

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones correspondientes al periodo de abril a junio 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 003352 de 15 agosto de 2.019) 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 **10.588 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 decepcionadas 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

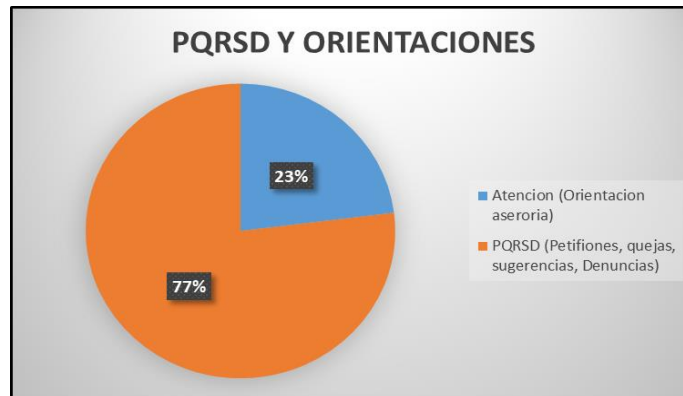
El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

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 la Sede Central, las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), que se presentan a continuación:

Atención (Orientación asesoría)	PQRSD (Peticiones, quejas, sugerencias, Denuncias)	Total
2438	8150	10588
23%	77%	100%



Durante el periodo de **abril a junio 2025**, reportaron un total de **2.438** orientaciones con un 23% y **8.150** PQRSD con un 77%, tal como se observa en la tabla.

Medio de recepción	Cantidad
Correo electrónico Atención al Ciudadano	3600
Personal	3343
Escrito	2451
Página Web	744
Correo Electrónico Anticorrupción	370
Telefónico Atención al Ciudadano	71
Línea Anticorrupción Celular	5
Chat	4
Total general	10588

En la figura. Se evidencia que hubo un total de **10.588** PQRSD y Orientaciones de los canales más utilizados por los ciudadanos encontrando el correo electrónico (atencionalciudadano@inpec.gov.co) con **3.600**, seguido del personal con **3.343**, escrito con **2.451**, página web con **744**, Correo Electrónico Anticorrupción con **370**, Telefónico Atención al Ciudadano con **71**, Línea Anticorrupción Celular con **5**.

PQRSD RECEPCIONADAS DE ABRIL A JUNIO 2025

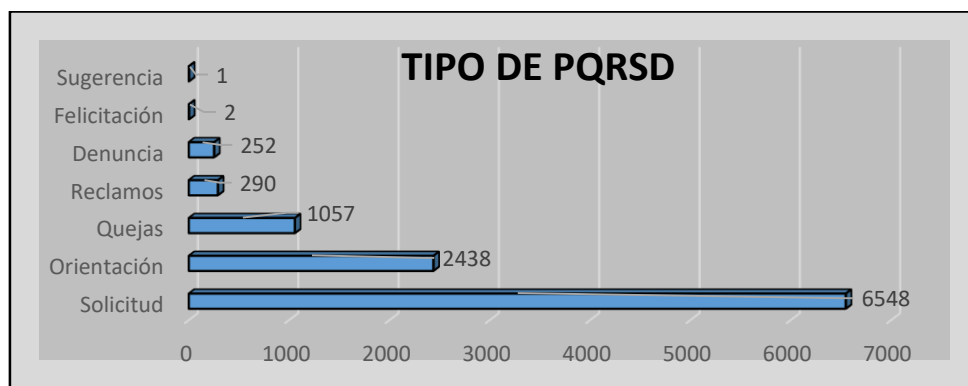
Sede	Cantidad
100 - REGIONAL CENTRAL	2524
SEDE CENTRAL	2521
600 - REGIONAL VIEJO CALDAS.	2297
300 - REGIONAL NORTE	1137
200 - REGIONAL OCCIDENTE	841
500 - REGIONAL NOROESTE	727
400 - REGIONAL ORIENTE	541
Total general	10588

En la tabla y gráfica anterior, se presenta la información registrada durante el período de **abril a junio 2025**, en el aplicativo GESDOC PQRSD con **10.588** de las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), y Sede Central.

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.

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

Tipo de Pqrsd	Cantidad
Solicitud	6548
Orientación	2438
Quejas	1057
Reclamos	290
Denuncia	252
Felicitación	2
Sugerencia	1
Total general	10588



En la tabla y figura anteriores, se observa que las PQRSD y orientaciones que tienen los ciudadanos para el INPEC se registra así: la mayoría de las PQRSD son solicitudes y orientaciones (84.8%), indicando alta demanda de información. Las quejas y denuncias (12.4%) reflejan áreas críticas que requieren mejora urgente, mientras que la escasa participación en sugerencias y felicitaciones señala oportunidad para fomentar feedback positivo.

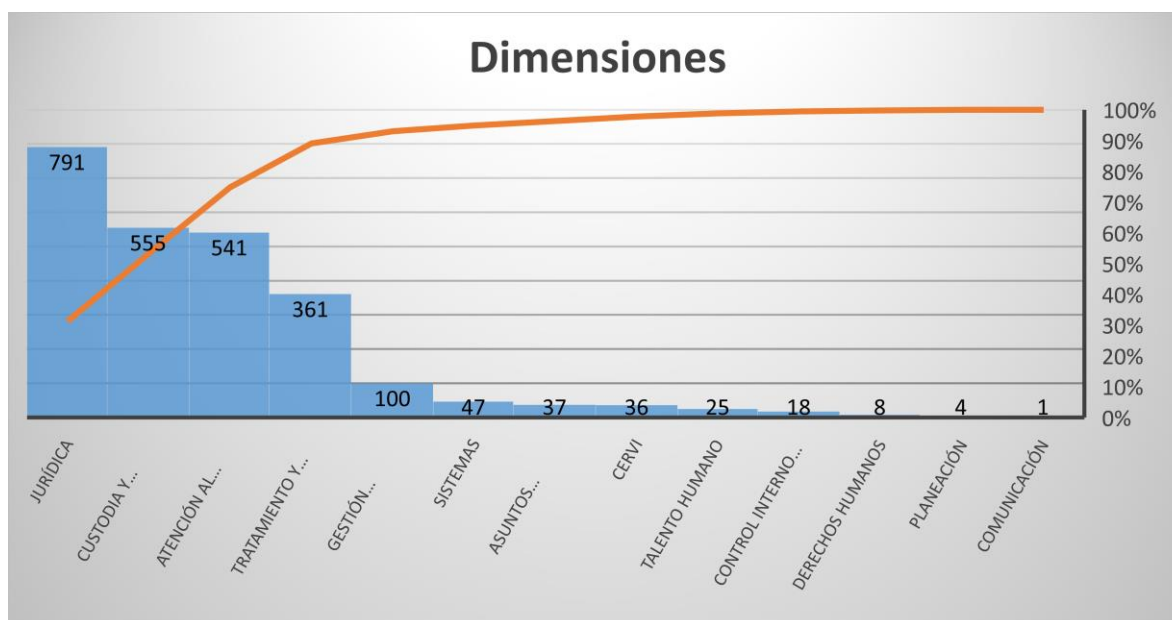
DIMENSIÓN Y TEMAS DE LAS PQRSD Y ORIENTACIÓN

A continuación se presenta un cuadro detallado por dimensión y tipo de queja de las PQRSD y Orientación de acuerdo a su peso porcentual de las más solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional durante el período de **abril a junio 2025**.

TABLA Y GRÁFICA DIMENSIONES

Sede	Cantidad
JURÍDICA	3544
CUSTODIA Y VIGILANCIA	2028
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	1711
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1147
TALENTO HUMANO	678
ASUNTOS PENITENCIARIOS	595
GESTIÓN CORPORATIVA	414
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	141
SISTEMAS	115
CERVI	87
PLANEACIÓN	70
DERECHOS HUMANOS	50
COMUNICACIÓN	6
FELICITACIÓN	2
Total general	10588

Gráfica



DIMENSIÓN y TEMAS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
JURÍDICA		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	610	17,21%
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	494	13,94%
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (DOMICILIARIAS, 72 HORAS Y OTROS)	369	10,41%
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	314	8,86%
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	290	8,18%
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (CONDICIONAL, PENA CUMPLIDA Y OTRAS)	251	7,08%
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	169	4,77%
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	168	4,74%
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRS D POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	118	3,33%
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	115	3,24%
REPARACIÓN DIRECTA	107	3,02%
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	81	2,29%
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	79	2,23%
PERMISOS EXCEPCIONALES	60	1,69%
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	42	1,19%
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	33	0,93%
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	29	0,82%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
JURÍDICA		
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	29	0,82%
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	26	0,73%
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	26	0,73%
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	23	0,65%
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	19	0,54%
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	13	0,37%
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	12	0,34%
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	8	0,23%
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	7	0,20%
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	7	0,20%
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	6	0,17%
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	5	0,14%
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	5	0,14%
INCUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	5	0,14%
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	5	0,14%
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	4	0,11%
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	3	0,08%
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	3	0,08%
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	2	0,06%
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	2	0,06%
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	2	0,06%
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	2	0,06%
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	1	0,03%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
CUSTODIA Y VIGILANCIA		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	580	28,66%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	231	11,41%
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	142	7,02%
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	130	6,42%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	124	6,13%
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	97	4,79%
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	91	4,50%
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	57	2,82%
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	49	2,42%
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	45	2,22%
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	40	1,98%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
CUSTODIA Y VIGILANCIA		
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	37	1,83%
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	36	1,78%
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	34	1,68%
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	30	1,48%
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	26	1,28%
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	24	1,19%
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	23	1,14%
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	20	0,99%
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	19	0,94%
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	16	0,79%
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	16	0,79%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	16	0,79%
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	14	0,69%
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	14	0,69%
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	13	0,64%
HACINAMIENTO EN LOS ERON	12	0,59%
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	9	0,44%
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	8	0,40%
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	8	0,40%
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	8	0,40%
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	8	0,40%
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	7	0,35%
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	6	0,30%
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	5	0,25%
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	5	0,25%
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	4	0,20%
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	4	0,20%
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	4	0,20%
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA.	3	0,15%
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	3	0,15%
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	2	0,10%
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	2	0,10%
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	2	0,10%
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	2	0,10%
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	1	0,05%
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	1	0,05%
Total general	2028	100%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
TRATAMIENTO Y DESARROLLO		
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	445	26,01%
ESTADO DE SALUD DEL PPL	332	19,40%
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	229	13,38%
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	172	10,05%
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	148	8,65%
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	80	4,68%
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	70	4,09%
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	47	2,75%
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	31	1,81%
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	25	1,46%
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO	18	1,05%
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	17	0,99%
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	11	0,64%
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	10	0,58%
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	9	0,53%
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	8	0,47%
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	7	0,41%
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	6	0,35%
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	6	0,35%
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	6	0,35%
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	6	0,35%
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	5	0,29%
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL	4	0,23%
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	3	0,18%
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	3	0,18%
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	3	0,18%
SOLICITUD PARTICIPACIÓN “DELINQUIR NO PAGA”	2	0,12%
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	2	0,12%
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	2	0,12%
ORIENTACIÓN DE CLASIFICACIÓN EN FASE	1	0,06%
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSECCIÓN – POSPENADO	1	0,06%
FALTA DE ASIGNACIÓN DE ACTIVIDAD DE TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1	0,06%
ATENCION PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	1	0,06%
Total general	1711	100%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
ATENCIÓN AL CIUDADANO		
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	910	79%
COMO COLOCAR UNA PQRS	120	10%
INFORMACIÓN DEL ERO Y TELÉFONOS	117	10%
Total general	1147	100%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
TALENTO HUMANO		
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	122	17,99%
SOLICITUD AMPLIACIÓN INFORMACIÓN DE CONVOCATORIAS	116	17,11%
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	108	15,93%
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	60	8,85%
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	46	6,78%
EMBARGO DE SUELDOS	42	6,19%
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	27	3,98%
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	14	2,06%
TRÁMITE SOBRE NÓMINA A FUNCIONARIOS	14	2,06%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	13	1,92%
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	13	1,92%
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	12	1,77%
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	12	1,77%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	11	1,62%
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	10	1,47%
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	10	1,47%
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	7	1,03%
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	5	0,74%
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	5	0,74%
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	5	0,74%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	4	0,59%
AUSENTISMO LABORAL	4	0,59%
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	4	0,59%
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	2	0,29%
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	2	0,29%
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	1	0,15%
FALTA DE INCENTIVOS PARA FUNCIONARIOS	1	0,15%
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	1	0,15%
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	1	0,15%
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	1	0,15%
NO ACATAR ÓRDENES DE SUS SUPERIORES	1	0,15%
NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	1	0,15%
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1	0,15%
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	1	0,15%
TRATO IRRESPETUOSO O DESCORTÉS	1	0,15%
Total general	678	100%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
ASUNTOS PENITENCIARIOS		
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	7	1,18%
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	588	98,82%
Total general	595	100%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
GESTIÓN CORPORATIVA		
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	90	21,74%
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	72	17,39%
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	41	9,90%
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	30	7,25%
PAGOS ACRENCIAS DEL INPEC	29	7,00%
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	28	6,76%
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADOS A OTROS ERON	27	6,52%
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	21	5,07%
DONACIONES	16	3,86%
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	14	3,38%
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (RECIBIDA Y/O ENTREGADA)	11	2,66%
FALTA DE ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	9	2,17%
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	8	1,93%
AUTORIZACION PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	7	1,69%
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	6	1,45%
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	2	0,48%
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1	0,24%
INCONFORMIDAD POR FALLAS EN BANCO POPULAR AL MOMENTO DE HACER CONSIGNACIONES	1	0,24%
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	1	0,24%
Total general	414	100%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	72	51,06%
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	15	10,64%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	15	10,64%
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	13	9,22%
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	6	4,26%
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	5	3,55%
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	5	3,55%
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4	2,84%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	2	1,42%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	2	1,42%
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	1	0,71%
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	1	0,71%
Total general	141	100%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
SISTEMAS		
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	43	37,39%
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	32	27,83%
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	12	10,43%
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	8	6,96%
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	8	6,96%
IRREGULARIDADES VISITOR	5	4,35%
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	4	3,48%
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	2	1,74%
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	1	0,87%
Total general	115	100%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
CERVI		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	40	45,98%
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	38	43,68%
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	9	10,34%
Total general	87	100%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
PLANEACIÓN		
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	70	100%
Total general	70	100%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
DERECHOS HUMANOS		
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	22	44%
DISCRIMINACIÓN	11	22%
HUELGA DE HAMBRE	8	16%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
DERECHOS HUMANOS		
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACIÓN LGBTIQ+	4	8%
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2	4%
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	2	4%
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1	2%
Total general	50	100%

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
COMUNICACIÓN		
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	6	100%
Total general	6	100%

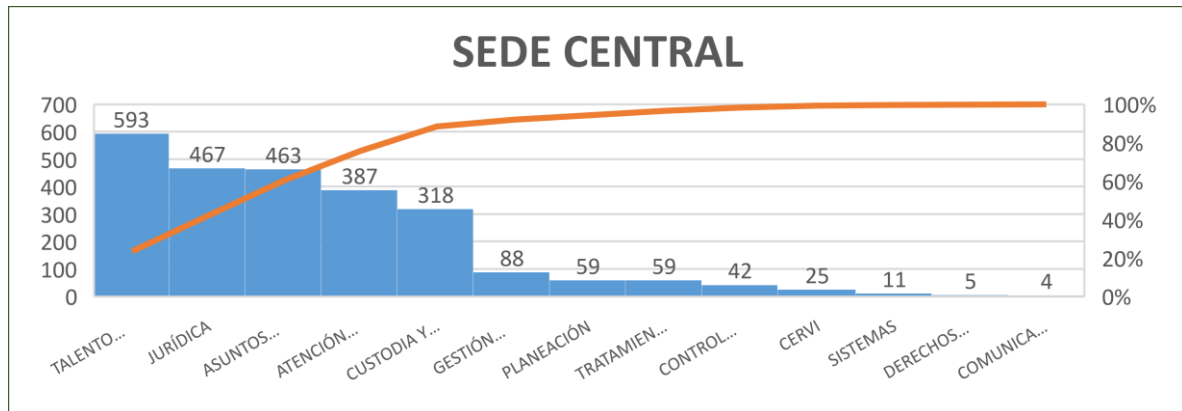
Dimensión	Cantidad	Porcentaje
FELICITACIÓN		
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO	2	100%
Total general	2	100%

El análisis revela que los trámites JURÍDICOS representan la mayor demanda (**3.544** casos), especialmente en solicitudes de información y notificaciones, evidenciando una necesidad crítica de asesoría legal. Problemas operativos como CUSTODIA Y VIGILANCIA (**2024**), TRATAMIENTO Y DESARROLLO (**1711**) y ATENCIÓN AL CIUDADANO (**1147**) destacan como áreas urgentes. TALENTO HUMANO (**678**), ASUNTOS PENITENCIARIOS (**595**) y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (**141**). Finalmente, 2 felicitaciones y 1 sugerencia) refleja satisfacción ciudadana.

DIMENSIONES SEDE CENTRAL

Sede	Cantidad
TALENTO HUMANO	593
JURÍDICA	467
ASUNTOS PENITENCIARIOS	463
ATENCIÓN AL CIUDADANO	387
CUSTODIA Y VIGILANCIA	318
GESTIÓN CORPORATIVA	88
PLANEACIÓN	59
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	59
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	42
CERVI	25
SISTEMAS	11
DERECHOS HUMANOS	5
COMUNICACIÓN	4
Total general	2521

Gráfico



DIMENSIONES y TEMAS SEDE CENTRAL

Dimensión	Cantidad
TALENTO HUMANO	593
SOLICITUD AMPLIACIÓN INFORMACIÓN DE CONVOCATORIAS	115
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	110
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	108
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	57
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	44
EMBARGO DE SUELDOS	42
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	14
TRÁMITE SOBRE NÓMINA A FUNCIONARIOS	13
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	11
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	11
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	10
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	10
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	9
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	7
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	4
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	4
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	3
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	3
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	3
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	2
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	2
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	2
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	1
AUSENTISMO LABORAL	1
FALTA DE INCENTIVOS PARA FUNCIONARIOS	1
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	1
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	1
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	1

Dimensión	Cantidad
TALENTO HUMANO	
NO ACATAR ÓRDENES DE SUS SUPERIORES	1
NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	1
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	1
JURÍDICA	467
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	315
REPARACIÓN DIRECTA	53
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	51
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRS D POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	22
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	6
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	3
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	3
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (CONDICIONAL, PENA CUMPLIDA Y OTRAS)	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	2
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	2
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	2
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	1
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	1
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	1
PERMISOS EXCEPCIONALES	1
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	463
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	463
ATENCIÓN AL CIUDADANO	387
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	353
INFORMACIÓN DEL ERO Y TELÉFONOS	24
COMO COLOCAR UNA PQRS D	10
CUSTODIA Y VIGILANCIA	318
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	156
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	37
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	27
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	14
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	14
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	13
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	11
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	5
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	4
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	4
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	3
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	3
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	2

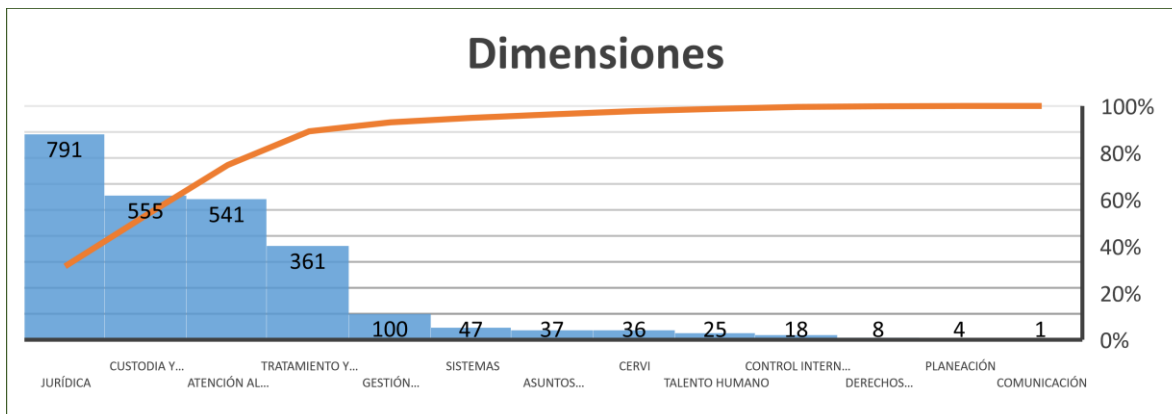
Dimensión	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	2
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	2
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	2
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	2
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	1
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA.	1
HACINAMIENTO EN LOS ERO	1
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	1
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERO	1
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	1
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	1
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
GESTIÓN CORPORATIVA	88
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	29
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	21
PAGOS ACRENCIAS DEL INPEC	11
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	6
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	5
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	2
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	2
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	2
AUTORIZACION PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	1
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	1
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERO	1
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (RECIBIDA Y/O ENTREGADA)	1
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERO	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	59
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	21
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	9
ESTADO DE SALUD DEL PPL	8
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	5
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	5
INFORMACION CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL	2
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	1
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSERCIÓN – POSPENADO	1
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO	1
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	1
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	1
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	1

Dimensión	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	1
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	1
PLANEACIÓN	59
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	59
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	42
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	17
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	8
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	6
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	6
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	3
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	1
CERVI	25
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	18
SOLICITUD DE INFORMACION ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	4
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	3
SISTEMAS	11
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	3
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	3
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	2
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	2
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	1
DERECHOS HUMANOS	5
DISCRIMINACIÓN	2
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	2
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	1
COMUNICACIÓN	4
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4
Total general	2521

DIMENSIONES REGIONAL CENTRAL

Sede	Cantidad
JURÍDICA	791
CUSTODIA Y VIGILANCIA	555
ATENCIÓN AL CIUDADANO	541
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	361
GESTIÓN CORPORATIVA	100
SISTEMAS	47
ASUNTOS PENITENCIARIOS	37
CERVI	36
TALENTO HUMANO	25

Sede	Cantidad
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18
DERECHOS HUMANOS	8
PLANEACIÓN	4
COMUNICACIÓN	1
Total General	2524



DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL CENTRAL

Regional Central	Cantidad
JURÍDICA	791
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	143
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	94
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	73
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (CONDICIONAL, PENA CUMPLIDA Y OTRAS)	66
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	61
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	57
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (DOMICILIARIAS, 72 HORAS Y OTROS)	57
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	41
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRS D POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	35
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	19
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	17
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	17
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	15
PERMISOS EXCEPCIONALES	14
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	10
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	8
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	7
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	6

Regional Central	Cantidad
JURÍDICA	
REPARACIÓN DIRECTA	6
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	5
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	5
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	4
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	3
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	3
INCUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	3
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	3
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	3
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	2
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	2
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	2
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	2
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	2
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	1
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	1
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	1
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	1
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	552
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	185
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	79
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERO	76
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERO	22
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	21
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	18
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	15
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	14
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	12
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	11
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	11
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	10
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	9

Regional Central	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	9
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	7
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	5
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	4
HACINAMIENTO EN LOS ERON	3
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	3
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	3
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	3
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
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	2
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA.	2
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	2
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	2
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	2
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	1
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	1
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	1
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	1
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	1
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	541
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	497
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	38
COMO COLOCAR UNA PQRSD	6
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	361
ESTADO DE SALUD DEL PPL	102
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	73
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	58
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	30
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	17

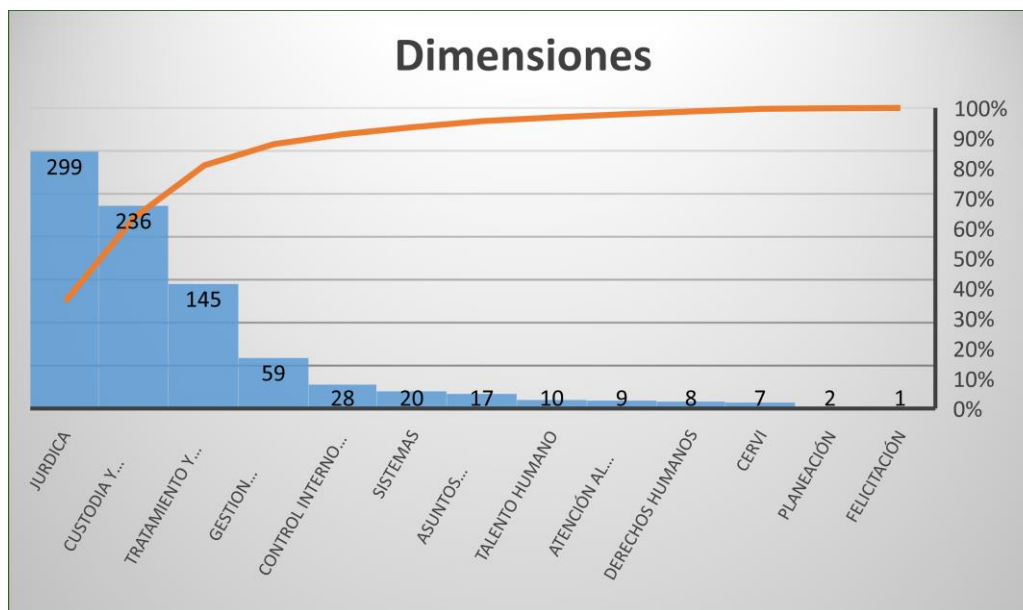
Regional Central	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	13
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	11
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	7
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	6
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	5
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	5
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	4
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	4
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	4
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	4
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	3
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	3
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	2
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	2
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	2
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	2
FALTA DE ASIGNACIÓN DE ACTIVIDAD DE TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	1
SOLICITUD PARTICIPACIÓN “DELINQUIR NO PAGA”	1
GESTIÓN CORPORATIVA	100
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	57
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	9
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	8
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	7
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	5
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	3
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	2
AUTORIZACION PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	1
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
INCONFORMIDAD POR FALLAS EN BANCO POPULAR AL MOMENTO DE HACER CONSIGNACIONES	1
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (RECIBIDA Y/O ENTREGADA)	1
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	1

Regional Central	Cantidad
SISTEMAS	
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	19
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	8
IRREGULARIDADES VISITOR	5
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	4
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	3
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	37
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	33
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	4
CERVI	36
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	24
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	9
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	3
TALENTO HUMANO	25
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	9
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	5
AUSENTISMO LABORAL	2
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	2
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	2
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	1
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	1
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	9
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	3
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	2
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	2
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	1
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	1
DERECHOS HUMANOS	8
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	4
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACIÓN LGBTIQ+	2
HUELGA DE HAMBRE	2

PLANEACIÓN	4
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	4
COMUNICACIÓN	1
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
TOTAL GENERAL	2524

DIMENSIONES REGIONAL OCCIDENTE

Sede	Cantidad
JURÍDICA	299
CUSTODIA Y VIGILANCIA	236
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	145
GESTIÓN CORPORATIVA	59
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	28
SISTEMAS	20
ASUNTOS PENITENCIARIOS	17
TALENTO HUMANO	10
ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
DERECHOS HUMANOS	8
CERVI	7
PLANEACIÓN	2
FELICITACIÓN	1
TOTAL GENERAL	841



DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL OCCIDENTE

Regional Occidente	Cantidad
JURÍDICA	299
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	50
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (CONDICIONAL, PENA CUMPLIDA Y OTRAS)	39
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	35
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	22
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (DOMICILIARIAS, 72 HORAS Y OTROS)	19
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	16
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRS POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	16
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	15
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	13
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	12
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	8
REPARACIÓN DIRECTA	8
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	7
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	7
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	6
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	5
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	4
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	3
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	2
INCUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	2
PERMISOS EXCEPCIONALES	2
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	2
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	1
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	1
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	1
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	236
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	37
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	28
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	20
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	20
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	11
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	10
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	10
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	10
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	10
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	9
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	8

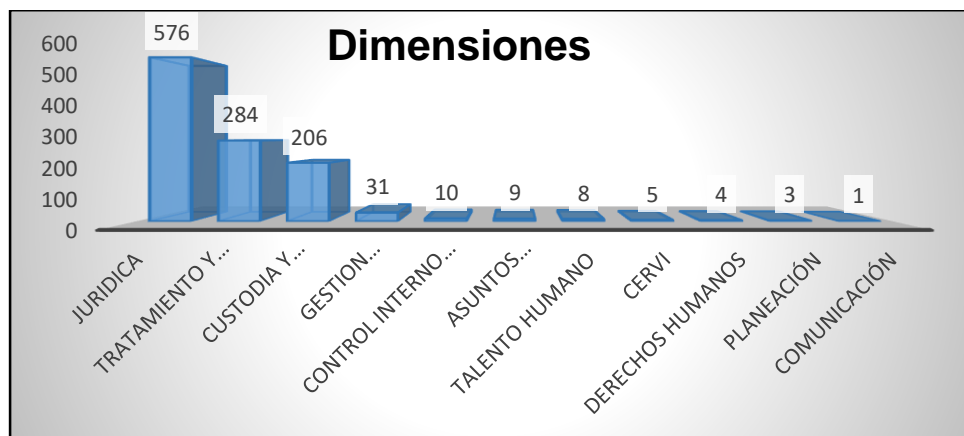
Regional Occidente	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	8
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	6
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	5
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	5
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS	5
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERO	5
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	4
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	4
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERO	3
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	3
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	2
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	2
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	1
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	1
HACINAMIENTO EN LOS ERO	1
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	1
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	1
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	1
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	1
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	1
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	1
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	145
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	38
ESTADO DE SALUD DEL PPL	28
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	18
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	15
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	9
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	8
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	5
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	5
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO	4
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	3
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	3
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	2
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	1
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	1
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	1
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	1
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	1
SOLICITUD PARTICIPACIÓN “DELINQUIR NO PAGA”	1

Regional Occidente	Cantidad
GESTIÓN CORPORATIVA	59
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	27
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	9
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	5
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	4
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	2
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	2
PAGOS ACRENCIAS DEL INPEC	2
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (RECIBIDA Y/O ENTREGADA)	2
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	2
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	28
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	17
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	2
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	2
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	1
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	1
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	1
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	1
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	1
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	1
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	1
SISTEMAS	20
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	17
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	2
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	17
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	16
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	1
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	3
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	2
TALENTO HUMANO	10
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	1
SOLICITUD AMPLIACIÓN INFORMACIÓN DE CONVOCATORIAS	1
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	1
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	5
COMO COLOCAR UNA PQRS	2
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	2
DERECHOS HUMANOS	8
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	3

Regional Occidente	
DERECHOS HUMANOS	Cantidad
HUELGA DE HAMBRE	2
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
DISCRIMINACIÓN	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	2
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	1
PLANEACIÓN	2
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	2
FELICITACIÓN	1
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO	1
TOTAL GENERAL	841

DIMENSIONES REGIONAL NORTE

Sede	Cantidad
JURÍDICA	576
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	284
CUSTODIA Y VIGILANCIA	206
GESTIÓN CORPORATIVA	31
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10
ASUNTOS PENITENCIARIOS	9
TALENTO HUMANO	8
CERVI	5
DERECHOS HUMANOS	4
PLANEACIÓN	3
COMUNICACIÓN	1
TOTAL GENERAL	1137



DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL NORTE

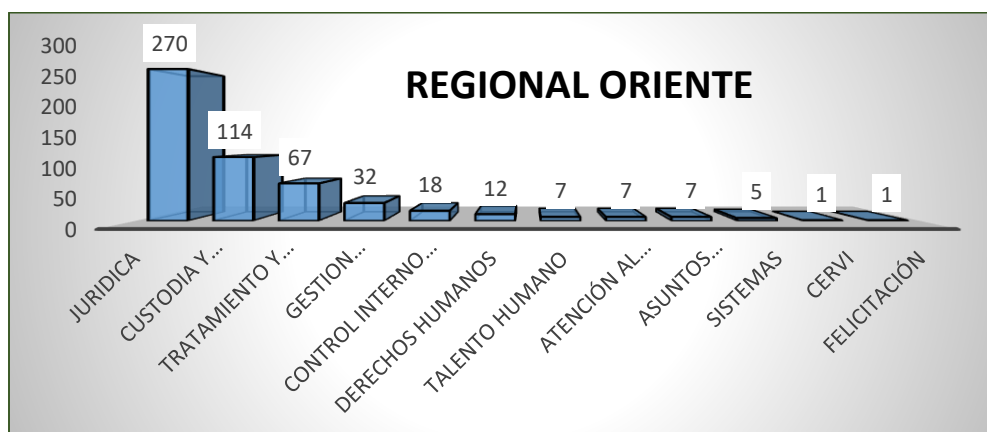
Regional Norte	Cantidad
JURÍDICA	576
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	182
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (DOMICILIARIAS, 72 HORAS Y OTROS)	128
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (CONDICIONAL, PENA CUMPLIDA Y OTRAS)	64
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	63
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	30
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	20
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	13
REPARACIÓN DIRECTA	12
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	10
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRS D POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	8
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	7
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	7
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	7
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	4
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	3
PERMISOS EXCEPCIONALES	3
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	3
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	2
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	2
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	1
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	1
FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	1
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	1
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	1
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	284
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	104
ESTADO DE SALUD DEL PPL	100
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	38
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	12
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	9
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	8
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	3
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	3
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	2
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	2
ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	1
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	1
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	206
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	42
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	34

Regional Norte	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	56
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	13
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	10
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	10
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	5
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	3
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	3
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	3
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	3
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	2
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	2
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	2
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	2
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	2
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	1
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	1
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	1
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	1
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	1
GESTIÓN CORPORATIVA	31
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	11
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	11
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	3
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	2
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	2
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	2
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	2
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	1
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	9
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	9
TALENTO HUMANO	8
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	2
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	2
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	1
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	1
TRÁMITE SOBRE NÓMINA A FUNCIONARIOS	1
TRATO IRRESPETUOSO O DESCORTÉS	1

Regional Norte	Cantidad
CERVI	5
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	1
DERECHOS HUMANOS	4
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	2
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
HUELGA DE HAMBRE	1
PLANEACIÓN	3
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	3
COMUNICACIÓN	1
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
TOTAL GENERAL	1137

DIMENSIONES REGIONAL ORIENTE

SEDE	Cantidad
JURÍDICA	270
CUSTODIA Y VIGILANCIA	114
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	67
GESTIÓN CORPORATIVA	32
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18
DERECHOS HUMANOS	12
TALENTO HUMANO	7
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
ASUNTOS PENITENCIARIOS	7
SISTEMAS	5
CERVI	1
FELICITACIÓN	1
TOTAL GENERAL	541



DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL ORIENTE

Regional Oriente	Cantidad
JURÍDICA	270
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	41
PERMISOS EXCEPCIONALES	23
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES EN TÉRMINOS DE LEY	22
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	21
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	20
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	19
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (DOMICILIARIAS, 72 HORAS Y OTROS)	15
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	13
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	13
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	9
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	9
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	8
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	8
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (CONDICIONAL, PENA CUMPLIDA Y OTRAS)	7
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	6
REPARACIÓN DIRECTA	6
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	5
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	2
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	2
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	1
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	1
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	1
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	28
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERO	17
CUSTODIA Y VIGILANCIA	114
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	15
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	5
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	4
HACINAMIENTO EN LOS ERO	4
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	4
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	3
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	3
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	3
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	3
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	3
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	2
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	2

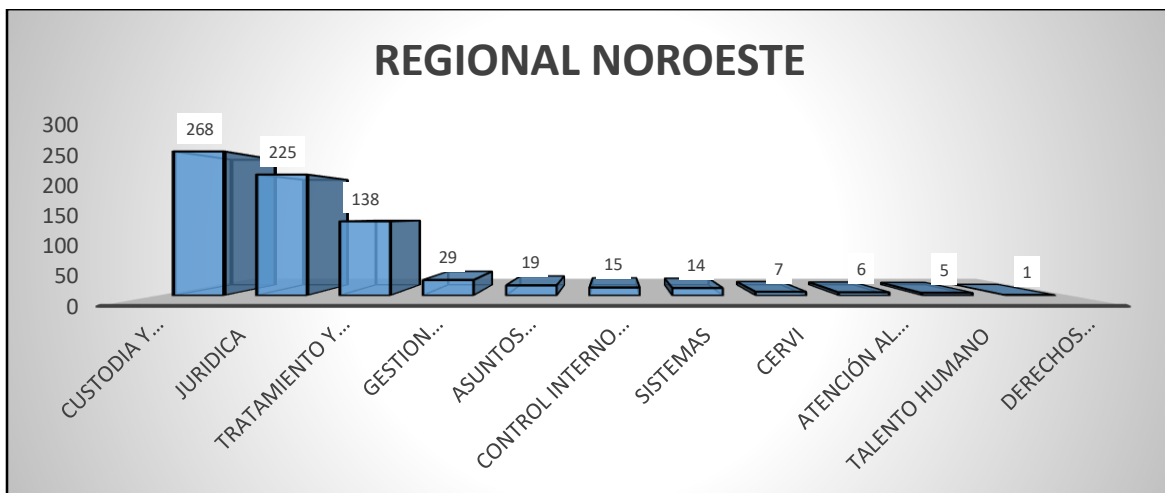
Regional Oriente	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	2
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	2
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	1
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	1
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	1
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	1
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	1
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	1
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	1
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	1
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	67
ESTADO DE SALUD DEL PPL	13
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	13
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	8
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	8
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	3
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	3
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	3
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	2
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	2
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	2
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	2
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	2
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	1
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	1
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	1
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	1
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	1
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
GESTIÓN CORPORATIVA	32
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	7
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	7
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (RECIBIDA Y/O ENTREGADA)	6
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	4
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	2
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	1
DONACIONES	1
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	1
PAGOS ACRENCIAS DEL INPEC	1
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	1
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	1

Regional Oriente	Cantidad
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	13
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	1
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	1
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	1
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	1
DERECHOS HUMANOS	12
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	7
DISCRIMINACIÓN	2
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACIÓN LGBTIQ+	1
HUELGA DE HAMBRE	1
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	1
TALENTO HUMANO	7
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	2
AUSENTISMO LABORAL	1
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	1
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	1
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
INFORMACIÓN DEL EROD Y TELÉFONOS	4
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	3
ASUNTOS PENITENCIARIOS	7
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	7
SISTEMAS	5
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	2
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	1
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	1
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	1
CERVI	1
SOLICITUD DE INFORMACION ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	1
FELICITACIÓN	1
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO	1
TOTAL GENERAL	541

DIMENSIONES REGIONAL NOROESTE

Sede	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	268
JURÍDICA	225
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	138
GESTIÓN CORPORATIVA	29
ASUNTOS PENITENCIARIOS	19

Sede	Cantidad
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15
SISTEMAS	14
CERVI	7
ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
TALENTO HUMANO	5
DERECHOS HUMANOS	1
TOTAL GENERAL	727



DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL NOROESTE

Regional Noroeste	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	268
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	88
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	68
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	45
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	14
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	13
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	7
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	4
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	3
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	3
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	2
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	2
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	2
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	1
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	1
HACINAMIENTO EN LOS ERON	1

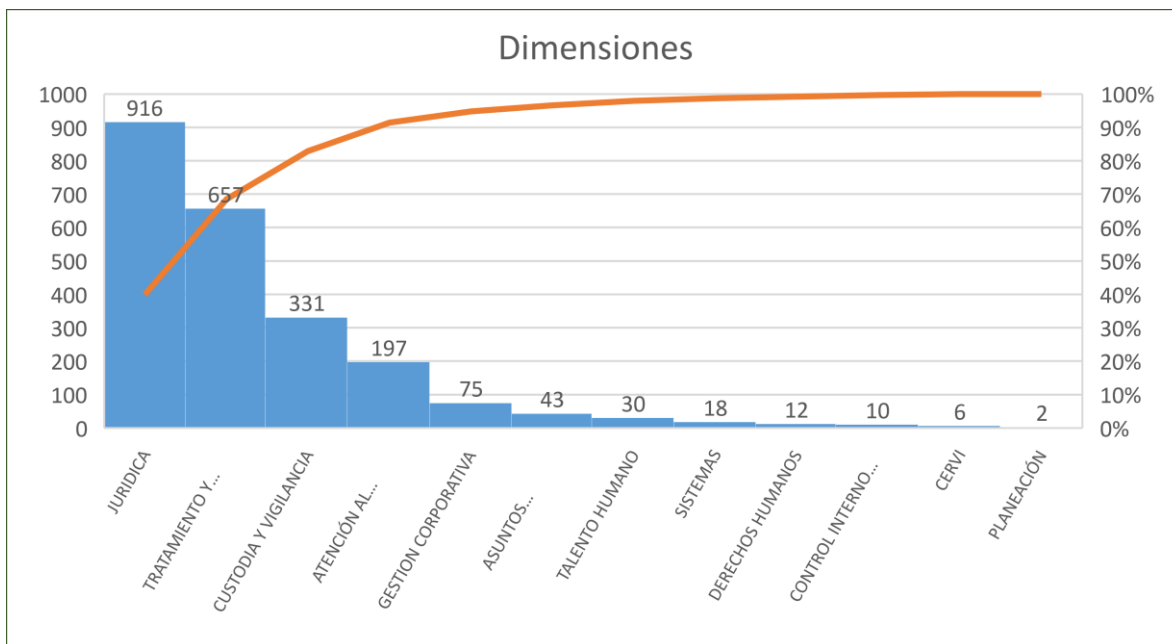
Regional Noroeste	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	1
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	1
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	1
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	1
JURÍDICA	225
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (DOMICILIARIAS, 72 HORAS Y OTROS)	72
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (CONDICIONAL, PENA CUMPLIDA Y OTRAS)	31
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	18
REPARACIÓN DIRECTA	15
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	14
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	12
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	9
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRS POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	8
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	7
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	7
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	5
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	3
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	3
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	3
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	2
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	2
PERMISOS EXCEPCIONALES	2
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	2
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	2
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	1
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	1
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	1
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	1
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	1
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	1
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	138
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	53
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	32
ESTADO DE SALUD DEL PPL	19
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	9
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	5
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	4
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	3
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	3
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	3
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	1
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	1
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	1

Regional Noroeste	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	1
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	1
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	1
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	1
GESTIÓN CORPORATIVA	29
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	14
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	2
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGA LIBERTAD POR AUTORIDAD	1
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	1
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	1
DONACIONES	1
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	1
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	1
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	1
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	19
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	18
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	6
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	4
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	1
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	1
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	1
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	1
SISTEMAS	14
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	5
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	3
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	2
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	1
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	1
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	1
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	1
CERVI	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	4
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	2
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	4
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	2
TALENTO HUMANO	5
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	3

Regional Noroeste	Cantidad
TALENTO HUMANO	
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	1
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	1
DERECHOS HUMANOS	1
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACIÓN LGBTIQ+	1
TOTAL GENERAL	727

DIMENSIONES REGIONAL VIEJO CALDAS

Sede	Cantidad
JURIDICA	916
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	657
CUSTODIA Y VIGILANCIA	331
ATENCIÓN AL CIUDADANO	197
GESTIÓN CORPORATIVA	75
ASUNTOS PENITENCIARIOS	43
TALENTO HUMANO	30
SISTEMAS	18
DERECHOS HUMANOS	12
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10
CERVI	6
PLANEACIÓN	2
TOTAL GENERAL	2297



DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL VIEJO CALDAS

Regional Viejo Caldas	Cantidad
JURÍDICA	916
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	240
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	164
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	138
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (DOMICILIARIAS, 72 HORAS Y OTROS)	78
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	70
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	57
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (CONDICIONAL, PENA CUMPLIDA Y OTRAS)	42
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	19
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	16
PERMISOS EXCEPCIONALES	15
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	14
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	12
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	9
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	9
REPARACIÓN DIRECTA	7
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	7
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	5
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	3
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	2
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	2
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	2
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	2
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	2
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	657
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	199
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	121
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	116
ESTADO DE SALUD DEL PPL	62
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	55
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	20
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	22
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	13
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	11
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	9
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	8
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	5
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	4
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	3
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL	2
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	2
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	1
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1

Regional Viejo Caldas	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE TRABAJO, ESTUDIO Y ENSEÑANZA	1
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
SOLICITUD DE ATENCION MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	330
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	67
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	69
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	35
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	34
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	22
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	17
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	16
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	15
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	7
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	6
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	5
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	4
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS	4
AGRESION FÍSICA DE PPL A PPL	3
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	3
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	3
HACINAMIENTO EN LOS ERON	2
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	2
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	2
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	1
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	1
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	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 TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	1
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	1
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	1
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	1
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	1
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	197
COMO COLOCAR UNA PQRSD	102
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	51
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	44

GESTIÓN CORPORATIVA	75
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	32
DONACIONES	14
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	7
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	4
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	3
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3
PAGOS ACRENCIAS DEL INPEC	3
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	2
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	2
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS EROD	1
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	1
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (RECIBIDA Y/O ENTREGADA)	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	43
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	42
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	1
TALENTO HUMANO	30
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	10
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	9
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	2
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	1
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	1
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	1
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	1
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	1
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	1
SISTEMAS	18
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	16
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	1
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	1
DERECHOS HUMANOS	12
DISCRIMINACIÓN	6
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	4
HUELGA DE HAMBRE	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	6
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	2
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1

CERVI	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	4
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	1
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	1
PLANEACIÓN	2
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	2
TOTAL GENERAL	2297

CONCLUSIONES

Alta demanda en trámites jurídicos y necesidad de agilización:

- Durante el segundo trimestre de 2025, se registraron **3,544 PQRS** en la **dimensión jurídica**, destacando solicitudes de información para trámites legales (17.2%), asesoría en documentos (13.9%) y beneficios como domiciliarias (10.4%).
- **Problemas recurrentes:** Demoras en respuestas, falta de notificaciones a PPL y trámites de redención de penas.
- **Riesgo institucional:** La lentitud en procesos jurídicos incrementa el riesgo de acciones legales contra el INPEC por incumplimiento de plazos.

Deficiencias en custodia y vigilancia que exigen intervención inmediata

- Se atendieron **2,024 PQRS**, con énfasis en solicitudes de ubicación de PPL (12.35%), trámites de visitas (11.41%) y falta de cupos en ERON (6.42%).
- **Incidentes críticos:** Agresiones entre PPL (1.78%), extorsiones (1.48%) y hacinamiento (0.59%).
- **Conclusión operativa:** Urge optimizar la gestión de cupos, reforzar protocolos de seguridad y capacitar al personal para prevenir violencia intramuros.

Saturación en atención al ciudadano y falta de claridad en información:

- **1,147 casos** (79% del total) correspondieron a solicitudes de información sobre canales de atención.
- **Brecha identificada:** Los ciudadanos desconocen los procedimientos, lo que satura los canales presenciales y telefónicos.
- **Recomendación clave:** Continuar con las campañas de difusión y mejorar la utilización del aplicativo GESDOC PQRS para reducir consultas redundantes.

Persistencia de fallas en el registro de PQRS en GESDOC:

- Aunque se gestionaron **10,588 solicitudes**, el informe evidencia inconsistencias en el registro oportuno por parte de Direcciones Regionales y ERON.
- **Impacto:** Limita la confiabilidad de los datos y la capacidad de análisis para la toma de decisiones.
- **Acción prioritaria:** Seguimientos periódicos y continuidad en las capacitaciones a funcionarios para el uso correcto del aplicativo Gesdoc.

Baja retroalimentación positiva y oportunidades de mejora en servicios:

- Solo se registraron **2 felicitaciones y 1 sugerencia**, por parte de la ciudadanía.
- **Áreas críticas:** Tratamiento y Desarrollo (falta de atención médica, irregularidades en alimentación) y Talento Humano (retrasos en pagos y certificaciones).
- **Propuesta:** Establecer mecanismos de medición de satisfacción y mesas de trabajo para ajustar servicios.

Se recomienda:

- Optimizar Procesos, Capacitar Funcionarios e Investigar denuncias Prioritarias.

Aprobado por: Lilian Yaneth Castillo Arana – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado por: Geidy Cristina Cárdenas López – Profesional Universitario – Grupo de Atención al Ciudadano

Elaborado por: Jonny Sánchez Salazar – Profesional Especializado – Grupo de Atención al Ciudadano

Fecha de elaboración: 10-07-2025

Archivo: 81002-214-78 Informes de gestión