

81002-DINPE-GATEC

INPEC 12-04-3032 16:30  
Al Contestar Cita Este No. 2022E0074299 Fecha Anexo FAD  
ORIGEN: 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO: 8100-DIRECCION GENERAL / TITO YESID CASTELLANOS TUAY  
ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
ORIENTACIONES

2022E0074299 

Brigadier General  
**TITO YESID TUAY CASTELLANOS**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

**Asunto: Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas durante enero- marzo 2.022**

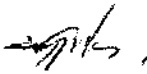
Respetuoso Saludo Señor General

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-MODULO PQRSD por los responsables de Atención al Ciudadano, recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correos electrónicos, pagina WEB y correspondencia recepcionadas en las oficinas de atención al ciudadano durante el periodo de enero a marzo 2.022

Este módulo a través del tablero de control permite el seguimiento y trazabilidad de las respuestas a los ciudadanos para el oportuno cumplimiento en términos de ley a las Dependencias, ERON y Direcciones Regionales responsables de la respuesta a los ciudadanos.

Atentamente,

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

Revisado por: Leyda Milena Medina - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Elaborado por: Luis Alejandro González - Profesional Universitario- Grupo de atención al Ciudadano  
Archivo: mis documentos plan de acción informes PQRSD 2.022 

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones enero - marzo 2.022**

**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.

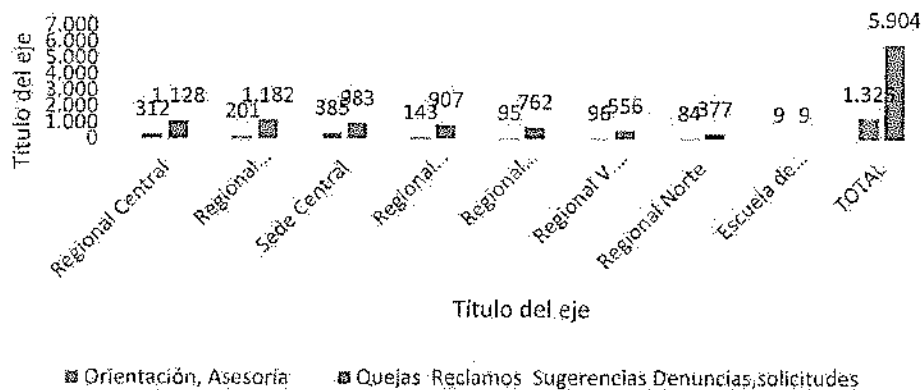
CANAL	DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFONICO	Línea de atención al ciudadano de la Sede Central y a nivel nacional, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC y denuncias, las cuales se ingresan en el aplicativo módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite.
LINEA NACIONAL 018000910105-CELULAR y CHAT 3173000522	Línea anticorrupción ubicada en la sede central de atención al ciudadano a nivel nacional, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC y denuncias, las cuales se ingresan en el aplicativo módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite.
FORMULARIO ELECTRÓNICO WEB	Permite registrar en módulo GESDOC PQRSD y de las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
CORREO ELECTRONICO ANTICORRUPCION y CORREO ELECTRONICO ATENCION AL CIUDADANO	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, solicitudes, sugerencias, felicitaciones, actos de corrupción, las cuales se radican en el módulo GESDOC PQRSD y para asegurar la trazabilidad del trámite (atención al ciudadano y línea anticorrupción).
RADICACION COMUNICACIÓN ESCRITA	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con los servicios y por actos de corrupción y solicitudes en general por Gestión Documental en el módulo GESDOC PQRSD.
BUZÓN DE SUGERENCIAS	Ventanilla única en ERON y Sede Central para recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON.

### ORIENTACIONES y PQRSD

Se realizó el seguimiento a través de la información registrada en el aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD a las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), y Sede Central donde se presentó la siguiente información:

Sede	Orientación, Asesoría	Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias,solicitudes	Total
Regional Central	312	1.128	1.440
Regional Noroeste	201	1.182	1.383
Sede Central	385	983	1.368
Regional Occidente	143	907	1.050
Regional Oriente	95	762	857
Regional V. Caldas	96	556	652
Regional Norte	84	377	461
Escuela de Formacion	9	9	18
<b>TOTAL</b>	<b>1.325</b>	<b>5.904</b>	<b>7.229</b>

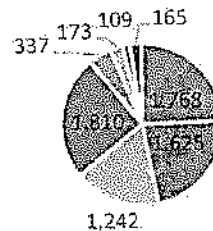
### ORIENTACIONES Y PQRSD ENERO MARZO 2022



## CANALES DE ATENCION

CANALES DE ATENCION PQRSY ORIENTACIONES ENERO-MARZO 2022									
Ubicación	Escrita	Personal	Correo Electrónico	Correo Electrónico Anticorrupcion	Página Web	Telefónica atención al ciudadano	Chat	Linea anticorrupcion	TOTAL
R.Central	118	370	361	518	36	25	2	11	1.441
R.Noroeste	617	388	117	170	10	74	4	4	1.384
Sede Central	11	63	312	470	244	40	89	140	1.369
R.Occidente	467	185	142	214	15	19	6	1	1.049
R. V Caldas	48	374	87	122	6	5	4	6	652
Norte	273	28	58	86	12	0	2	3	462
R. Oriente	234	216	159	222	11	10	2	0	854
Escuela de Formación	0	1	6	8	3	0	0	0	18
<b>TOTAL</b>	<b>1.768</b>	<b>1.625</b>	<b>1.242</b>	<b>1.810</b>	<b>337</b>	<b>173</b>	<b>109</b>	<b>165</b>	<b>7.229</b>

CANALES DE ATENCION PQRSY ORIENTACIONES ENE-MAR 2022



- Escrita
- Personal
- Correo Electrónico atención al ciudadano
- Correo Electrónico Anticorrupcion
- Página Web
- Telefónica atención al ciudadano
- Chat
- Linea anticorrupcion

Se radicaron en el módulo GESDOC PQRSY a nivel nacional durante el periodo enero – marzo de 2022 por el correo electrónico anticorrupción 1810, escrita 1768, de manera personalizada 1625, por correo electrónico de atención al ciudadano 1242, página WEB 337, telefónicamente atención al ciudadano 173, línea anticorrupción 165, chat 109, tanto a personas naturales como jurídicas para un total de 7.229 atenciones, de acuerdo a los niveles de servicio.

## 1- ORIENTACIONES

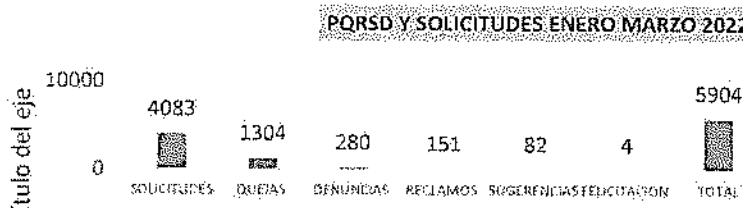
A continuación, se presenta de manera detallada las orientaciones más solicitadas entre otras que se suministraron a través de los canales de atención.

ORIENTACION POR TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN UBICACIÓN PPL	249
INFORMACION INSTITUCIONAL	209
INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	179
INFORMACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURIA, ICBF OTROS)	126
INFORMACION CONVOCATORIAS INPEC	123
INFORMACIÓN VISITAS VIRTUALES A PPL	87
INFORMACIÓN AUTORIZACIÓN ENTREVISTAS PPL	57
INFORMACIÓN CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ PPL	53
INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES	50
SERVICIO MILITAR	48
ASESORÍA TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	39
OTROS	105
<b>TOTAL</b>	<b>1.325</b>

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

PQRSD y solicitudes durante el periodo de enero - marzo 2022 así:

QUEJAS (QJ)	DENUNCIAS (DN)	RECLAMOS (RC)	SOLICITUDES (SL)	SUGERENCIAS (SG)	FELICITACIONES (FL)	TOTAL
1.304	280	151	4.083	82	4	5.904



A continuación, se presenta la dimensión y tipo de queja de las PQRSD y solicitudes más solicitadas registradas en el aplicativo GESDOC-PQRSD

DIMENSION TIPO QUEJA	CANTIDAD
<b>POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO</b>	<b>2564</b>
TRAMITES JURIDICOS PARA LA REDENCION DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO)	619
CONSTANCIAS DE RECLUSION DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	456
TRAMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	372
DEFINICION JURIDICA A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	190
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LO CANALES	156
FALTA TRAMITE DE LIBERTAD A PPL	153
INFORMACION DE TRAMITES LIBERTAD PPL	135
TRAMITE ANTE DETENCION DOMICILIARIA	135
OTROS	348
<b>TRATAMIENTO Y DESARROLLO</b>	<b>1604</b>
ATENCION MEDICA	360
TRAMITE PARA DESCUENTO (estudio, trabajo, enseñanza)	322
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO	295
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	282
CERTIFICACION INTERNOS	59
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	49
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	38
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	33
OTROS	166
<b>POR TRAMITE DE SEGURIDAD</b>	<b>507</b>
ENTREVISTA CON EL DIRECTOR DEL ERON	97
SOLICITUD DE PROTECCION AL PRIVADO DE LA LIBERTAD	89
INFORMACION CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	83
UBICACION A INTERNOS EN EL ERON	54
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	51
AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS	33
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	28
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	24
TRAMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	17
CERTIFICACION DE AUXILIARES	16
OTROS	105
<b>TRAMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>324</b>
INFORMACION CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	108
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	78
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	68

DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	19
OTROS	51
<b>TALENTO HUMANO (AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)</b>	<b>290</b>
CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	100
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	-82
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	20
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	16
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACION DE LAS DEPENDENCIAS	12
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	12
DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	9
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	8
OTROS	31
<b>INFORMACION INSTITUCIONAL</b>	<b>154</b>
INFORMACION ESTADISTICA INPEC	154
<b>INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL</b>	<b>128</b>
INTERNO EN DETENCION DOMICILIARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	54
AGRESION FISICA A PPL O FUNCIONARIOS	21
INTRODUCIR AL INTERIOR DEL ERON ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA	19
EXTORSION DE PPL A FAMILIARES Y CIUDADANOS	14
EXTORSION ENTRE PPL, PRODUCIR MALTRATO A PPL O FUNCIONARIOS, POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	20
<b>CORRUPCION SERVIDORES PUBLICOS</b>	<b>112</b>
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	29
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	21
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DADIVAS, COHECHO	21
CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALES	16
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	15
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DE PPL	10
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>62</b>
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	16
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	13
DISCRIMINACION A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION	9
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	7
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	7
OTROS	10
<b>SISTEMAS</b>	<b>48</b>
FALTA DE INFORMACION PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	21
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR LAS CITAS	13
OTROS	14
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>17</b>
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	17

Como se puede apreciar en la tabla anterior las PQRSD y Solicitudes que se registraron en el aplicativo por su dimensión y tipología, lo más solicitado por parte de los usuarios es lo referente a no efectuar trámite jurídico con 2.564, tratamiento y desarrollo 1604, trámite de seguridad 597, trámites administrativos 324, talento humano 290, investigaciones disciplinarias a PPL 128, corrupción servidores públicos 112, derechos humanos 62 y así sucesivamente.

### 3. CANALES ANTICORRUPCION

El INPEC ha implementado los siguientes canales para que el ciudadano presente sus denuncias con el fin de tomar acciones disciplinarias y correctivas con el fin minimizar su ocurrencia lo cual redundara en la buena imagen institucional.

CANAL	CANTIDAD
<a href="mailto:Correoanticorrupcion@inpec.gov.co">Correoanticorrupcion@inpec.gov.co</a>	1810
<a href="tel:018000910105">Línea nacional 018000910105</a>	137
Línea celular y chat 3173000522	582

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.

En muchas ocasiones las interacciones son fallidas o no terminan propiamente en la interposición de una queja o denuncia ante el instituto, por temas como:

- Las llamadas se caen.
- La llamada es informativa sobre temas que no son de corrupción.



- Los chats no finalizan con la información de una queja y denuncia, pues el usuario no responde o no brinda la información completa.
- Los correos electrónicos vienen duplicados y hasta triplicados con la misma información, por lo que se radica una sola queja.

#### 4. CANAL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS

<http://atc.inpec.gov.co:8080/>, se encuentran habilitadas las siguientes sedes para atención por la solución de asignación de turnos-Digiturno, con el fin de agilizar la atención a los ciudadanos con los siguientes resultados durante el periodo de enero a marzo de 2.022

##### Sistema de agendamiento de turnos INPEC

Sedes habilitadas para el agendamiento:

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

Agende su turno haciendo clic en el botón.

PUNTO DE ATENCION	No. De turnos Agendados	No. De turnos Atendidos
Sede Central	18	349
CPMSBOG	2	130
COMEB Bogotá	3	67
COPEL Pedregal	3	30
EPMSC Medellín	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>580</b>

## 5. CANAL OFICINA VIRTUAL ATENCIÓN AL CIUDADANO

<https://www.inpec.gov.co/>

Mediante este canal de atención se brinda información a los ciudadanos para interactuar de manera virtual sus preguntas más frecuentes, facilitándole al ciudadano no tener que desplazarse a las oficinas de atención al ciudadano lo relacionado con:

- Persona privada de la libertad.
- Atención al Ciudadano.
- INPEC



Bienvenido al modulo de atencion al ciudadano, por favor seleccione la opción que esté buscando

Si desea información relacionada con "PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD", marque: 1.

Si desea información relacionada con "INPEC", marque: 2.

Si desea información relacionada con "ATENCIÓN AL CIUDADANO", marque: 3.

Si desea terminar la atención, marque: 4.

12:00

## 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

El Grupo de Atención al Ciudadano adelanta el seguimiento y control a través del Tablero de control generando un radicado único por cada solicitud interpuesta por el ciudadano así mismo:

Permite trasladar la solicitud a más de un usuario;

Consolida toda la información de las PQRSD registradas en el módulo Gesdoc PQRSD a nivel nacional en tiempo real.

Permite colocar en privacidad absoluta, aquellas PQRSD que así lo requieran.

Cuenta con un sistema de alerta y semáforo, para que las dependencias respondan de manera inmediata.

Permite realizar la trazabilidad y seguimiento de las PQRSD, en el tablero de control y ver en tiempo real la ejecución y trámite de las mismas.

## 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 PPL, a través del aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD y Canales de atención.

El aplicativo antes mencionado permite generar listados y estadísticas por rango de fechas, tipos de solicitudes o medios de recepción para la toma de decisiones y acciones correctivas, por cuanto permite la integración de todas las peticiones, quejas, reclamos que ingresan por los diferentes medios de recepción y tener un control y seguimiento a la respuesta, actividad que se realiza de manera constante.

En cuanto a las PQRSD y solicitudes formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, se hace el debido control y seguimiento con el envío de oficios a las dependencias responsables, de manera manual y en el GESDOC con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

A los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, ERON y demás dependencias afectados por quejas se les recomienda realizar un plan de mejora y tomar las acciones

pertinentes, con el fin de minimizar las quejas que redunde en una mejor imagen institucional, mediante comunicaciones de la Dirección General.

Las Quejas más recurrentes que impactan al Instituto como son conductas irregulares de Servidores Públicos, Temas de Corrupción, Derechos Humanos entre otros, se analizan en el comité CRAET, con el fin de que las dependencias tomen las acciones correctivas con alcances disciplinarios y penales y acciones preventivas a que haya lugar.

A las Direcciones Regionales se les está requiriendo para que adelanten planes de mejora con sus ERON adscritos en la utilización del aplicativo módulo GESDOC PQRSD, con el registro oportuno de las solicitudes que se reciban por los diferentes canales de atención y se dé respuesta oportuna y se vea reflejada la trazabilidad en el tablero de control.

El digiturno con sus tablets de calificación, el sistema de agendamiento y la oficina virtual ha permitido que los ciudadanos cuenten con otros canales de acceso para recepcionar las PQRSD, solicitudes y orientaciones.

Con el fin de dar a conocer la línea anticorrupción se está implementando una campaña sobre el "Pacto contra la corrupción", garantizando reserva absoluta de la información, actuando con transparencia en los procesos investigativos, promoviendo y respetando los derechos humanos. Esta actividad se llevará a cabo a nivel nacional en los ERON. *"La corrupción es un delito y denunciarlo es compromiso de todos"*

En atención a los continuos reclamos por parte de los ciudadanos solicitados por la línea anticorrupción y otros canales información relacionada con los números telefónicos, correos electrónicos, cronograma de visitas, encomiendas y servicios en general que se prestan, se solicitó mediante oficio 2022IE0072275 a las Direcciones Regionales, ERON y Escuela Penitenciaria Nacional la actualización de datos en la Página WEB teniendo en cuenta que estos datos no están actualizados o no se encuentran publicados en las pestañas correspondientes a cada uno de los ERON, Regionales y Escuela Penitenciaria Nacional y así dar cumplimiento al 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 otra disposiciones"*

