

Bogotá D.C,

Teniente

EDWIN CONDE BULA

Coordinador Grupo de Derechos Humanos.

INPEG 29-11-2023 14:29
N Contestar: C10 Este No: 2023E0242237 Folio Anex 2 F40
ORIGEN 81002 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / DIANA MARCELA RODRIGUEZ NUÑEZ
DESTINO 81003 GRUPO DE DERECHOS HUMANOS / EDWIN CONDE BULA
ASUNTO ANALISIS DE COMPORTAMIENTO PQRSO DE MAYOR IMPACTO ENERO AL 26 DE NOVIEMBRE DE 2023
OBS ANALISIS DE COMPORTAMIENTO PQRSO DE MAYOR IMPACTO ENERO AL 26 DE NOVIEMBRE DE 2023

2023E0242237



Asunto: Análisis de comportamiento PQRSO de mayor impacto enero al 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 PQRSO del periodo enero al 26 de noviembre del año en vigencia, el cual permite el seguimiento y control por las dependencias responsables, se pudo evidenciar a nivel nacional que en las direcciones regionales y sus Eron adscritos se refleja un alto índice PQRSO de mayor impacto relacionadas a sus procesos, así:

TEMAS	Adulto Mayor	Afrocolombiano	Extranjero	LGBTI	Madre cabeza de hogar	Ninguno	Persona con discapacidad	Raizal	Total general
TOTAL PQRSO	4	1	2	11	5	246	1	1	273
Denuncia	1	1		7	2	144	1		156
Acoso y presunto delitos sexuales a los privados de la libertad						15			15
Delitos sexuales a privados de la libertad						6			6
Discriminación						3			3
Discriminación a la comunidad LGBTI y/o minorías		1		6		22	1		30
Discriminación a PPL por sexo, raza, genero, religión	1			1	1	17			20
Irregularidad en temas de aislamiento						38			38
Maltrato verbal a PPL o visitante					1	43			44
Quejas	3		2	4	3	97		1	110
Irregularidad en temas de aislamiento	1				2	47			50
Maltrato verbal a PPL o visitante	2		2	4	1	50		1	60
Reclamos						5			5
Irregularidad en temas de aislamiento						4			4
Mejores condiciones en la UTE						1			1
Solicitud									2
Acoso y presunto delitos sexuales a los privados de la libertad									2

Por lo anterior se hace necesario se tomen acciones de mejora con relación a la respuesta oportuna a los ciudadanos, cargue de la respuesta en el aplicativo GESDOC, trámite al respectivo radicado asignado a cada PQRSD y se genere las socializaciones requeridas en 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 / Auxillar 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