo pongan a descontar
La solicitud de citas para visitar a un PPL	He realizado 2 y no le cambio nada.	Él envió de encomiendas	Son muy demorados en dar respuesta
La solicitud de historia clínica del PPL	Mucha demora en trámites para beneficios	Qué bueno que realizaran más actividades de sensibilización para mejor comprensión nuestra y del privado de la libertad.	Son normales y se hacen con paciencia
La solicitud libertad condicional	Muchas encuestas	Que sea más fácil sacar la cita para no tener que pagar para el turno	Tener claro el tramite a realizar y los documentos que debo tener para realizar bien el trámite.
La solicitud para reclamar la c.c	Muchas preguntas	Realizar donaciones solicitan mucho requisito	Tiempo disponibilidad de acceso al ingreso
La traída de fórmulas para ingreso de medicinas	Mucho papel	Redención (3)	Todo bien, fáciles de realizar (37)
Las consignaciones	Mucho papel y uno a veces no los entiende	Registros (6)	Tramite 72 horas (5)
Las directrices jurídicas no son claras	Mucho tiempo para los brazaletes	Respeto sus normas y condiciones para mi ninguno	Tramite de activación de consignante
Las encomiendas se demoran mucho en ser entregadas	Muy bien todo (4)	Revisiones periódicas de gas	Tramite de beneficios, pero no por el INPEC sino con demora en los juzgados para dar respuesta
Las entrevistas duran muy poco tiempo.	Muy poco tiempo para la visita de entrevista	Reseña internos	Tramite de libertad
Las respuestas a los derechos de petición, de libertad condicional, toda vez que a veces no envían los anexos completos a los juzgados.	N/a - nada - ninguno (762)	No, son sencillos y dependen de la persona que atiende para	La solicitud de cambio de situación jurídica de la PPL.
Libertad (5)	No aplica (6)	Sacar turno de vista el módulo siempre está funcionando mal	Trámites para libertad condicional

Llamada telefónica al 6012347474 . Imagino que los funcionarios encargados no dan abasto a llamadas y demás ocupaciones que tienen designadas. Y por ello se hace difícil la comunicación por dicho medio.	Yo como usuario tener claro el tramite a realizar y los documentos necesarios	Los certificados de permanencia del PPL porque muchas veces indican que la persona si está detenida pero no desde hace cuánto tiempo y si ha realizado actividades de redención de pena	Trámites para solicitar libertad. Es un área que ofrece poca atención al ciudadano
Jurídico (60)	No responde (68)	Salud (28)	Tratamiento penitenciario (15)
Visitas (24)	Papelería para domiciliarias	Seguir mejorando al momento muy bien todo	Sacra el poder para ingreso del menor
Yo creo que como tienen las aplicaciones es bueno	Para el ingreso de comida a los PPL	Seguridad (12)	No considero que sean complicados (22)
Los de jurídica porque son muy demorados	Para ingreso como visitantes	Solicitar cómputos (19)	Yo creo que no hay procesos complicados
Los derechos de mi esposo no los hacen valer porque no tienen salud buena	Para mí los días de visita que no dejan ingresar alimentos para compartir con la PPL pues la alimentación no es buena en términos generales	Solicitud de documentos en jurídica no cumplen con el tiempo especificado	Los tramites ante el inpec no son complicados, ni engorrosos
Permiso de 72	Pedir una entrevista	Solicitud de libertad	Ingreso de menores (16)
Los trámites de permiso para entrevistas a PPL	Pedir cita porque no se manejar un computador	Solicitud de tramites jurídicos	La atención fue muy buena
Mas engorroso tratamiento porque no tienen actualizados los cómputos	Permiso para citas médicas especializadas	Solicitud de traslado del condenado por agrupación familiar, debido a demora en los tiempos de respuesta	La entrega de encomiendas y suspensión de entrada comida casera mensualmente
Mayor agilidad	Me parece bien todo	Solicitud ingreso visitante	La entrevista
Me explican bien el proceso debo estar atenta y no enojarme con el funcionario porque me han tenido paciencia y el tramite me salió muy bien muchas gracias.	Me han atendido muy bien, debo ser organizado con los documentos que me solicitan para no perder tanto tiempo por mi desconocimiento	Solicitud para el ingreso de ventilador, y consignación cuenta matriz	Poder ingresar a la parte interna de los establecimientos nuestros equipos de trabajo como cámaras, micrófonos. Es muy difícil ese permiso
Me ha atendido y me explican bien soy yo el que se me dificulta el proceso debo escucharlos bien para no equivocarme.	Poder entrar nuestros medios tecnológicos. Por qué se hace la petición, pero en Bogotá pocas veces	Me han atendido muy bien y me explican paso a paso les agradezco porque se tomó el tiempo muy educada y respetuosa.	La hora de ingreso petición a la dirección general inpec, muy tardía la respuesta

	dan respuesta acertada.		
Solo he utilizado el de asignación de visitas y lo he hecho a través de un tercero	Poder ingresar a un establecimiento a predicar la palabra	Solicitudes de citas médicas en general salud	La mayoría el área de atención al cliente es buena es la única que explica bien.
Mi experiencia con el epmsc del Líbano ha sido muy satisfactoria, oportuna y respetuosamente, los funcionarios que allí trabajan son muy diligentes y los felicito.	Por el tiempo de espera para poder sacar los PPL	La mayoría son engorrosos y además para qué eso sí toca pedir favores con intermediarios para agilizar la información	La mayoría de esos trámites porque toca esperar más de la cuenta y con lo de las libertades niegan algunos cómputos porque no está el funcionario de esa oficina
La salida de las visitas, demasiado desorden	Poder solicitar entrevista con el PPL	Solo he pedido permiso para entrar a entrevistar a un interno y fue muy sencillo.	Solo he realizado el de visitel y es muy bueno.
La notificación a internos	Por el momento ninguno	Solo tramite de visita, no es engorroso	La requisa femenina a visitantes

Revisó: O.L. Leonel Ríos Soto, Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Sonia Aidé Barreto Salinas Coordinadora, GRUPE

Elaborado por: Adriana Castro Benavides, Auxiliar Administrativo - Grupo de Planeación Estratégica

Fecha de elaboración: 21/05/2025



INPEC

