

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones correspondientes al Primer Trimestre (período de Enero a Marzo de 2.025)

Dirección General

Grupo de Atención al Ciudadano

PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, a través de la Dirección General –Grupo de Atención al Ciudadano, presenta informe consolidado de la vigencia 2025 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD y orientaciones recibidas y atendidas por las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional a través de los diferentes canales de atención, medios dispuestos para que los ciudadanos realicen trámites, servicios, información y orientación.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 1755 DE 2.015, Decreto número 2623 del 2009, resolución 001139 de abril de 2.013) en el sentido de informar a la ciudadanía, sobre la gestión de la Dirección General en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Las estadística se realiza de acuerdo con el número total de **10.481 PQRSD y Orientaciones** presentadas ante la Entidad, discriminadas por canal y tipo de atención, de acuerdo con la información del aplicativo Gesdoc PQRSD y las recepcionadas por los canales de atención de manera personal, telefónica, correo electrónico, página web y correspondencia, en los diferentes puntos de atención al ciudadano ubicados en la Sede Central, Escuela Nacional Penitenciaria, Direcciones Regionales y Establecimientos de Reclusión Nacional.

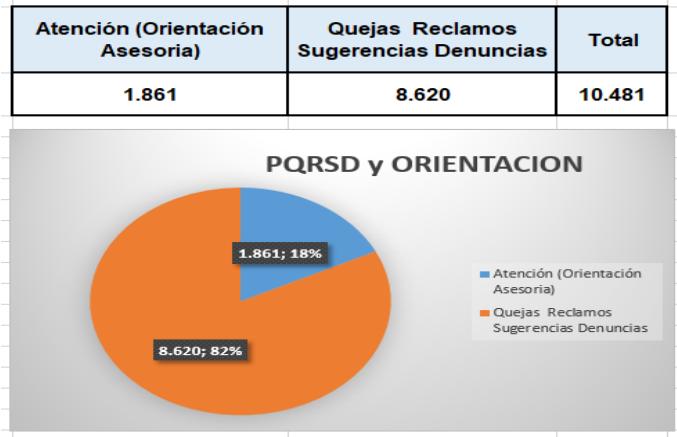
CANALES DE ATENCIÓN

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 aplicativo GESDOC PQRSD y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFÓNICO	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC, las cuales en el aplicativos GESDOC PQRSD y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
FORMULARIO ELECTRÓNICO WEB	Permite registrar en los aplicativo GESDOC PQRSD y de Gestión Documental las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta se puede verificar el estado del trámite de la solicitud
CORREO ELECTRÓNICO	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, solicitudes, sugerencias, felicitaciones, actos de corrupción, las cuales se radican en los aplicativos GESDOC PQRSD y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
RADICACIÓN 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.
BUZÓN DE SUGERENCIAS	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios Del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON.

INFORME DE PQRSD y ORIENTACIÓN

Los trámites y servicios solicitados a través del aplicativo Gesdoc PQRSD de las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), y Sede Central se presentan a continuación:



Durante el período de **Enero a Marzo 2025**, reportaron un total de **1.861** orientaciones con un 18% y **8.620** PQRSD con un 82%, tal como se observa en la Gráfica.

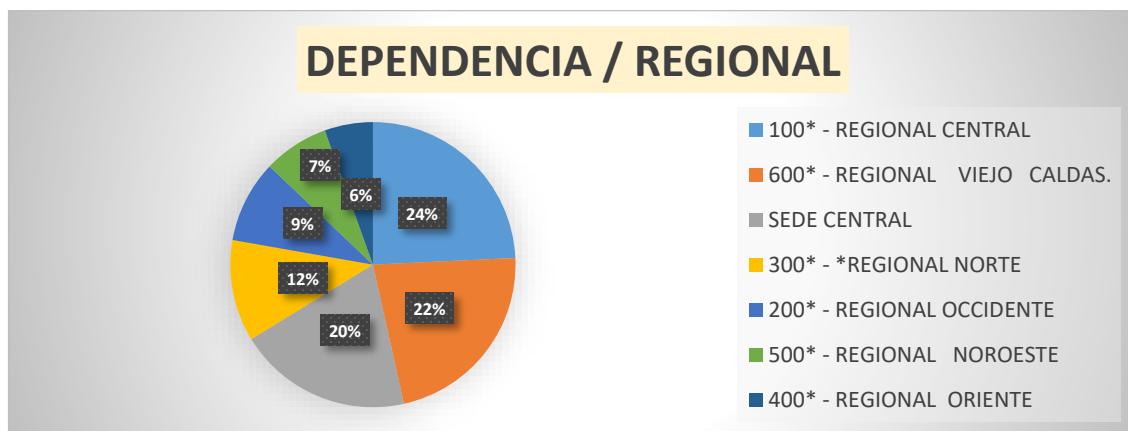
CANALES DE RECEPCION DE ORIENTACIONES Y PQRSD Primer Trimestre 2025	
Medio	Cantidad
Correo electrónico Atención al Ciudadano	3993
Personal	2891
Escrito	2350
Página Web	753
Correo Electrónico Anticorrupción	374
Telefónico Atención al Ciudadano	64
Chat	43
Línea Anticorrupción Celular	11
Línea Anticorrupción 018000	2
Total	10481



En la figura se evidencia que hubo un total de **10.481** PQRSD y Orientaciones de los canales más utilizados por los ciudadanos encontrando el correo electrónico (atencionalciudadano@inpec.gov.co) con **3.993**, seguido del personal con **2.891**, escrito con **2.350**, página web con **753**, Correo Electrónico Anticorrupción con **374**, Telefónico Atención al Ciudadano con **64**, y en menor medio utilizado se encuentra el Chat con **43**, Línea Anticorrupción Celular con **11**, Línea Anticorrupción 018000 con **2**.

PQRSD RECEPCIONADAS DE ENERO A MARZO 2025

DEPENDENCIA / REGIONAL	CANTIDAD
100* - REGIONAL CENTRAL	2542
600* - REGIONAL VIEJO CALDAS	2333
SEDE CENTRAL	2069
300* - *REGIONAL NORTE	1207
200* - REGIONAL OCCIDENTE	978
500* - REGIONAL NOROESTE	778
400* - REGIONAL ORIENTE	574
TOTAL	10481



En la tabla y gráfica anterior, se presenta la información registrada durante el periodo de **Enero a Marzo 2025**, en el aplicativo Gesdoc PQRSD con **10.481** de las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), y Sede Central.

TIPO DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD, DENUNCIA Y ORIENTACIÓN

TIPO PQRSD	CANTIDAD
Solicitud	6847
Orientación	1861
Quejas	1194
Reclamos	304
Denuncia	264
Felicitación	6
Sugerencia	5
TOTAL	10481



En la tabla y figura anteriores, se observa que las PQRSD y orientaciones que tienen los ciudadanos para el INPEC se registra así: Solicitud **6.847** de un trámite o servicio, seguido de la orientación al ciudadano con **1861**, continua la Queja con **1.194**, luego el reclamo con **304**, La Denuncia con **264**, la Felicitación con **6** y finalmente la sugerencia con **5**.

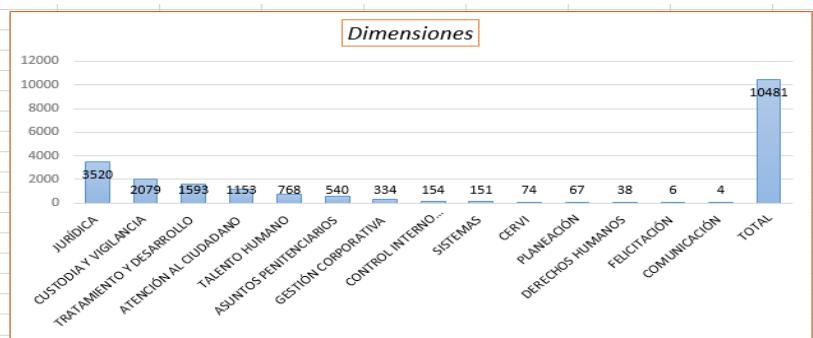
La Sede Central y las regionales Central y Viejo Caldas son las sedes que reportan un mayor registro de PQRSD, seguido de la regional Norte, Occidente, Noroeste y en último lugar se encuentra la regional Oriente.

DIMENSIÓN Y TEMAS DE LAS PQRSD Y ORIENTACIÓN A NIVEL NACIONAL

A continuacion se presenta un cuadro detallado por dimensión y tipo de queja de las PQRSD y Orientación de acuerdo a su peso porcentual de las mas solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional durante el periodo de **Enero a Marzo 2025**.

Tabla y Gráfica **DIMENSIONES**

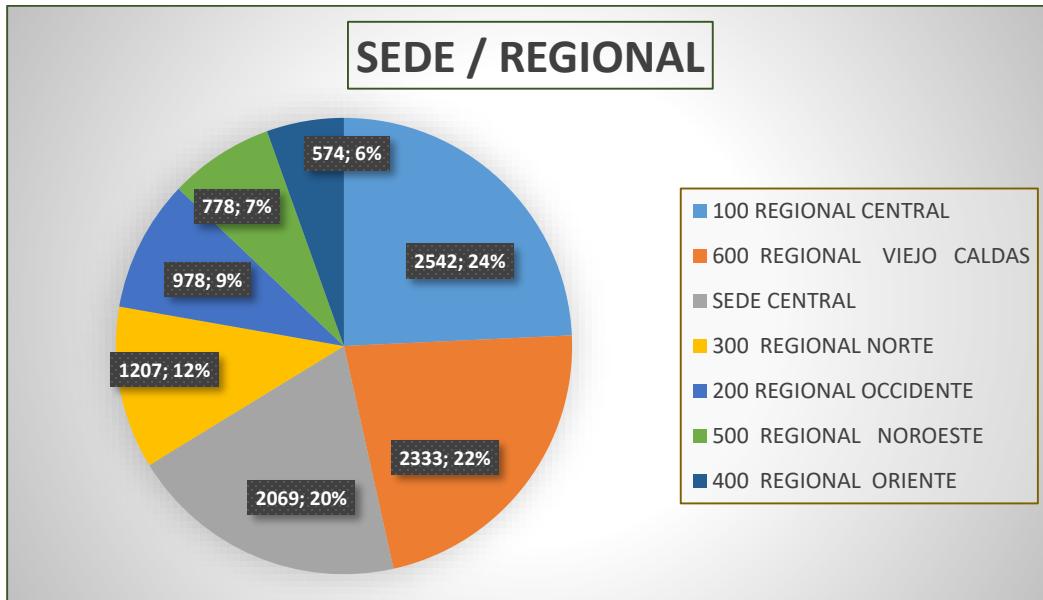
DEPENDENCIA / REGIONAL	CANTIDAD
JURÍDICA	3520
CUSTODIA Y VIGILANCIA	2079
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	1593
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1153
TALENTO HUMANO	768
ASUNTOS PENITENCIARIOS	540
GESTIÓN CORPORATIVA	334
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	154
SISTEMAS	151
CERVI	74
PLANEACIÓN	67
DERECHOS HUMANOS	38
FELICITACIÓN	6
COMUNICACIÓN	4
TOTAL	10481



De acuerdo a la tabla se evidencia que las PQRSD y Orientación con relación a las dimensiones y temas correspondiente a Jurídica con **3503**, Cuerpo de Custodia con **2071**, Tratamiento y desarrollo con **1593**, Atencion al Ciudadano con **1153**, Talento Humano con 768 y Asuntos Penitenciarios con 540 son las más recurrentes por parte de los ciudadanos.

DIMENSIÓN SEDE CENTRAL Y REGIONALES PRIMER TRIMESTRE 2025

SEDE	CANTIDAD
100 REGIONAL CENTRAL	2542
600 REGIONAL VIEJO CALDAS	2333
SEDE CENTRAL	2069
300 REGIONAL NORTE	1207
200 REGIONAL OCCIDENTE	978
500 REGIONAL NOROESTE	778
400 REGIONAL ORIENTE	574
TOTAL	10481



En la tabla y Gráfica se observa que las PQRSD y Orientación de las dimensiones y temas conforme a los requerimientos presentado por los ciudadanos se presenta así: R. Central con **2542**, R. Viejo Caldas con **2333**, Sede Central con **2069**, R. Norte con **1207**, R. occidente con 978, R. Noroeste con **778** y R. Oriente con **574**.

Por lo anterior, se relaciona los temas más solicitados por los ciudadanos en cada una de estas sedes.

DIMENSIÓN y TEMAS SEDE CENTRAL Y REGIONALES PRIMER TRIMESTRE 2025

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
JURÍDICA	3520	100,0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	541	15,4
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	427	12,1
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias,72 Horas y otros)	392	11,1
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	389	11,1
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	321	9,1
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF,JUZGADOS,OTROS)	195	5,5
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	174	4,9
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	170	4,8
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	131	3,7
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	117	3,3
REPARACIÓN DIRECTA	117	3,3
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	100	2,5
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	68	1,9

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
JURÍDICA		
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	59	1,7
PERMISOS EXCEPCIONALES	58	1,6
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	35	1,0
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	35	1,0
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	30	0,9
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	23	0,7
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	22	0,6
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	15	0,4
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	10	0,3
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	10	0,3
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	10	0,3
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	8	0,2
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	8	0,2
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	7	0,2
ENTREVISTA CON COMANDO DE VIGILANCIA Y/O DIRECCIÓN POR PARTE DE LAS PPL	7	0,2
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	6	0,2
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	6	0,2
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	6	0,2
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	4	0,1
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	4	0,1
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	3	0,1
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	3	0,1
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	2	0,1
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	2	0,1
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	2	0,1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	2	0,1
INCUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	1	0,0
CUSTODIA Y VIGILANCIA	2079	100,0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	270	13,0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	242	11,6
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	240	11,5
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	198	9,5
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	153	7,4
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	141	6,8
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	104	5,0

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
CUSTODIA Y VIGILANCIA		
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	68	3,3
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	60	2,9
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	49	2,4
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	40	1,9
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	37	1,8
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	37	1,8
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	37	1,8
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	30	1,4
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	26	1,3
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	25	1,2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	21	1,0
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	21	1,0
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	19	0,9
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	18	0,9
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	18	0,9
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	17	0,8
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	16	0,8
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	15	0,7
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	14	0,7
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	13	0,6
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	13	0,6
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	11	0,5
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	11	0,5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	11	0,5
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	11	0,5
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	10	0,5
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	9	0,4
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	8	0,4
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	8	0,4
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	8	0,4
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	8	0,4
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	7	0,3
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	7	0,3
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	5	0,2
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	4	0,2

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
CUSTODIA Y VIGILANCIA		
HACINAMIENTO EN LOS ERON	4	0,2
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	4	0,2
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	3	0,1
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	3	0,1
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA.	3	0,1
AMENAZA A PPL EN URI, ESTACIÓN DE POLICIA U OTROS	1	0,0
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	1	0,0
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	1593	100,0
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	357	22,4
ESTADO DE SALUD DEL PPL	273	17,1
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	264	16,6
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	250	15,7
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	95	6,0
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	79	5,0
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	64	4,0
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	36	2,3
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	21	1,3
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	20	1,3
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	13	0,8
FALTA DE ATENCIÓN PSQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	9	0,6
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	9	0,6
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	9	0,6
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	9	0,6
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	9	0,6
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	9	0,6
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	9	0,6
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	8	0,5
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	8	0,5
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	7	0,4
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	7	0,4
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	6	0,4
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	5	0,3
ATENCION PSQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	4	0,3
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	3	0,2
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	3	0,2

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
TRATAMIENTO Y DESARROLLO		
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	2	0,1
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL	2	0,1
FALTA DE ASIGNACIÓN DE ACTIVIDAD DE TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1	0,1
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	0,1
SOLICITUD REQUISITOS PARA INGRESO DE FERETRO DE FAMILIAR DE LA PPL	1	0,1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1153	100,0
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	642	55,7
COMO COLOCAR UNA PQRSD	297	25,8
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	214	18,6
TALENTO HUMANO	768	100,0
SOLICITUD AMPLIACIÓN INFORMACIÓN DE CONVOCATORIAS	142	18,5
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	126	16,4
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	111	14,5
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	90	11,7
EMBARGO DE SUELDOS	56	7,3
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	47	6,1
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	31	4,0
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	29	3,8
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	16	2,1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	14	1,8
TRÁMITE SOBRE NÓMINA A FUNCIONARIOS	14	1,8
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	11	1,4
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	10	1,3
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	8	1,0
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	6	0,8
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	6	0,8
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	6	0,8
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	5	0,7
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	4	0,5
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	4	0,5
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	4	0,5
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	4	0,5
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	3	0,4
NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	3	0,4
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	3	0,4
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	2	0,3

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
TALENTO HUMANO		
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	2	0,3
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	2	0,3
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	2	0,3
TRATO IRRESPETUOSO O DESCORTÉS	2	0,3
CONFICTO DE INTERESES DE FUNCIONARIOS	1	0,1
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1	0,1
FALTA DE INCENTIVOS PARA FUNCIONARIOS	1	0,1
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	1	0,1
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	1	0,1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	540	100,0
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	538	99,6
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	2	0,4
GESTIÓN CORPORATIVA	334	100,0
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	72	21,6
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	68	20,4
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	50	100,0
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	42	84,0
PAGOS ACREDITACIONES DEL INPEC	28	8,7
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	12	3,7
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	9	2,8
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	8	2,5
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	7	2,2
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	7	2,2
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	7	2,2
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	6	1,9
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	3	0,9
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	3	0,9
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	3	0,9
DONACIONES	2	0,6
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	2	0,6
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	2	0,6
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2	0,6
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	1	0,3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	154	100,0
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	87	56,5
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	21	13,6

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	12	7,8
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	9	5,8
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	6	3,9
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	5	3,2
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4	2,6
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	3	1,9
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	3	1,9
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	2	1,3
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	1	0,6
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	1	0,6
SISTEMAS	151	100,0
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	83	55,0
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	22	14,6
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	17	11,3
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	12	7,9
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	7	4,6
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	5	3,3
MAL FUNCIONAMIENTO PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	3	2,0
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	1	0,7
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PÁGINA WEB	1	0,7
CERVI	74	100,0
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	51	68,9
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	12	16,2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	11	14,9
PLANEACIÓN	67	100,0
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	67	100,0
DERECHOS HUMANOS	38	100,0
HUELGA DE HAMBRE	9	23,7
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	8	21,1
DISCRIMINACIÓN	7	18,4
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	5	13,2
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3	7,9
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACIÓN LGBTIQ+	3	7,9
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2	5,3
MEJORES CONDICIONES EN LA UTE	1	2,6

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
FELICITACIÓN	6	100,0
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO	6	100,0
COMUNICACIÓN	4	100,0
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4	100,0

DIMENSIONES SEDE CENTRAL

SEDE	CANTIDAD
SEDE CENTRAL	2069
TALENTO HUMANO	688
ASUNTOS PENITENCIARIOS	399
JURIDICA	303
CUSTODIA Y VIGILANCIA	242
ATENCIÓN AL CIUDADANO	163
GESTIÓN CORPORATIVA	107
PLANEACIÓN	55
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	39
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	37
CERVI	18
SISTEMAS	7
DERECHOS HUMANOS	6
FELICITACIÓN	3
COMUNICACIÓN	2



DIMENSIONES Y TEMAS SEDE CENTRAL PRIMER TRIMESTRE 2025

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
SEDE CENTRAL	2069
TALENTO HUMANO	688
SOLICITUD AMPLIACIÓN INFORMACIÓN DE CONVOCATORIAS	142
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	110
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	108
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	90
EMBARGO DE SUELDOS	56
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	47
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	25
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	16
TRÁMITE SOBRE NÓMINA A FUNCIONARIOS	14
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	13
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	12
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	7
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	6
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	6
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	5
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	4
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	3
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	3
NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	3
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	3
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	2
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	2

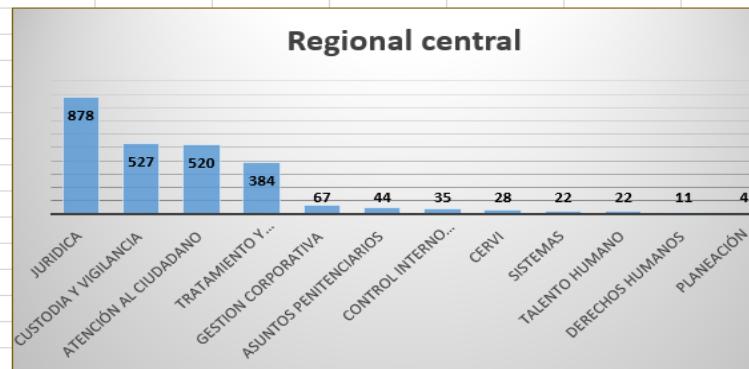
DIMENSIÓN y TEMAS		CANTIDAD
TALENTO HUMANO		
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC		2
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS		2
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS		2
CONFLICTO DE INTERESES DE FUNCIONARIOS		1
FALTA DE INCENTIVOS PARA FUNCIONARIOS		1
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES		1
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR		1
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS		1
ASUNTOS PENITENCIARIOS		399
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL		399
JURÍDICA		303
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF,JUZGADOS,OTROS)		124
REPARACIÓN DIRECTA		79
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL		31
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY		25
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL		11
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		6
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL		6
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA		3
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR		3
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS		3
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL		2
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL		2
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL		2
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB		1
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL		1
PERMISOS EXCEPCIONALES		1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL		1
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias,72 Horas y otros)		1
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA		1
CUSTODIA Y VIGILANCIA		242
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES		66
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL		42
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL		19
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL		18
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR		17
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS		9
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS		8
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS		7
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO		6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES		6
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES		5
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS		5
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)		4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS		4

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	3
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	3
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	3
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	2
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	2
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	2
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	1
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	1
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	1
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	1
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	163
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	85
COMO COLOCAR UNA PQRSD	46
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	32
GESTIÓN CORPORATIVA	107
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	34
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	31
PAGOS ACREDITACIONES DEL INPEC	20
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	4
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	3
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	2
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	2
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	2
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA	
LIBERTAD POR AUTORIDAD	1
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	1
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	1
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	1
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	1
PLANEACIÓN	55
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	55
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	39
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	8
ESTADO DE SALUD DEL PPL	7
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	5
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	3
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	3
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	3
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	2
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	2
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	1
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	1

DIMENSIÓN y TEMAS		CANTIDAD
TRATAMIENTO Y DESARROLLO		
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL		1
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA		1
SOLICITUD CAMBIO DE FASE		1
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL		1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		37
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS		19
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS		6
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES		3
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		2
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS		2
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON		2
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES		1
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO		1
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA		1
CERVI		18
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO		17
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA		1
SISTEMAS		7
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB		3
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO		1
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR		1
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL		1
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)		1
DERECHOS HUMANOS		6
HUELGA DE HAMBRE		3
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE		2
DISCRIMINACIÓN		1
FELICITACIÓN		3
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO		3
COMUNICACIÓN		2
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN		2

DIMENSIONES REGIONAL CENTRAL

SEDE	CANTIDAD
100 REGIONAL CENTRAL	2542
JURIDICA	878
CUSTODIA Y VIGILANCIA	527
ATENCIÓN AL CIUDADANO	520
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	384
GESTION CORPORATIVA	67
ASUNTOS PENITENCIARIOS	44
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	35
CERVI	28
SISTEMAS	22
TALENTO HUMANO	22
DERECHOS HUMANOS	11
PLANEACIÓN	4



DIMENSIONES Y TEMAS REGIONAL CENTRAL PRIMER TRIMESTRE 2025

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
100 REGIONAL CENTRAL	2542
JURÍDICA	878
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	142
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	98
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	95
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	93
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	82
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	78
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	52
PERMISOS EXCEPCIONALES	31
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	30
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	30
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	24
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	20
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	14
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	12
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	11
REPARACIÓN DIRECTA	11
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	10
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	7
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	7
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	5
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	4
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	4
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	3
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	3
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	2
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	2
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	2
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	1
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	1
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	1
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	527
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	103
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	90
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	77
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	70
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	17
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS	14

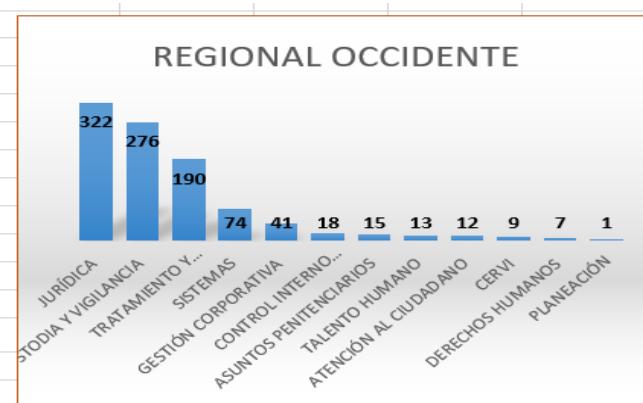
DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	13
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	12
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	11
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	10
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	8
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	8
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	7
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	7
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	7
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	7
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	6
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	6
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	6
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	5
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	5
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APoderados	4
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	3
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	2
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	2
AGRESIONES PROTECCIÓN FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	2
HACINAMIENTO EN LOS ERON	2
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	2
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	2
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	2
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	2
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	2
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	2
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	1
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	1
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	520
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	459
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	49
COMO COLOCAR UNA PQRSD	12
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	384
ESTADO DE SALUD DEL PPL	100
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	91
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	63
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	34
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	19
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	18
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	7

DIMENSIÓN y TEMAS		CANTIDAD
TRATAMIENTO Y DESARROLLO		
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON		6
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL		5
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL		4
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI		4
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL		4
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE		3
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA		3
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS		3
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI		3
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA		3
ATENCION PSIQUEÁTRICA O PSICOSOCIAL		2
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)		2
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL		2
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL		2
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA		1
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUEÁTRICA O PSICOSOCIAL		1
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA		1
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA		1
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA		1
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"		1
GESTIÓN CORPORATIVA		67
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL		18
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		15
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC		8
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA		6
PAGOS ACREDITACIONES DEL INPEC		5
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ		3
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO		3
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON		2
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL		2
AUTORIZACION PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGUE LIBERTAD POR AUTORIDAD		1
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA		1
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON		1
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)		1
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR		1
ASUNTOS PENITENCIARIOS		44
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL		44
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		35
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS		23
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES		2
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL		2
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS		2
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO		2
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES		1
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS		1
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS		1
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD		1

DIMENSIÓN y TEMAS		CANTIDAD
CERVI		28
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO		18
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA		5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO		5
SISTEMAS		22
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)		9
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL		4
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL		3
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR		2
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB		2
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL		1
MAL FUNCIONAMIENTO PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL		1
TALENTO HUMANO		22
SOLICITUD A FUNCIONARIOS		8
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL		8
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS		1
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS		1
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS		1
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS		1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS		1
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS		1
DERECHOS HUMANOS		11
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACIÓN LGBTIQ+		3
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE		3
DISCRIMINACIÓN		2
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD		1
HUELGA DE HAMBRE		1
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO		1
PLANEACIÓN		4
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		4

DIMENSIONES REGIONAL OCCIDENTE

SEDE	CANTIDAD
200 REGIONAL OCCIDENTE	978
JURÍDICA	322
CUSTODIA Y VIGILANCIA	276
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	190
SISTEMAS	74
GESTIÓN CORPORATIVA	41
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18
ASUNTOS PENITENCIARIOS	15
TALENTO HUMANO	13
ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
CERVI	9
DERECHOS HUMANOS	7
PLANEACIÓN	1



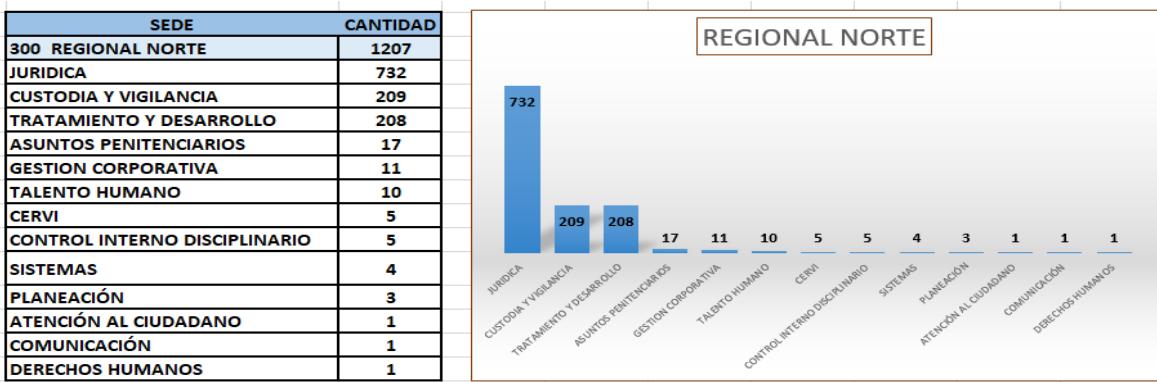
DIMENSIONES Y TEMAS REGIONAL OCCIDENTE PRIMER TRIMESTRE 2025

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
200 REGIONAL OCCIDENTE	978
JURÍDICA	322
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	45
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	35
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	34
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	33
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	24
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	21
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF,JUZGADOS,OTROS)	17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	13
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	13
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	11
REPARACIÓN DIRECTA	9
PERMISOS EXCEPCIONALES	7
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	6
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	5
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	5
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	5
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	5
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	5
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	5
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	4
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	4
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	4
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	3
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	2
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	2
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
INCUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	1
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	1
ENTREVISTA CON COMANDO DE VIGILANCIA Y/O DIRECCIÓN POR PARTE DE LAS PPL	1
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	276
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	51
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	36
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	25
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	21
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	17
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	17
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	12
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	11
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	9
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	9
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	6

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	6
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	5
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	5
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	5
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	5
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	4
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	4
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	4
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	4
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	2
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA.	2
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	2
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	2
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	2
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	2
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	1
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	1
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	1
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	1
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	1
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	190
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	67
ESTADO DE SALUD DEL PPL	32
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	23
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	16
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	15
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	13
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	5
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	5
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUETRÍCA O PSICOSOCIAL	3
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	3
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	2
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	2
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	1
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	1
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	1
SISTEMAS	74
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	68
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	2
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PÁGINA WEB	1
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	1
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	1
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	1

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
GESTIÓN CORPORATIVA	41
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	19
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	9
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	4
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	3
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	2
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	1
DONACIONES	1
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
PAGOS ACREDITACIONES DEL INPEC	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	9
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	5
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	1
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	15
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	15
TALENTO HUMANO	13
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	3
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	2
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	2
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	2
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	1
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	1
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	1
TRATO IRRESPETUOSO O DESCORTÉS	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	7
COMO COLOCAR UNA PQRSD	3
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	2
CERVI	9
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	6
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	1
DERECHOS HUMANOS	7
HUELGA DE HAMBRE	4
DISCRIMINACIÓN	1
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	1
MEJORES CONDICIONES EN LA UTE	1
PLANEACIÓN	1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1

DIMENSIONES REGIONAL NORTE



DIMENSIONES Y TEMAS REGIONAL NORTE PRIMER TRIMESTRE 2025

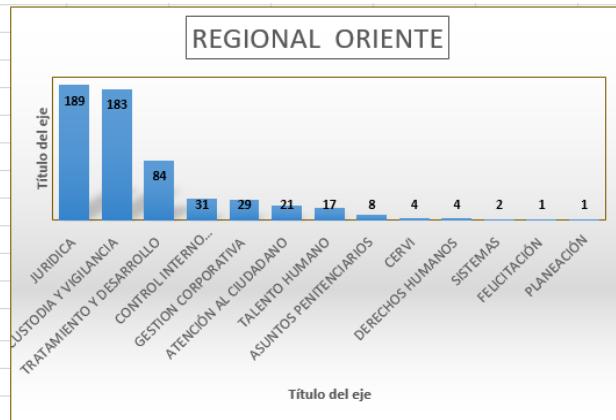
DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
300 REGIONAL NORTE	1207
JURÍDICA	732
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	211
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	145
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	108
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	94
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	89
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	16
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	15
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	11
REPARACIÓN DIRECTA	8
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	5
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	5
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	4
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	4
PERMISOS EXCEPCIONALES	3
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	2
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	2
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	2
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	1
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	1
ENTREVISTA CON COMANDO DE VIGILANCIA Y/O DIRECCIÓN POR PARTE DE LAS PPL	1
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	1
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	1

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
CUSTODIA Y VIGILANCIA	209
SOLICITUD DE INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	61
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	31
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	18
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	15
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	14
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	12
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	5
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	4
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	3
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	2
HACINAMIENTO EN LOS ERON	2
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	2
POSSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	2
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	2
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	1
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	1
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	1
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	1
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	1
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	1
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	1
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	1
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	208
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	79
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	43
ESTADO DE SALUD DEL PPL	32
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	22
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	13
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	6
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	3
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	3
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	2
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	1
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	1
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	1
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	1
SOLICITUD REQUISITOS PARA INGRESO DE FERRETRO DE FAMILIAR DE LA PPL	1

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
ASUNTOS PENITENCIARIOS	17
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	16
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	1
GESTIÓN CORPORATIVA	11
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	4
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	2
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	2
AUTORIZACION PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGAR	1
LIBERTAD POR AUTORIDAD	
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	1
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	1
TALENTO HUMANO	10
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	4
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	2
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	1
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	1
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	1
TRATO IRRESPETUOSO O DESCORTÉS	1
CERVI	5
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	2
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	2
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	1
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	1
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	1
SISTEMAS	4
MAL FUNCIONAMIENTO PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	2
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	1
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	1
PLANEACIÓN	3
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	1
COMUNICACIÓN	1
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
DERECHOS HUMANOS	1
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1

DIMENSIONES REGIONAL ORIENTE

SEDE	CANTIDAD
400 REGIONAL ORIENTE	574
JURIDICA	189
CUSTODIA Y VIGILANCIA	183
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	84
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	31
GESTION CORPORATIVA	29
ATENCIÓN AL CIUDADANO	21
TALENTO HUMANO	17
ASUNTOS PENITENCIARIOS	8
CERVI	4
DERECHOS HUMANOS	4
SISTEMAS	2
FELICITACIÓN	1
PLANEACIÓN	1



DIMENSIONES Y TEMAS REGIONAL ORIENTE PRIMER TRIMESTRE 2025

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
400 REGIONAL ORIENTE	574
JURÍDICA	189
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	21
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	16
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	15
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	15
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	14
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	11
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	10
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	10
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	9
PERMISOS EXCEPCIONALES	9
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	9
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	8
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF,JUZGADOS,OTROS)	7
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	7
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL ENTREVISTA CON COMANDO DE VIGILANCIA Y/O DIRECCIÓN POR PARTE DE LAS PPL	5
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias,72 Horas y otros)	5
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	4
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	3
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	2
REPARACIÓN DIRECTA	2
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	2
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	1
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	1
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	1
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	1

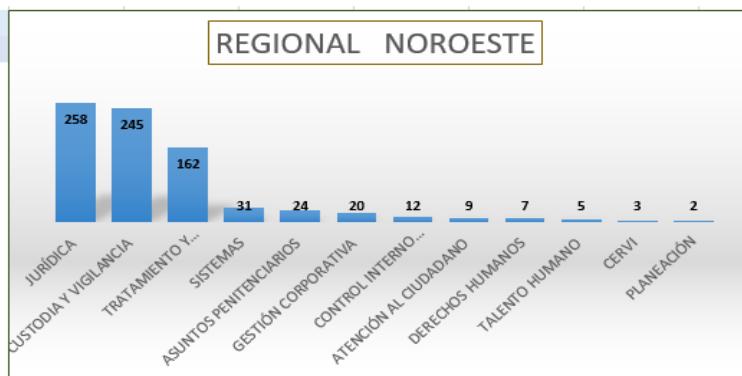
DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
CUSTODIA Y VIGILANCIA	183
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	48
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	23
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	18
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	16
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	8
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	6
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	6
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	5
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	5
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	4
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	4
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	4
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	3
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	3
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	3
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	2
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	2
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	2
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	2
POSSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	1
AGRESIONES FSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	1
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	1
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	1
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA.	1
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	1
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	1
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	1
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	1
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	1
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	1
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	84
ESTADO DE SALUD DEL PPL	19
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	17
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	16
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	4
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	3
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	3
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	3
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	3
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	2
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	2

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	2
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	2
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	2
SOLICITUD DE HISTORIA MEDICA DEL PPL	2
FALTA DE ATENCIÓN PSQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	1
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	1
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	31
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	19
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	6
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	5
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	1
GESTIÓN CORPORATIVA	29
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	7
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	5
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	3
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	3
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	2
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	1
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	1
PAGOS ACREDITACIONES DEL INPEC	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	21
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	14
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	4
COMO COLOCAR UNA PQRSD	3
TALENTO HUMANO	17
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	4
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	3
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	2
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	2
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	2
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	1
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	1
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	8
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	7
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	1
CERVI	4
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	1

DIMENSIÓN y TEMAS		CANTIDAD
DERECHOS HUMANOS		4
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD		1
DISCRIMINACIÓN		1
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO		1
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE		1
SISTEMAS		2
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL		1
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB		1
FELICITACIÓN		1
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO.		1
PLANEACIÓN		1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		1

DIMENSIONES REGIONAL NOROESTE

SEDE	CANTIDAD
500 REGIONAL NOROESTE	778
JURÍDICA	258
CUSTODIA Y VIGILANCIA	245
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	162
SISTEMAS	31
ASUNTOS PENITENCIARIOS	24
GESTIÓN CORPORATIVA	20
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12
ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
DERECHOS HUMANOS	7
TALENTO HUMANO	5
CERVI	3
PLANEACIÓN	2



DIMENSIONES Y TEMAS REGIONAL NOROESTE PRIMER TRIMESTRE 2025

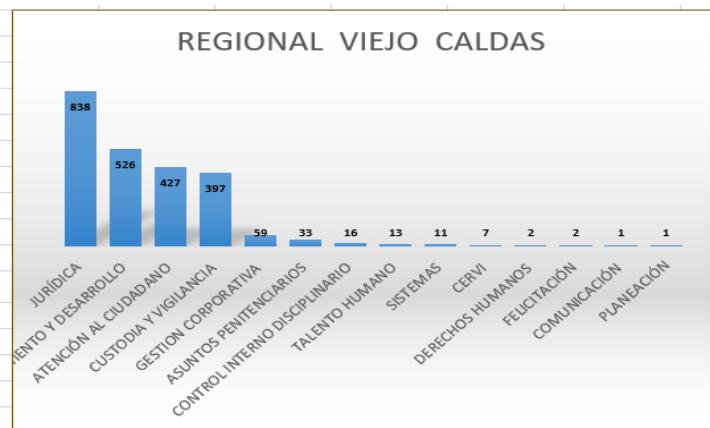
DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
500 REGIONAL NOROESTE	778
JURÍDICA	258
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	105
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	23
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	16
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	15
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	14
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	11
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	11
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	11
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	9
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	8
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	8
REPARACIÓN DIRECTA	7
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	5
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	3

DIMENSIÓN y TEMAS		CANTIDAD
JURÍDICA		
PERMISOS EXCEPCIONALES		3
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES		2
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)		1
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL		1
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)		1
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL		1
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD		1
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL		1
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL		1
CUSTODIA Y VIGILANCIA		245
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON		58
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES		46
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL		26
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON		24
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL		21
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL		14
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.		7
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS		5
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO		5
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA		4
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL		4
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL		4
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD		4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS		3
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES		2
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS		2
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS		2
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS		2
USO EXCESIVO DE LA FUERZA		2
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)		1
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL		1
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS		1
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL		1
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA		1
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		1
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL		1
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES		1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD		1
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES		1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO		162
SOLICITUD CAMBIO DE FASE		52
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)		39
ESTADO DE SALUD DEL PPL		19
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL		15
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA		12
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON		4
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI		4

DIMENSIÓN y TEMAS		CANTIDAD
TRATAMIENTO Y DESARROLLO		
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA		3
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL		3
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUEÁTRICA O PSICOSOCIAL		2
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL		2
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI		2
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL		2
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE		1
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS		1
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA		1
SISTEMAS		31
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL		13
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL		7
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)		6
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB		4
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL		1
ASUNTOS PENITENCIARIOS		24
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL		24
GESTIÓN CORPORATIVA		20
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		12
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES		1
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL		5
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC		2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		12
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS		7
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS		4
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES		1
ATENCIÓN AL CIUDADANO		9
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		8
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS		1
DERECHOS HUMANOS		7
DISCRIMINACIÓN		2
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE		2
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		1
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD		1
HUELGA DE HAMBRE		1
TALENTO HUMANO		5
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR		1
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS		1
SOLICITUD A FUNCIONARIOS		1
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS		1
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS		1
CERVI		3
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA		2
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO		1
PLANEACIÓN		2
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		2

DIMENSIONES REGIONAL VIEJO CALDAS

SEDE	CANTIDAD
600 REGIONAL VIEJO CALDAS	2333
JURÍDICA	838
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	526
ATENCIÓN AL CIUDADANO	427
CUSTODIA Y VIGILANCIA	397
GESTIÓN CORPORATIVA	59
ASUNTOS PENITENCIARIOS	33
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16
TALENTO HUMANO	13
SISTEMAS	11
CERVI	7
DERECHOS HUMANOS	2
FELICITACIÓN	2
COMUNICACIÓN	1
PLANEACIÓN	1



DIMENSIONES Y TEMAS REGIONAL VIEJO CALDAS PRIMER TRIMESTRE 2025

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
600 REGIONAL VIEJO CALDAS	2333
JURÍDICA	838
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	155
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	144
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	100
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	97
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	79
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	68
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	40
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	33
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	33
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	32
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	8
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	7
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	7
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	6
PERMISOS EXCEPCIONALES	4
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	3
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	3
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	3
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	2

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
JURÍDICA	
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	2
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	2
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	2
ENTREVISTA CON COMANDO DE VIGILANCIA Y/O DIRECCIÓN POR PARTE DE LAS PPL	2
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	1
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	1
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	1
REPARACIÓN DIRECTA	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	526
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	134
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	118
ESTADO DE SALUD DEL PPL	64
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	62
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	52
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	39
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	16
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	13
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	7
ATENCION PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	2
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	2
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	2
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	2
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	2
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	2
FALTA DE ASIGNACIÓN DE ACTIVIDAD DE TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	1
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	1
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	1
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	1
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	427
COMO COLOCAR UNA PQRSD	233
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	110
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	84

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
CUSTODIA Y VIGILANCIA	397
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	87
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	57
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	50
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	39
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	33
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	27
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	16
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	14
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	11
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	8
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	6
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	4
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS	4
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	4
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	3
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	3
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	3
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	3
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	2
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	2
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	2
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	2
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	2
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	2
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	2
AMENAZA A PPL EN URI, ESTACIÓN DE POLICIA U Otros	1
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	1
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	1
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	1
GESTIÓN CORPORATIVA	59
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	33
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	13
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	3
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	2
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	1
DONACIONES	1

DIMENSIÓN y TEMAS	CANTIDAD
GESTIÓN CORPORATIVA	
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	1
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	1
PAGOS ACREEDORES DEL INPEC	1
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	1
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	33
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	33
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	8
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	3
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	2
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	2
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	1
TALENTO HUMANO	13
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	4
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	3
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	1
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	1
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	1
SISTEMAS	11
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	4
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	3
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	3
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	1
CERVI	7
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	3
DERECHOS HUMANOS	2
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	2
FELICITACIÓN	2
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO	2
COMUNICACIÓN	1
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
PLANEACIÓN	1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se invita a los responsables de los puntos de Atención al ciudadano dar mayor uso al aplicativo GESDOC módulo PQRSD, con el fin de que los reportes estadísticos sean confiables y permitan mejorar los servicios, para la toma de decisiones y acciones correctivas.

Desde La Dirección General del INPEC a través del Grupo de Atención al Ciudadano se invita a la Escuela Penitenciaria, Direcciones Regionales y Eron Adscritos realizar el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el aplicativo GESDOC módulo PQRSD, utilizando los canales de atención con que cuenta el instituto; con el fin de ampliar la cobertura en los trámites y servicios a la ciudadanía.

Se continuará con el control y seguimiento de las PQRSD formuladas por los ciudadanos ante el INPEC de la Escuela Penitenciaria, Direcciones Regionales y Eron Adscritos, enviando de oficios a las dependencias responsables, para que den respuesta en términos de ley.

A las Direcciones Regionales se les requiere adelanten planes de mejora con sus ERON adscritos en la utilización del aplicativo con el registro oportuno de las solicitudes que se reciban por los diferentes canales de atención

Se continuará solicitando a los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, ERON y demás dependencias del instituto que registran un alto volumen de PQRSD realizar un plan de mejora y tomar las acciones pertinentes, con el fin de minimizar las quejas que son más recurrentes para mejorar la imagen institucional.

Las PQRSD más requeridas en cuanto a **temas** por los ciudadanos más solicitados fueron información canales de atención, solicitud de información para los trámites jurídicos de los PPL, solicitud trámite de traslados a PPL, notificación de trámites de documentos a la PPL, solicitud del trámite a beneficios (domiciliarias,72 horas y otros), solicitud cartilla biográfica del PPL, solicitud trámite para descuento (estudio,trabajo,enseñanza), requisitos para el trámite de libertad (condicional, pena cumplida y otras).

Elaboró:

GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ
Grupo Atención al Ciudadano

Aprobó:

LILIAN YANETH CASTILLO ARANA
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano