



81002-DINPE-GATEC

Bogotá D.C,

Teniente Coronel

**ROLANDO ANTONIO RAMÍREZ SANABRIA**

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

Ciudad

INPEC 16-07-2024 16:27  
Al Contestar Cde Esta No.: 2024IE0138638 Fol:1 Anexo:0 FA:0  
ORIGEN 81002 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ  
DESTINO 8100 DIRECCION GENERAL / ROLANDO ANTONIO RAMIREZ SANABRIA  
ASUNTO INFORME CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -  
OBS INFORME CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -  
PQRSD Y ORIENTACIONES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION  
2024IE0138638



**Asunto:** Informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD y orientaciones recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención recepcionadas por las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional en el I semestre 2024.

Respetuoso saludo Señor Coronel,

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 – MÓDULO PQRSD, ingresadas por los diferentes canales de atención, personalizado, telefónico, correos electrónicos, página web, escrito y buzón, durante el periodo de enero a junio de 2024.

Es importante precisar que el aplicativo PQRSD, tiene una herramienta llamada tablero de control que permite el seguimiento, verificación y trazabilidad de las respuestas a los ciudadanos por las dependencias, ERON y Direcciones Regionales para el oportuno cumplimiento en términos de Ley.

Atentamente,

**GEIDY CRISTINA CÁRDENAS LÓPEZ**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano INPEC

Revisado: Geldy Cristina Cárdenas López – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Elaborado por: Julieth García Triana – Auxiliar administrativo  
Fecha de elaboración 12 de julio de 2024  
Archivo: mis documentos // 2. plan de acción 2024 // II Trimestre 2024 // Informe semestral consolidado PQRSD.

**INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC**

**Dirección:** calle 26 N° 27 - 48

**Conmutador:** 2347474

[atencionalciudadano@inpec.gov.co](mailto:atencionalciudadano@inpec.gov.co)

Página 1 de 17  
Código: PA-DO-G01-F09



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES ENERO A JUNIO 2024

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, entre los cuales se encuentran: Atención presencial, telefónica, línea anticorrupción 018000910105, celular y chat 3173000522 la cual tiene atención 24 horas, formulario electrónico página Web, Correo electrónico anticorrupción, correo electrónico Atención al ciudadano, radicación comunicación escrita y Buzón de sugerencia.

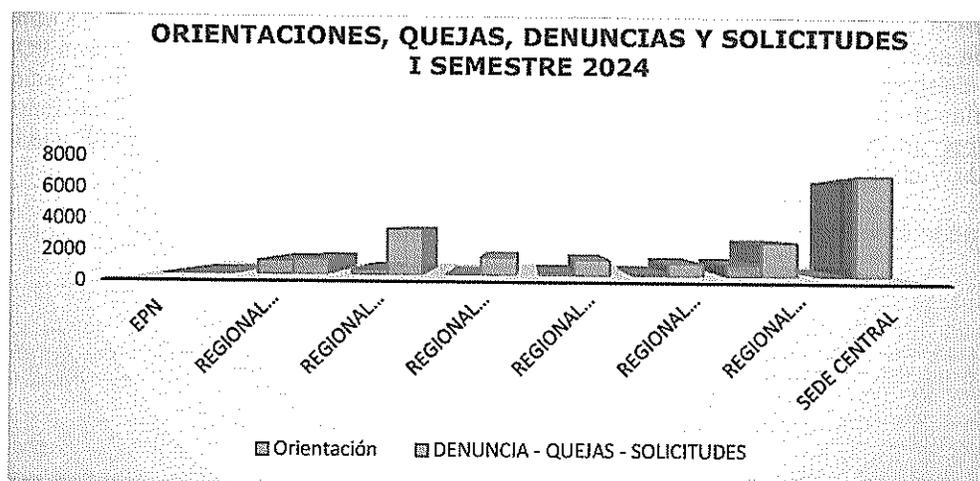
### ORIENTACIONES Y PQRS

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

SEDE	ORIENTACIÓN	DENUNCIA - QUEJAS - SOLICITUDES	TOTAL
EPN	4	23	27
Regional Central	996	1088	2084
Regional Noroeste	333	3306	3639
Regional Norte	1	1286	1287
Regional Occidente	217	1114	1331
Regional Oriente	164	906	1070
Regional Viejo Caldas	866	2440	3306
Sede Central	13	7237	7250
<b>Total</b>	<b>2594</b>	<b>17400</b>	<b>19994</b>

Tabla A

**NOTA:** Es de anotar que en esta tabla (**TABLA A**) solo se ubican Quejas, Denuncias y solicitudes; por lo que para tener el valor correspondiente Solicitudes, Quejas, Denuncias, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias debe dirigirse a la (**TABLA E**)



**Gráfica A**

### CANALES DE ATENCIÓN

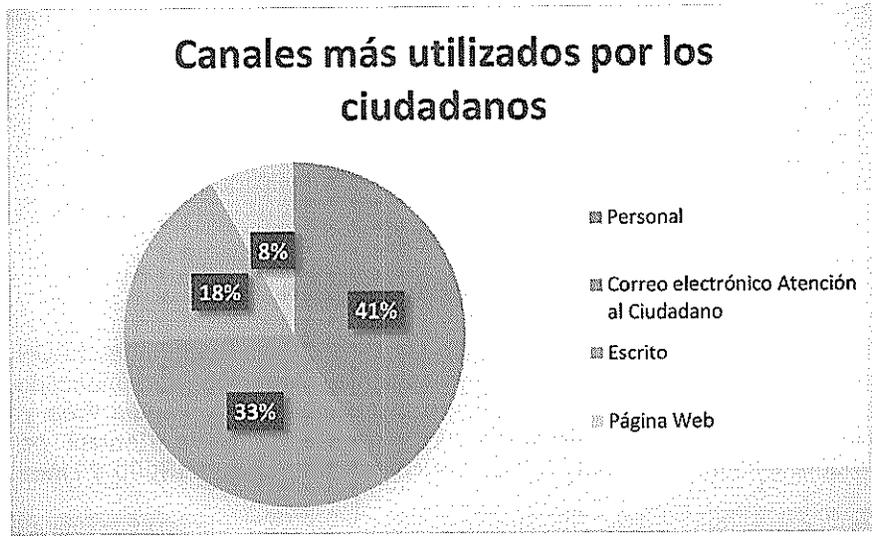
Los Canales de atención que se manejan en las Direcciones Regionales, ERON, Escuela Penitenciaria y Sede Central son: Buzón, Escrita, Atención personalizada, Correo electrónico de atención al ciudadano (Correo electrónico ATC), Página Web y Teléfono de atención al ciudadano (Teléfono ATC), desde la Sede Central se maneja exclusivamente los canales: Chat, correo anticorrupción, Línea 018000 y Línea Celular.

CANALES	Buzón	Chat	Correo Anticorrupción	Correo electrónico ATC	Escrito	Línea - 018000	Línea Celular	Página Web	Personal	Teléfono ATC	Total
EPN				27							27
Regional Central				285	238				1499	75	2097
Regional Noroeste		4	1	153	1054	1		10	2428	31	3682
Regional Norte				6	509				772		1287
Regional Occidente	145		1	441	273			1	532	16	1409
Regional Oriente	1			252	177		1		743	10	1184
Regional Viejo Caldas				228	1249			3	1856	27	3363
Sede Central	1	45	564	5227	17	13	55	1566	353	25	7866
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>49</b>	<b>566</b>	<b>6619</b>	<b>3517</b>	<b>14</b>	<b>56</b>	<b>1580</b>	<b>8183</b>	<b>184</b>	<b>20915</b>

**TABLA B**

Desde la Sede Central se encuentra el monitoreo de PQRSD por el tablero de control, donde se recibe y se verifica a nivel nacional como se da la trazabilidad de estas PQRSD a las diferentes Direcciones Regionales, ERON adscritos y Escuela Penitenciaria Nacional, además de ser el único que maneja las líneas de anticorrupción y correo institucional: ([anticorrupcion@inpec.gov.co](mailto:anticorrupcion@inpec.gov.co)), línea nacional anticorrupción **01-8000910105** y la línea celular y chat **3173000522**.

Se puede evidenciar que los canales de atención más usados son:



**Tabla C**

## 1. ORIENTACIONES

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

ORIENTACIONES	TOTAL
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>763</b>
COMO COLOCAR UNA PQRSD	31
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION	557
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	175
<b>CUSTODIA Y VIGILANCIA</b>	<b>802</b>
INFORMACION DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	424
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	377
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	1
<b>GESTIÓN CORPORATIVA</b>	<b>256</b>
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	252
DONACIONES	4

<b>JURÍDICA</b>	<b>631</b>
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	378
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	253
<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>11</b>
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	5
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	5
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1
<b>TRATAMIENTO Y DESARROLLO</b>	<b>131</b>
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	131
<b>TOTAL</b>	<b>2594</b>

**Tabla D**

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

Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Felicidades y Sugerencias durante el I Semestre del 2024 así:

Denuncia	Felicitación	Orientación	Quejas	Reclamos	Solicitud	Sugerencia
499	6	2594	2365	907	14536	8

**Tabla E**

- Donde las Felicidades van específicas a servidores penitenciarios que han generado una excelente atención y han brindado soluciones a inquietudes o inconvenientes que presentan los ciudadanos.

## **3. DIMENSIÓN Y TIPO DE PQRSD**

A continuación, se presenta la dimensión del tipo de queja de las PQRSD más solicitadas registradas en el aplicativo GESDOC – Módulo PQRSD.

DIMENSIÓN	TOTAL
<b>JURÍDICA</b>	<b>6445</b>
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias y otros)	1401
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	922
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	569
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida)	479
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	394
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	367
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	337

SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	331
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	276
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	246
SOLICITUD DE NOTIFICACION AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	188
REPARACION DIRECTA	146
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	131
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	121
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	84
FALTA DE TRAMITE EN LA EXPEDICIÓN DE COMPUTOS DE LOS PPL	65
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	61
PERMISOS EXCEPCIONALES	54
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	48
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	46
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	44
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	25
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	21
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	15
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIEPEC WEB	12
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	11
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	9
INCUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	6
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	5
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	5
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	4
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	3
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	3
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	3
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	3
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	3
SOLICITUD INFORMACIÓN TRAMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	3
MAL PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARÍA Y REGISTRADURÍA	2
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	1
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1

TRATAMIENTO Y DESARROLLO	3980
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	819
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	810
ESTADO DE SALUD DEL PPL	497
REQUISITOS PARA LA VISITA INTIMA	404
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	396
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	292
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	143
SOLICITUD DE HISTORIA MEDICA DEL PPL	119
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	105
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA	54
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	47
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	33
SOLICITUD DE ATENCION MEDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	27
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	24
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	21
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	20
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	19
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	18
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	18
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	15
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	14
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	14
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	14
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	13
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACION DE LOS PP	10
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	6
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	6
MAL FUNCIONAMIENTO DEL EXPENDIO EN LOS ERON	6
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	6
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	4
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	4
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	1



MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
<b>CUSTODIA Y VIGILANCIA</b>	<b>3733</b>
SOLICITUD DE INFORMACION DEL PPL	672
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO A VISITANTES	540
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	437
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS INTIMAS	361
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	256
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	181
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	176
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	97
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	90
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	90
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	88
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	80
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	65
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	54
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	52
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCION A FUNCIONARIOS	51
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	44
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	42
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	35
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	28
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	28
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	28
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	27
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	24
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	24
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	23
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	22
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	20
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	18
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	16
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	14



HACINAMIENTO EN LOS ERON	12
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	10
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	10
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	6
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	5
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	3
COBRO DE VISITAS POR CIUDADANOS	2
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	2
<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>1450</b>
SOLICITUD AMPLIACION INFORMACION DE CONVOCATORIAS	443
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	241
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	112
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	103
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	94
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	63
TRAMITE SOBRE NOMINA A FUNCIONARIOS	46
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	44
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	43
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	36
EMBARGO DE SUELDOS	27
NOTIFICACION A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	22
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	20
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	20
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	15
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	14
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	14
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	14
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	13
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	12
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	10
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	9
BRINDAR CAPACITACION A FUNCIONARIOS EXTERNOS	8
AUSENTISMO LABORAL	4
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	4
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	3
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	3
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	3



NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	3
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	2
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	2
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	2
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1
<b>ASUNTOS PENITENCIARIOS</b>	<b>1079</b>
SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	1079
<b>GESTIÓN CORPORATIVA</b>	<b>544</b>
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	155
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	72
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	63
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	56
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	48
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	39
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	37
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	36
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	12
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	6
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	5
FALTA DE ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	4
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	3
FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	2
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1
<b>SISTEMAS</b>	<b>405</b>
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	202
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	88
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	41
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	35
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	16
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITE	6
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	6
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	5
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	2
IRREGULARIDADES VISITOR	2
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB	1

**INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC**

**Dirección:** calle 25 N° 27 - 48

**Conmutador:** 2347474

[atencionalciudadano@inpec.gov.co](mailto:atencionalciudadano@inpec.gov.co)

Página 10 de 17  
Código: PA-DO-G01-F09

MAL FUNCIONAMIENTO PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	1
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>395</b>
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	220
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	61
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	24
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	22
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	17
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	17
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	15
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	10
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS ALERON	3
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	3
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	2
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	1
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>154</b>
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	154
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>94</b>
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	34
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	32
DISCRIMINACION	14
DISCRIMINACION A COMUNIDAD LGBTI	10
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
MEJORES CONDICIONES EN LA UTE	1
<b>CERVI</b>	<b>19</b>
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	14
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	5
<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>14</b>
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	14

**Tabla F**

Como se puede apreciar en la tabla anterior, las PQRSD y solicitudes que se registraron en el aplicativo GESDOC – Módulo PQRSD fueron por su dimensión y tipología, de las cuales las más solicitadas por parte de los usuarios, en lo referente a las dependencias son las siguientes:

Dimensión **JURÍDICA** con un total de **6445** PQRSD con temas recurrentes como: Solicitud del trámite a beneficios (domiciliarias y otros), Solicitud de información para



los trámites jurídicos de los PPL, Solicitud cartilla biográfica del PPL, Requisitos para el trámite de libertad (condicional, pena cumplida), Definición jurídica a los privados de la libertad en estación de policía - URI, Trámite jurídico para la redención de pena (certificado, trabajo, estudio), No dar respuesta a las solicitudes por los canales, Solicitud constancias de reclusión de los privados de la libertad, Notificación de trámites de documentos, Solicitud reportes disciplinarios a PPL, Solicitud de notificación al PPL por las entidades externas, Reparación directa, Falta de trámite a beneficios para los privados de la libertad (entre otros), Falta de trámite a beneficios para los privados de la libertad (entre otros), Programar remisiones audiencias virtuales, Falta de trámite en la expedición de cómputos de los PPL, Falta trámite de libertad a PPL, Permisos excepcionales, Incumplimiento del trámite a beneficio de detención domiciliaria, Solicitud del cambio de domicilio al PPL, Incumplimiento del trámite jurídico para la redención de pena (certificado, trabajo, estudio), No realizar procedimiento de traslado a PPL, entre otros.

De igual forma, la dimensión **TRATAMIENTO Y DESARROLLO** cuenta con un total de **3.980** PQRSD con temas: Solicitud trámite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza), Solicitud cambio de fase, Estado de salud del PPL, Requisitos para la visita íntima, Falta de atención médica, Solicitud suministro elementos de aseo, Irregularidades en la alimentación de los privados de la libertad en los ERON, Solicitud de historia médica del PPL, Falta de clasificación de fase, Falta de atención médica, Falta de entrega de elementos a PPL (colchoneta etc.), Inconformismo en el descuento de horas en trabajo, estudio, enseñanza, Solicitud de atención medica de los PPL en domiciliaria, Información sobre el fallecimiento PPL, Solicitud atención en salud a privados de la libertad en estación de policía-URI, Irregularidades expendio de los ERON, Falta de información para la visita virtual familiar al PPL, Falta de atención psiquiátrica o psicosocial, Multifiliación a EPS a PPL; entre otros.

Para finalizar, la dimensión de **CUSTODIA Y VIGILANCIA** con un total de **3.733** PQRSD, con temas recurrentes como: Solicitud de información del PPL, Solicitud de Información del trámite de ingreso a visitantes, Solicitud información de ubicación de PPL, Solicitud información visitas íntimas, Requisitos y elementos permitidos para encomiendas en los ERON, No dar trámite al cambio de patio o celda, No trámite a solicitudes de medidas de protección a los privados de la libertad, No entrega de encomiendas, Producir maltratos de PPL a PPL o funcionarios, Solicitud certificación de auxiliares, Solicitud información trámite ingreso visitantes y menores de edad, Extorsión de PPL a PPL, familiares o ciudadanos, Introducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos, Solicitud entrevistas de entidades judiciales a PPL, Interno en detención domiciliaria cometiendo acto delictivo o incumpliendo medida, Solicitud medidas de protección a funcionarios, Amenaza de PPL a ciudadano, Requisitos para el servicio militar, Extorsión a internos y familiares, Inducir a PPL a lesionar a sus compañeros, Introducir elementos de prohibida tenencia por ciudadanos al ERON, Solicitud información de sanción a PPL, Posible fuga de los privados de la libertad, Solicitud de información del trámite de ingreso de menores de edad, Uso excesivo de la fuerza, entre otros.



#### 4. LINÉA ANTICORRUPCIÓN

El instituto ha puesto en conocimiento de la ciudadanía los siguientes canales para la atención de Denuncias:

CANAL	TOTAL
Correo Electrónico Anticorrupción	566
Línea Anticorrupción Celular	56
Chat	49
Línea Anticorrupción 018000	14
<b>TOTAL</b>	<b>685</b>

**Tabla G**

Es de anotar, con respecto a las cifras mencionadas en el cuadro anterior, que la mayor cantidad de quejas, denuncias e informes analizados fueron por las dimensiones de **CUSTODIA Y VIGILANCIA** con un total de **299**, en temas recurrentes como son: Extorsión de PPL a PPL, familiares o ciudadanos con un total de 80 denuncias, Introducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos con un total de 65 denuncias, Amenaza de PPL a ciudadano con un total de 44 denuncias, Extorsión a internos y familiares con un total de 35 denuncias, Posible fuga de los privados de la libertad con un total de 27 denuncias, Uso excesivo de la fuerza con un total de 24 denuncias, Amenazas de PPL a funcionarios con un total de 14 denuncias, Agresión física de PPL a funcionarios con un total de 6 denuncias, Cobro de visitas por ciudadanos con un total de 2 denuncias, Muerte violenta entre PPL con un total de 2 denuncias; entre otros.

De igual forma, en la dimensión de **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO** se observa un total de **142** denuncias con temas frecuentes como son: Extralimitación de funciones de funcionarios públicos con un total de 61 denuncias, Solicitar o recibir dinero, dádivas, cohechos con un total de 22 denuncias, Agresiones físicas de funcionarios a PPL o familiares con un total de 17 denuncias, Contraer deudas o efectuar negocios con los privados de la libertad con un total de 17 denuncias, Corrupción de funcionarios en procesos contractuales con un total de 15 denuncias, Amenaza de funcionarios a PPL con un total de 10 denuncias; entre otros temas.

Para finalizar, la dimensión de **DERECHOS HUMANOS** presenta un total de **51** denuncias con temas como: Discriminación con un total de 14 denuncias, Irregularidad en temas de aislamiento con un total de 12 denuncias, Maltrato verbal a PPL o visitante con un total de 12 denuncias, Discriminación a comunidad LGBTI con un total de 10 denuncias, Acoso y presuntos delitos sexuales a los privados de la libertad con un total de 2 denuncias, Delitos sexuales a privados de la libertad con un total de 1 denuncia; entre otros temas.



Por su parte, las direcciones regionales reportaron la siguiente información:

Regionales (ERON adscritos) y Escuela	TOTAL
Regional Viejo Caldas	383
Regional Occidente	191
Regional Noroeste	60
Regional Norte	48
Regional Central	19
Regional Oriente	65
Escuela Penitenciaria	1
<b>TOTAL</b>	<b>767</b>

***Tabla H***

Durante el Primer Semestre 2024, se recibieron un total de: 767 quejas, denuncias e informes en las Direcciones Regionales y Escuela Penitenciaria Nacional.

Durante el periodo comprendido enero a junio de la presente vigencia, se analizaron en los Comités CRAET de la **SEDE CENTRAL: 426 Quejas**

#### **5. CANAL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS Y OTROS CANALES DE ATENCIÓN**

- ✓ **EL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS** en el transcurso de enero a junio de 2024, se evidencio una interacción con los ciudadanos y el uso de la solución digital de agendamiento de citas mediante la página web así:

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.



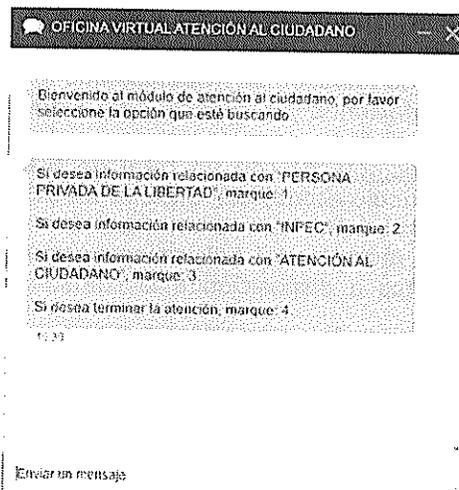
Bellavista (CPMS BELLO)	Dirección General	La Picota (COBOG)	Modelo (CPMS BOGOTÁ)	Pedregal (COPEL)	Total
279	740	0	207	83	1309

**TABLA I**

Como se puede evidenciar, el sistema de agendamiento de turnos es más usado en la Dirección General, con un total de 740 turnos, seguido de Bellavista con un total de 279, continuando con "La Modelo" con un total de 207 y terminando con Pedregal con un total de 83, sin embargo, se evidencia que el establecimiento de "La Picota" de Bogotá no hace uso del sistema.

6. **OFICINA VIRTUAL** interacción - charla o conversacional con los ciudadanos virtualmente y con relación a preguntas frecuentes, el Instituto ha habilitado el canal de atención que se encuentra en la página Web, en la cual se mantiene información mediante el **chatbot**, donde resuelve respuestas automáticas a las preguntas más frecuentes por los ciudadanos en general en temas como:

- Información sobre Personas Privadas de la Libertad
- Sobre Servicio al Ciudadano INPEC
- Información Institucional INPEC





## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el Primer Semestre 2024, se consolidó a nivel nacional **un total de 20.915** requerimientos así: **PQRSD 18.307, orientaciones o asesorías 2.594, felicitaciones 6 y sugerencias 8** a ciudadanos, PPL, familiares de PPL, defensores, entidades gubernamentales y no gubernamentales; los cuales a través de su trazabilidad las dependencias competentes brindan respuesta oportuna en los términos establecidos por la Ley.
2. La Sede Central fue la que reportó la mayor radicación de PQRSD y orientaciones con un total de **7.866**, seguido de la Regional Noroeste con un total de **3.682**, continuando con la Regional Viejo Caldas con un total de **3.363** y finalizando con la Regional Central con un total de **2.097**.

Por lo anteriormente expuesto, se evidencia que desde el informe del Primer Semestre 2024, la Escuela Penitenciaria Nacional ha radicado **ÚNICAMENTE 1 PQRSD** entre el periodo comprendido de enero a junio del año en curso, por lo que se hace necesario dar seguimiento y tomar las acciones pertinentes por parte de la Dirección de la Escuela Penitenciaria, en atención al incumplimiento, teniendo en cuenta el seguimiento que se ha generado por parte de la Dirección General - Grupo de Atención al Ciudadano mediante oficio con radicado N° **2024IE003736**.

3. Con relación a los canales de atención se evidencia que los ciudadanos prefieren radicar sus PQRSD y orientaciones y/o consultas de manera presencial, con un total **8.183** equivalente a un 39%, seguido del correo de atención al ciudadano ([atencionalciudadano@inpec.gov.co](mailto:atencionalciudadano@inpec.gov.co)) con un total de **6.619** equivalente a un 32%, continuando con el medio escrito con un total de **3.517** correspondiente a un 17% y finalizando con la página web del instituto con un total de **1.580** que corresponde a un 8%, el restante del 5% se encuentra dividido en los demás canales de atención puestos a disposición a la ciudadanía en general por el Instituto.
4. 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, entre los cuales se encuentran: Atención presencial, telefónica, línea anticorrupción 018000910105, celular y chat 3173000522, la cual tiene atención 24 horas, formulario electrónico página Web, Correo Electrónico Anticorrupción, Correo Electrónico Atención al Ciudadano, Radicación comunicación escrita y Buzón de sugerencias con el fin de escuchar y dar respuestas a sus inquietudes.
5. Con base a la información registrada, las PQRSD que más destacan son las que se encuentran a cargo de las dependencias: Jurídica, Tratamiento y Desarrollo, Custodia y Vigilancia, Talento Humano, por lo que se han adelantado charlas o diálogos con los ciudadanos para el conocimiento de los trámites, procesos y proyectos que tiene el instituto con la finalidad de disminuir las PQRSD que se



presentan a las antes mencionadas dependencias, destacando el evento realizado el pasado 10 de julio de 2024 con ciudadanos, familiares de PPL, Gestor de paz y Veedores de la Policía Nacional.

6. En el periodo de enero a junio de la presente vigencia, mediante el Comité CRAET se ha evidenciado que las Quejas y Denuncias de mayor relevancia y más reiterativas han sido las competentes a las dependencias de: **CUSTODIA Y VIGILANCIA** con un total de **299**, de igual forma, en la dependencia de **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO** se observa un total de **142** y para finalizar, la dimensión de **DERECHOS HUMANOS** presenta un total de **51**, a nivel de la **SEDE CENTRAL**, se presentaron estas quejas a las dependencias comprometidas con el fin de establecer acciones correctivas y preventivas frente a estos requerimientos.
7. En relación a las Quejas y Denuncias atendidas por los canales anticorrupción dispuestos para tales fines por el INPEC, se han registrado un total de **685** Quejas y Denuncias por estos medios (línea anticorrupción 01-8000, correo electrónico [anticorrupcion@inpec.gov.co](mailto:anticorrupcion@inpec.gov.co), chat de WhatsApp y línea celular) las cuales han sido analizadas y tratadas en el Comité CRAET durante el periodo en mención.
8. El sistema de agendamiento de turnos es más usado en la Dirección General, con un total de **740**, seguido de Bellavista (CPMS BELLO) con un total de **279**, continuando con "La Modelo" (CPMS BOGOTÁ) con un total de **207** y terminando con Pedregal (COPED) con un total de **83**. Sin embargo, se evidencia que el establecimiento de "La Picota" de Bogotá (COBOG) no hace uso del sistema de agendamiento de turnos, por lo tanto, se hace necesario tomar acciones de mejora con el fin de dar el uso correspondiente y adecuado a este sistema, acciones que deberán ser atendidas como primera medida por la Dirección Regional Central.

