

81002-DINPE-GATEC

Bogotá,

INPEC 27.07.2022 15:01
Al Coordinador Grupo Atención al Ciudadano (LEYDA MILENA MEDINA LOZANO)
ORIGEN 81002 - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (LEYDA MILENA MEDINA LOZANO)
DESTINO 81002 - DIRECCIÓN GENERAL (TITO YESID CASTELLANOS TUAY)
ASUNTO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES
OBS.

2022IE0152158



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

Asunto: Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas durante abril-junio 2.022

Respetuoso Saludo Señor General

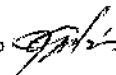
De manera atenta me permito adjuntarle el Informe de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones tramitadas y atendidas, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD por los responsables de Atención al Ciudadano, recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correos electrónicos, pagina WEB y correspondencia en las oficinas de atención al ciudadano durante el periodo abril-junio 2.022

Este Aplicativo PQRSD tiene una herramienta llamada tablero de control que 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 abril-junio 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.

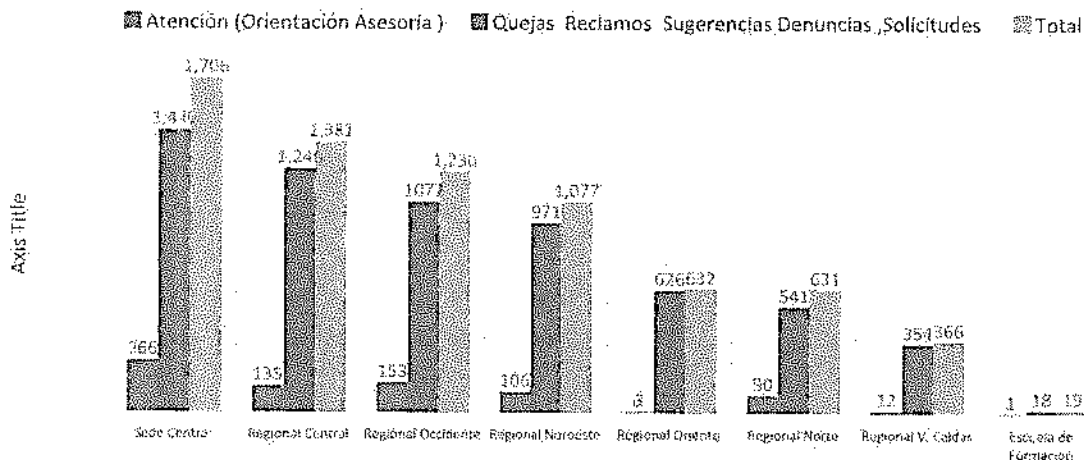
| CANAL | DESCRIPCION |
|---|--|
| PRESENCIAL | Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite. |
| TELEFONICO | 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 ANTICORRUPCION 018000910105-CELULAR y CHAT 3173000522 – 24 horas | 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 ELECTRONICO página 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- BOTON – PQRSD |
| 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 | Ventanilla única en ERON, direcciones regionales y Sede Central reciben 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 |
| BUZON DE SUGERENCIAS | Es un canal de atención al ciudadano ubicado ERON, direcciones regionales 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), Escuela Nacional Penitenciaria y Sede Central donde se presentó la siguiente información:

| Sede | Atención(Orientación Asesoría) | Quejas Reclamos Sugerencias Denuncia, Solicitudes | Total |
|--------------------------------|--------------------------------|---|--------------|
| Sede Central | 266 | 1.440 | 1.706 |
| Regional Central | 135 | 1.246 | 1.381 |
| Regional Occidente | 153 | 1077 | 1.230 |
| Regional Noroeste | 106 | 971 | 1.077 |
| Regional Oriente | 6 | 626 | 632 |
| Regional Norte | 90 | 541 | 631 |
| Regional V. Caldas | 12 | 354 | 366 |
| Escuela Nacional Penitenciaria | 1 | 18 | 19 |
| TOTAL | 769 | 6.273 | 7.042 |

PQRSD Y ORIENTACIONES ABRIL -JUNIO 2022



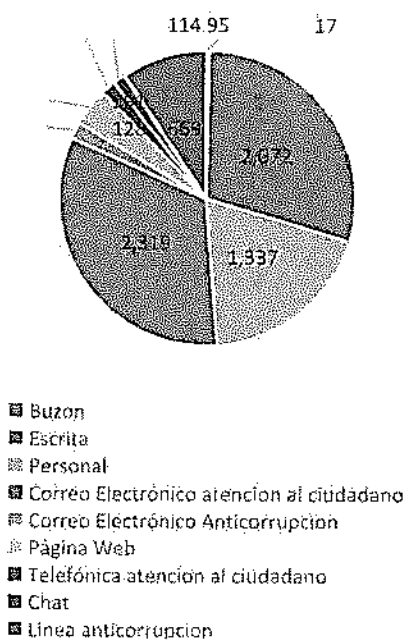
CANALES DE ATENCION

| CANALES DE ATENCION PQRSYD Y ORIENTACIONES ABRIL JUNIO 2022 | | | | | | | | | | |
|---|-----------|--------------|--------------|--|-----------------------------------|------------|----------------------------------|-----------|----------------------|--------------|
| Ubicación | Buzón | Escritura | Personal | Correo Electrónico o atención al Ciudadano | Correo Electrónico Anticorrupción | Página Web | Telefónica atención al ciudadano | Chat | Línea anticorrupción | TOTAL |
| SEDE CENTRAL | 0 | 43 | 91 | 661 | 57 | 155 | 10 | 76 | 613 | 1.706 |
| EPN | 0 | 0 | 1 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| R.CENTRAL | 0 | 179 | 378 | 675 | 31 | 53 | 35 | 7 | 24 | 1.382 |
| R.OCCIDENTE | 17 | 544 | 306 | 300 | 14 | 19 | 15 | 7 | 6 | 1.211 |
| R.NORTE | 0 | 273 | 181 | 151 | 6 | 17 | 0 | 0 | 3 | 631 |
| R.ORIENTE | 0 | 261 | 120 | 218 | 9 | 14 | 6 | 0 | 4 | 632 |
| R.NOROESTE | 0 | 683 | 167 | 140 | 9 | 25 | 45 | 2 | 8 | 1.079 |
| R.V. CALDAS | 0 | 89 | 93 | 157 | 2 | 8 | 3 | 3 | 11 | 366 |
| TOTAL | 17 | 2.072 | 1.337 | 2.319 | 128 | 291 | 114 | 95 | 669 | 7.042 |

Tal como se puede apreciar en el cuadro la oficina de Atención al Ciudadano - Sede Central es quien o radica las PQRSYD allegadas por los correo electrónicos

(atecionalciudadano@inpec.gov.co y anticorrupción @inpec.gov.co así como también la línea telefónica 018000910105- Celular R y CHAT 3173000522 línea a anticorrupción con atención 24 horas y la línea de atención al ciudadano 2347474 ext. 1514, 1486, 1488, 1511, y 1509 con horario de 8 :00 am. – 5 :00 pm , con el fin de atender de manera directa al ciudadano y poder llevar a cabo la estadística y control de las PQRSD que ingresan por estos medios las cuales son direccionadas y se da un número radicado a las diferentes Regionales y dependencias comprometidas con las siguientes temáticas más recurrentes (Tratamiento y Desarrollo, Jurídica, Asuntos Penitenciarios, CCV, CERVI, Gestión Corporativa, Control Interno Disciplinario, Sistemas, Derechos Humanos, Planeación, Talento Humano). De acuerdo al comparativo se evidencia el aumento de atenciones por este medio y se reflejan en este trimestre comparado con el anterior corte de enero –marzo 2022 en lo referente a los canales de correo electrónico de atención al ciudadano con 2319 (1242) y línea anticorrupción con 669 (165) atenciones.

Canales de atención PQRSD y Orientaciones Abril Junio 2022



1- ORIENTACIONES

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

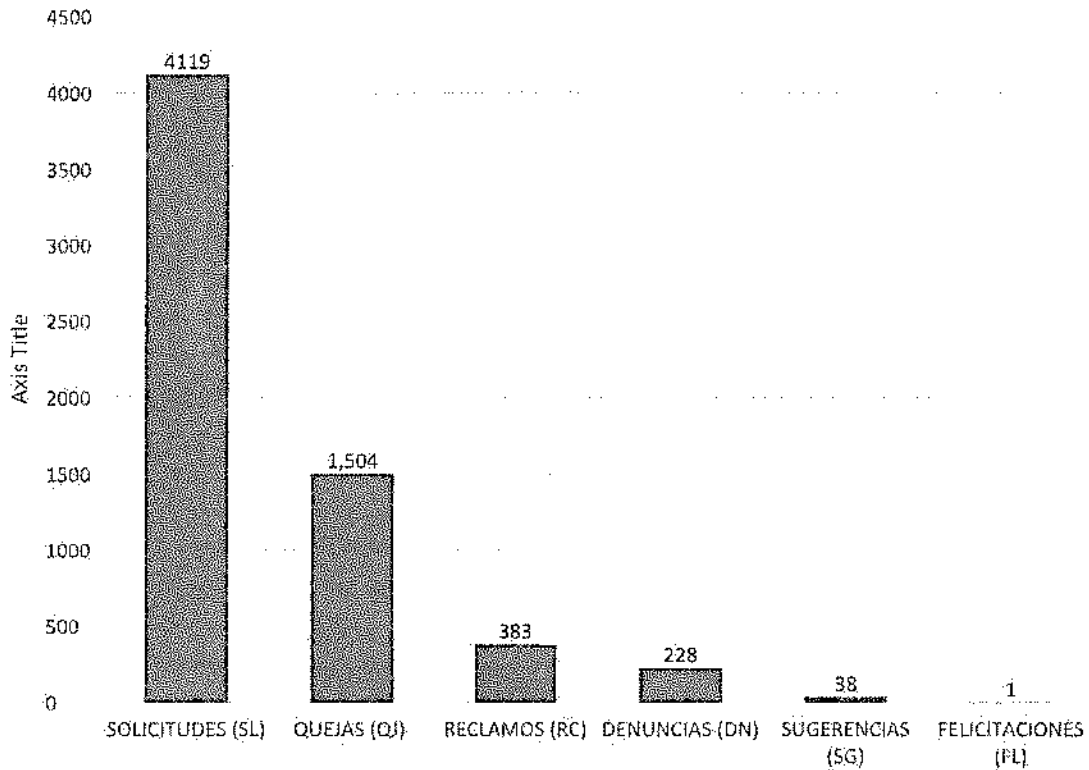
| ORIENTACION POR TIPO | CANTIDAD |
|---|------------|
| INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION | 243 |
| INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL | 139 |
| ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS) | 136 |
| INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL | 66 |
| REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL | 62 |
| CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD | 45 |
| INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC | 25 |
| INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR | 23 |
| INFORMACIÓN JURÍDICA DE PPL EN ESTACIÓN DE POLICIA-URI | 20 |
| INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR | 6 |
| DONACIONES | 3 |
| ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19 | 1 |
| TOTAL | 769 |

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

Cantidad de PQRSD y solicitudes durante el periodo ABRIL -JUNIO 2022 así:

| SOLICITUDES (SL) | QUEJAS (QJ) | RECLAMOS (RC) | DENUNCIAS (DN) | SUGERENCIAS (SG) | FELICITACIONES (FL) | TOTAL |
|------------------|-------------|---------------|----------------|------------------|---------------------|-------|
| 4119 | 1.504 | 383 | 228 | 38 | 1 | 6.273 |

PQRSD Y SOLICITUDES A NIVEL NACIONAL ABRIL JUNIO 2022



DIMENSION Y TIPO DE QUEJA

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 PQRSD | CANTIDAD |
|---|------------|
| ASUNTOS PENITENCIARIOS | 153 |
| SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL | 153 |
| CERVI | 32 |
| FALTA DE VIGILANCIA DE DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA | 22 |
| MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO | 10 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 141 |
| ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS | 67 |
| EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS | 23 |
| CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD | 15 |
| AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES | 12 |
| DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS | 11 |
| PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PUBLICO | 6 |
| AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS | 2 |
| SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA | 2 |
| CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALES | 1 |
| PARTICIPACIÓN DE FUNCIONARIO EN POLÍTICA | 1 |
| USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD | 1 |
| CUSTODIA Y VIGILANCIA | 962 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL | 196 |
| INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL | 127 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD | 109 |
| NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS | 78 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES | 64 |
| NO DAR TRAMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA | 53 |
| NO TRAMITE Y MEDIDAS DE PROTECCION A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD | 35 |
| SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL | 30 |
| SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES | 24 |
| INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS | 23 |

| | |
|---|------------|
| INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA | 21 |
| USO EXCESIVO DE LA FUERZA | 21 |
| MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U. OPERATIVOS | 20 |
| MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS | 19 |
| ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES) | 17 |
| EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES | 16 |
| EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS | 12 |
| INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS | 12 |
| POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD | 12 |
| BLOQUEO CELULARES (IMEI) | 11 |
| PRODUCIR MALTRATO A PPL O FUNCIONARIOS | 11 |
| SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES | 9 |
| INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR | 8 |
| INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON | 8 |
| IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD | 8 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL | 5 |
| AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL | 4 |
| FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON | 4 |
| HACINAMIENTO EN LOS ERON | 2 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL | 2 |
| MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL | 1 |
| DERECHOS HUMANOS | 66 |
| IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO | 23 |
| MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE | 16 |
| DISCRIMINACIÓN DE LA COMUNIDAD LGBTI Y/O MINORÍAS | 13 |
| DISCRIMINACIÓN A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGIÓN | 7 |
| ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD | 5 |
| DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD | 1 |
| FELICITACION A FUNCIONARIOS | 1 |
| GESTIÓN CORPORATIVA | 282 |
| FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD | 102 |
| CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD | 49 |
| DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA | 40 |

| | |
|---|-------------|
| SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC | 28 |
| FALTA SERVICIO TELEFONICO | 14 |
| FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON | 12 |
| DONACIONES | 11 |
| FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL | 11 |
| FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO | 8 |
| MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO | 4 |
| NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON | 3 |
| JURIDICA | 1351 |
| SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD | 226 |
| FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA | 209 |
| FALTA TRAMITE DE LIBERTAD A PPL | 153 |
| TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO) | 128 |
| FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS | 125 |
| DEFINICION JURIDICA A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI | 120 |
| NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LO CANALES | 88 |
| ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS) | 82 |
| FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACION DE INTERNOS | 45 |
| SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL | 31 |
| NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES | 26 |
| INFORMACIÓN DE TRAMITE LIBERTAD PPL | 22 |
| NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL | 20 |
| NO EFECTUAR TRAMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD | 19 |
| INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL | 18 |
| ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DE PPL | 8 |
| FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB | 7 |
| REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR | 7 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA | 5 |
| FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA | 3 |
| INFORMACIÓN JURÍDICA DE PPL EN ESTACIÓN DE POLICIA-URI | 3 |
| MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI | 2 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN TRAMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL | 2 |
| SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL | 2 |

| | |
|--|------------|
| PLANEACION | 503 |
| INFORMACIÓN ESTADÍSTICA | 503 |
| SISTEMAS | 69 |
| DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL | 2 |
| IRREGULARIDADES VISITOR | 13 |
| SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL | 12 |
| MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL | 10 |
| SOLICITUD CORRIGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR) | 10 |
| RECARGA PIN TELEFONOS | 6 |
| SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB | 5 |
| SOLICITUD REGISTRO DE LOS PPL DE LA PAGINA WEB | 5 |
| FALTA ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL | 3 |
| DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO | 2 |
| FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB | 1 |
| TALENTO HUMANO | 543 |
| SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS | 200 |
| INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS | 89 |
| SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR | 52 |
| INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC | 39 |
| ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS | 36 |
| SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES | 30 |
| SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES | 17 |
| TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES | 15 |
| INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES | 12 |
| DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS | 10 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS | 7 |
| SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES | 7 |
| FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS | 6 |
| SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS | 5 |
| AUSENTISMO LABORAL | 3 |
| INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR | 3 |
| FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A FUNCIONARIOS PÚBLICOS | 2 |
| FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS | 2 |

| | |
|---|-------------|
| FALTA DE TRAMITE EN LA DOCUMENTACION RADICADA | 2 |
| FELICITACION A FUNCIONARIOS | 1 |
| INCUMPLIMIENTO A PROTOCOLOS COVID 19 | 1 |
| MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS | 1 |
| ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19 | 1 |
| SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS | 1 |
| SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS | 1 |
| TRATAMIENTO Y DESARROLLO | 2177 |
| SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA) | 509 |
| FALTA DE ATENCIÓN MEDICA | 493 |
| SOLICITUD CAMBIO DE FASE | 397 |
| SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO | 374 |
| FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.) | 96 |
| ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL | 62 |
| IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO | 60 |
| INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA | 50 |
| SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI | 41 |
| IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO | 32 |
| REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL | 16 |
| SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA" | 9 |
| FALTA DE ATENCIÓN MEDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA | 7 |
| SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-UR | 7 |
| INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS) | 6 |
| MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL | 6 |
| FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE | 5 |
| MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS | 5 |
| FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSERCIÓN – POSPENADO | 2 |

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 la dependencia Tratamiento y Desarrollo con 2.177, Jurídica con 1.351, Custodia y vigilancia 962, Talento Humano 543, Planeación 503,

Gestión Corporativa 282, Asuntos Penitenciarios 153, Control Interno Disciplinario 141, Sistemas 69, Derechos Humanos 66, CERVI 32.

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 de minimizar su ocurrencia lo cual redundara en la buena imagen institucional.

| CANAL | CANTIDAD |
|--|----------|
| Correoanticorruccion@inpec.gov.co | 128 |
| Línea nacional Anticorrupción 018000910105: | 669 |
| Línea chat 3173000522 | 95 |

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.

Con el fin de mejorar la atención por estos canales y en razón a que su objetivo es con temas de denuncia por corrupción se ha solicitado a la oficina Asesora de Sistemas la ubicación en página WEB de los procesos de información para que los ciudadanos puedan ingresar sin ninguna dificultad.

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 abril -junio 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.

Agende Su Turno

Cancelar Agendamiento

| SEDE | No. De turnos Agendados | No. De turnos Atendidos |
|----------------|-------------------------|-------------------------|
| Sede Central | 18 | 325 |
| CPMSBOG | 4 | 119 |
| COMEB Bogota | 13 | 135 |
| COPEL Pedregal | 0 | 15 |
| EPMSC Medellin | 0 | 54 |
| TOTAL | 35 | 648 |

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 módulo de atención 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.

15:00

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

El Grupo de Atención al Ciudadano adelanta el seguimiento 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.

Para el presente trimestre de abril –junio se recibieron por los diferentes canales de atención un total de 6.273 PQRSD comparados con el trimestre anterior 5.904 se puede observar un incremento en términos porcentuales del 6.25% (369 atenciones)

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. Para tal fin se envió el oficio con Radicado 8100-DINPE-GATEC 2022IE0022137 a las seis (6) Direcciones Regionales, Directores de Establecimientos de Reclusión y Escuela Penitenciaria Nacional.

De la misma forma una vez verificado por parte del Grupo de atención al ciudadano el módulo Gesdoc PQRSD a través del tablero de control se evidencio la no respuesta a los ciudadanos por parte de las seis (6) Regionales mediante los oficios DINPE-GATEC

2022IE0056591,2022IE0058950,2022IE056592,2022IE56590,2022IE0056593,2022IE0056719, así como a las dependencias solicitándoles de manera inmediata dar respuesta de fondo al ciudadano dando cumplimiento al procedimiento y a la ley 1755 de 2015.

El aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD y Canales de atención 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.

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 los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, ERON y demás dependencias afectados por PQRSD 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.

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 mediante los oficios 81002-DINPE-GATEC 2022IE0115853, 2022IE0115877, 2022IE0116066, 2022IE0115872, 2022IE0115889 y 2022IE0117899.

El sistema integral de turnos 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 implementó una campaña Prevención de la Corrupción denominada "Tres pasos para prevenir la corrupción", la cual fue socializada a la Sede Central, Directores Regionales, Directores de ERON y Escuela Penitenciaria Nacional mediante el oficio 81002-DINPE-GATEC 2022IE0103562, garantizando reserva absoluta de la información, actuando con transparencia en los procesos investigativos, promoviendo y respetando los derechos humanos. "*La corrupción es un delito y denunciarlo es compromiso de todos*"

De acuerdo con la dimensión y tipo de queja de las PQRSD y solicitudes más solicitadas registradas en el aplicativo GESDOC-PQRSD y con el fin de disminuir el número de quejas y la debida atención a los requerimientos de las PPL frente a los procedimientos, solicitamos a las dependencias adelantar los planes de mejora o acciones adelantadas en la respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos en cumplimiento de la normatividad vigente y de esta manera contribuir en el mejoramiento de la imagen institucional.

Seguimiento al oficio 2022IE0072275 dirigido a las Direcciones Regionales, ERON y Escuela Penitenciaria Nacional se solicitó cumplir con la actualización de datos en la Página WEB en 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*” con el fin de atender los continuos reclamos por parte de los ciudadanos solicitados por la línea anticorrupción y otros canales la información relacionada con los números telefónicos, correos electrónicos, cronograma de visitas, encomiendas y servicios en general que se prestan.

Mediante el oficio 2022IE0143944 de la Dirección General se solicitó a las Direcciones Regionales, ERON y Escuela Penitenciaria adelantar una “*Campaña para la Radicación de una PQRSD*” en aras de contar y mejorar los procesos de radicación de acuerdo a los parámetros establecidos en cumplimiento a la normatividad que permita dar repuesta y solución a los requerimientos y optimizar los tramites los diferentes trámites y servicios con los que cuenta el INPEC.