

Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas **Vigencia 2024.**

De manera atenta me permito adjuntar el Informe de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones tramitadas y atendidas, en los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional y registradas en el aplicativo módulo Gesdoc PQRSD, recibidas por los canales de atención personalizado, telefónico, correo electrónico, pagina web y escrito durante el periodo de **Enero a Diciembre de 2024**, con un total de **40514**.

Así mismo, se ha solicitado a las Direcciones Regionales y dependencias adscritas a la Sede Central mediante oficios de instrucción el cumplimiento del proceso de respuesta al ciudadano y tomar las acciones y medidas correspondientes con los establecimientos de reclusión, con el fin de evitar acciones legales por parte de los ciudadanos ante el Instituto,

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones correspondientes al periodo de Enero a Diciembre de 2.024

**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 2024 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 al número total de **40514** PQRSD y Orientaciones presentadas ante la Entidad, discriminadas por canal y tipo de atención, de acuerdo con la información arrojada por el 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

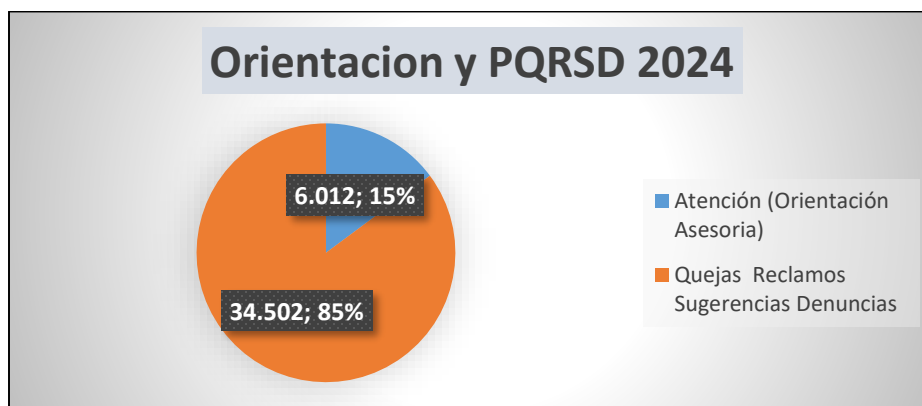
El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

CANAL	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo GESDOC PQRSD y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFONICO	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 ELECTRONICO 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 ELECTRONICO	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.
RADICACION COMUNICACIÓN ESCRITA	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con los servicios y por actos de corrupción y solicitudes en general por Gestión Documental.
BUZON 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 ORIENTACION

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

Atención (Orientación Asesoría)	Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias	Total
6.012	34.502	40.514

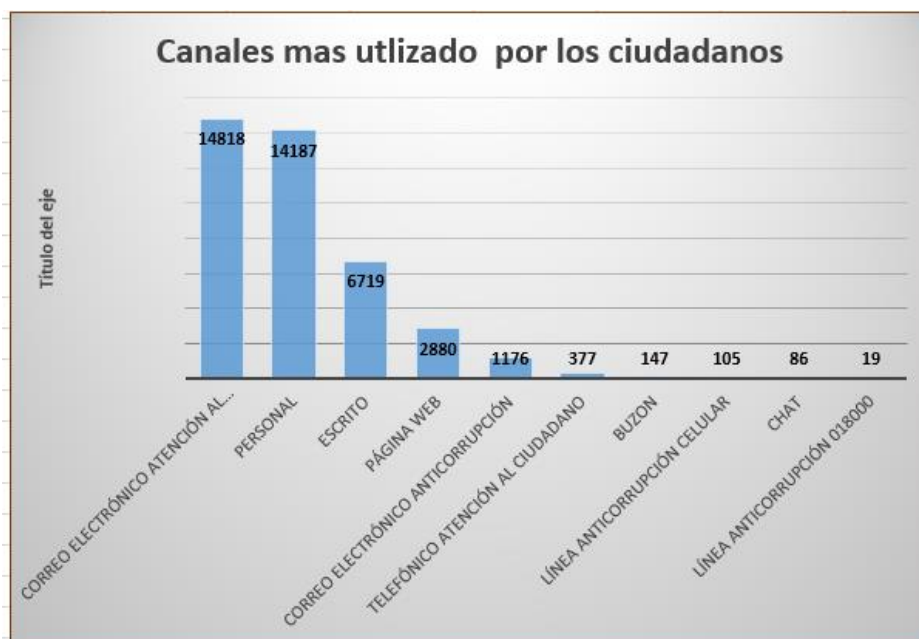


Durante la vigencia 2024 se reportaron un total de **6012** orientaciones con un 15% y **34502** PQRSD con un 85%, tal como se observa en la figura

CANALES DE RECEPCION DE ORIENTACIONES Y PQRSD 2024

CANALES DE ATENCION	
Medio	Cantidad
Correo electrónico Atención al Ciudadano	14818
Personal	14187
Escrito	6719
Página Web	2880
Correo Electrónico Anticorrupción	1176
Telefónico Atención al Ciudadano	377
Buzon	147
Línea Anticorrupción Celular	105
Chat	86
Línea Anticorrupción 018000	19
Total general	40514

Grafica



En la figura se evidencia que hubo un total de **40.514** PQRSD y Orientaciones y los canales más utilizados por los ciudadanos fue el correo electrónico (atencionalciudadano@inpec.gov.co) con **14.818**, seguido del personal con 14.187, escrito con 6719, página web con 2880, Correo Electrónico Anticorrupción con 1176, Telefónico Atención al Ciudadano con 377, Buzon con 147, Línea Anticorrupción Celular con 105, Chat con 86, Línea Anticorrupción 018000 con 19.

PQRSD RECEPCIONADAS 2024

PQRSD RECIBIDAS 2024	
SEDE	PQRSD
SEDE CENTRAL	7419
REGIONAL CENTRAL	6676
REGIONAL VIEJO CALDAS	5517
REGIONAL NOROESTE	5190
REGIONAL OCCIDENTE	3733
REGIONAL NORTE	3553
REGIONAL ORIENTE	2414
TOTAL	34502

Grafica

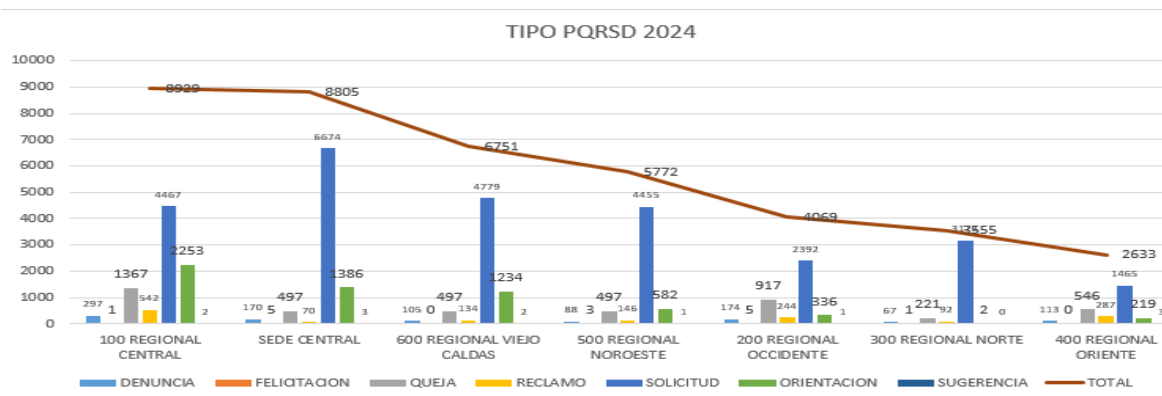


Se presenta la información registrada durante la vigencia 2024 en el aplicativo Gesdoc PQRSD con **34.502** de las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), y Sede Central.

TIPO DE PETICION, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD, DENUNCIA Y ORIENTACION

TIPO DE PQRSD

SEDE	DENUNCIA	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	ORIENTACION	SUGERENCIA	TOTAL
100 REGIONAL CENTRAL	297	1	1367	542	4467	2253	2	8929
SEDE CENTRAL	170	5	497	70	6674	1386	3	8805
600 REGIONAL VIEJO CALDAS	105	0	497	134	4779	1234	2	6751
500 REGIONAL NOROESTE	88	3	497	146	4455	582	1	5772
200 REGIONAL OCCIDENTE	174	5	917	244	2392	336	1	4069
300 REGIONAL NORTE	67	1	221	92	3172	2	0	3555
400 REGIONAL ORIENTE	113	0	546	287	1465	219	3	2633
TOTAL	1014	15	4542	1515	27404	6012	12	40514

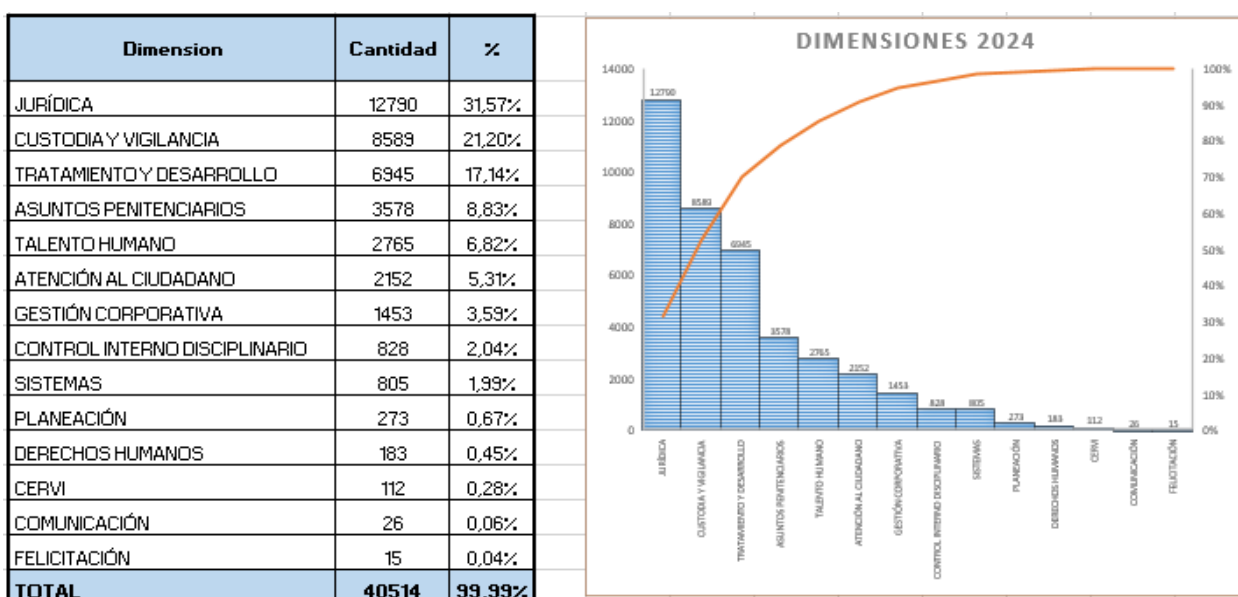


En la tabla y gráfica anterior, se observa que las PQRSD y Orientaciones que tienen los ciudadanos para el INPEC se registra así: Solicitud 27.404 de un trámite o servicio, seguido de la orientación al ciudadano con 6012, continua la Queja con 4542, luego el reclamo con 1515, La denuncia con 1014, la sugerencia con 12 y finalmente la Felicitación con 15.

Las regionales Central, Sede Central y Viejo Caldas son las sedes que reportan un mayor registro de PQRSD.

DIMENSION Y TEMAS DE LAS PQRSD Y ORIENTACION

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 la vigencia 2.024.



DIMENSION Y TEMAS 2024

DIMENSION Y TEMAS	CANTIDAD	%
ASUNTOS PENITENCIARIOS	3578	8,83%
SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	3571	99,80%
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	7	0,20%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2152	5,31%
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION	1581	73,47%
INFORMACIÓN DEL EROD Y TELÉFONOS	401	18,63%
COMO COLOCAR UNA PQRSD	170	7,90%

CERVI	112	0,28%
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	87	77,68%
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	25	22,32%
COMUNICACIÓN	26	0,06%
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	26	100,00%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	828	2,04%
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	473	57,13%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	152	18,36%
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	49	5,92%
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	48	5,80%
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	32	3,86%
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	26	3,14%
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	20	2,42%
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERO	14	1,69%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	5	0,60%
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	4	0,48%
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	4	0,48%
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	1	0,12%
CUSTODIA Y VIGILANCIA	8589	21,20%
SOLICITUD DE INFORMACION DEL PPL	1253	14,59%
INFORMACION DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	1023	11,91%
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO A VISITANTES	878	10,22%
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	778	9,06%
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	773	9,00%
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS INTIMAS	538	6,26%
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERO	472	5,50%
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	335	3,90%
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	281	3,27%
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	179	2,08%
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	173	2,01%
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	171	1,99%
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	167	1,94%
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERO	165	1,92%
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	136	1,58%
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	109	1,27%
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	101	1,18%
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCION A FUNCIONARIOS	98	1,14%

CUSTODIA Y VIGILANCIA	CANTIDAD	%
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	94	1,09%
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	87	1,01%
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	68	0,79%
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	65	0,76%
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	59	0,69%
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	55	0,64%
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	48	0,56%
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	46	0,54%
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	45	0,52%
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	44	0,51%
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	44	0,51%
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	42	0,49%
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	41	0,48%
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	40	0,47%
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	39	0,45%
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	31	0,36%
HACINAMIENTO EN LOS ERON	31	0,36%
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	15	0,17%
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	14	0,16%
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	13	0,15%
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	13	0,15%
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	9	0,10%
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	7	0,08%
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	4	0,05%
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA.	3	0,03%
COBRO DE VISITAS POR CIUDADANOS	2	0,02%
DERECHOS HUMANOS	183	0,45%
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	75	40,98%
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	54	29,51%
DISCRIMINACION	26	14,21%
DISCRIMINACION A LA POBLACION LGBTIQ+	15	8,20%
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	7	3,83%
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5	2,73%
MEJORES CONDICIONES EN LA UTE	1	0,55%
FELICITACIÓN	15	0,04%
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO.	12	80,00%
FELICITACIÓN AL INSTITUTO	3	20,00%

GESTIÓN CORPORATIVA	1453	3,59%
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	444	30,56%
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	281	19,34%
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	123	8,47%
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	119	8,19%
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	111	7,64%
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	91	6,26%
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	78	5,37%
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	58	3,99%
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	53	3,65%
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	25	1,72%
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	19	1,31%
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	9	0,62%
FALTA DE ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	10	0,69%
FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	8	0,55%
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	8	0,55%
DONACIONES	7	0,48%
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	4	0,28%
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	4	0,28%
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1	0,07%
JURÍDICA	12790	31,57%
SOLICITUD DEL TRAMITE A BENEFICIOS (domiciliarias y otros)	2107	16,47%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRAMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	1894	14,81%
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	1262	9,87%
REQUISITOS PARA EL TRAMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida)	1013	7,92%
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	751	5,87%
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	678	5,30%
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	657	5,14%
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA - URI	654	5,11%
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	540	4,22%
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	511	4,00%
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	462	3,61%
SOLICITUD DE NOTIFICACION AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	430	3,36%
REPARACION DIRECTA	309	2,42%
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	275	2,15%
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	144	1,13%
PERMISOS EXCEPCIONALES	142	1,11%

JURÍDICA	CANTIDAD	%
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	287	2,24%
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	102	0,80%
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	95	0,74%
FALTA DE TRAMITE EN LA EXPEDICIÓN DE COMPUTOS DE LOS PPL	76	0,59%
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	73	0,57%
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	53	0,41%
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	52	0,41%
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	45	0,35%
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	37	0,29%
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIEPEC WEB	23	0,18%
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	18	0,14%
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	15	0,12%
INCUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	14	0,11%
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA - URI	11	0,09%
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	11	0,09%
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	8	0,06%
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	7	0,05%
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	7	0,05%
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	6	0,05%
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	5	0,04%
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	5	0,04%
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	4	0,03%
SOLICITUD INFORMACIÓN TRAMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	4	0,03%
MAL PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARÍA Y REGISTRADURÍA	3	0,02%
PLANEACIÓN	273	0,67%
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	273	100,00%
SISTEMAS	805	1,99%
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	472	58,63%
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	140	17,39%
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	81	10,06%
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	26	3,23%
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	10	1,24%
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	18	2,24%
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	5	0,62%
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB	3	0,37%
IRREGULARIDADES VISITOR	46	5,71%

SISTEMAS	CANTIDAD	%
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1	0,12%
FALTA DE UBICACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB	1	0,12%
MAL FUNCIONAMIENTO PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	1	0,12%
RECARGA PIN TELÉFONOS	1	0,12%
TALENTO HUMANO	2765	6,82%
SOLICITUD AMPLIACION INFORMACION DE CONVOCATORIAS	792	28,64%
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	500	18,08%
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	236	8,54%
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	177	6,40%
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	135	4,88%
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	131	4,74%
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	123	4,45%
TRAMITE SOBRE NOMINA A FUNCIONARIOS	85	3,07%
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	83	3,00%
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	54	1,95%
EMBARGO DE SUELDOS	53	1,92%
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	45	1,63%
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	37	1,34%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	34	1,23%
NOTIFICACION A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	34	1,23%
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	31	1,12%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	27	0,98%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	27	0,98%
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	22	0,80%
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	20	0,72%
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	15	0,54%
BRINDAR CAPACITACION A FUNCIONARIOS EXTERNOS	12	0,43%
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	10	0,36%
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	9	0,33%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	9	0,33%
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	9	0,33%
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	8	0,29%
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	8	0,29%
NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	8	0,29%
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	8	0,29%
AUSENTISMO LABORAL	6	0,22%
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	6	0,22%
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	3	0,11%

TALENTO HUMANO	CANTIDAD	%
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	2	0,07%
INCUMPLIMIENTO A PROTOCOLOS COVID 19	2	0,07%
CONFLICTO DE INTERESES DE FUNCIONARIOS	1	0,04%
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	2	0,07%
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1	0,04%
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	6945	17,14%
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	1421	20,46%
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	1262	18,17%
ESTADO DE SALUD DEL PPL	906	13,05%
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	782	11,26%
REQUISITOS PARA LA VISITA INTIMA	558	8,03%
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	522	7,52%
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	335	4,82%
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERO	231	3,33%
SOLICITUD DE HISTORIA MEDICA DEL PPL	209	3,01%
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	113	1,63%
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA	78	1,12%
SOLICITUD DE ATENCION MEDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	61	0,88%
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	57	0,82%
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERO	41	0,59%
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	41	0,59%
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	38	0,55%
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	35	0,50%
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	32	0,46%
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	25	0,36%
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	25	0,36%
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	25	0,36%
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	25	0,36%
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	39	0,56%
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	21	0,30%
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	14	0,20%
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	11	0,16%
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	10	0,14%
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (UTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	12	0,17%
MAL FUNCIONAMIENTO DEL EXPENDIO EN LOS ERO	7	0,10%
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	7	0,10%
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	2	0,03%
TOTAL	40514	100,00%

De acuerdo a la tabla se evidencia que las PQRSD y Orientación con relación a las dimensiones y temas correspondiente a Jurídica con 12.790, Cuerpo de Custodia con 8589, Tratamiento y desarrollo con 6945, asuntos penitenciarios con 3578 y gestión Corporativa con 1453 son las más recurrentes por parte de los ciudadanos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Desde La Dirección General del INPEC, a través del Grupo de Atención al Ciudadano se exhorta a continuar con el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el aplicativo GESDOC módulo PQRSD, y ser más eficientes en la utilización de los canales de atención para brindar mayor cobertura en los trámites y servicios a la ciudadanía.

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, por cuanto permite la integración de todas las peticiones, quejas, reclamos que ingresan por los diferentes medios de recepción. En este aparte se hace el control y seguimiento a las PQRSD formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, con el envío de oficios a las dependencias responsables, para que den respuesta en términos de ley.

Con el aplicativo GESDOC PQRSD, se continúa realizando las acciones de mejora en coordinación con la Oficina Asesora de Sistemas y Gestión Documental, con el fin de optimizar el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSD para obtener información estadística que nos permita una acertada información.

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 reciben por los diferentes canales de atención

A los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, ERON y demás dependencias del instituto que registran un alto volumen de PQRSD se les recomienda realizar un plan de mejora y tomar las acciones pertinentes, con el fin de minimizar las quejas que son recurrentes y mejorar la imagen institucional.

Las Quejas y Denuncias más requeridas que impactan al instituto son: Extorsión de ppl a ppl, familiares o ciudadanos, extralimitación de funciones de funcionarios públicos, introducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos, amenaza de ppl a ciudadano, extorsión a internos y familiares, actuaciones irregulares de funcionarios, no trámite a solicitudes de medidas de protección a los privados de la libertad, producir maltratos de ppl a ppl o funcionarios, interno en detención domiciliaria cometiendo acto delictivo o incumpliendo medida, son analizadas en el comité Craet, con el fin de que las dependencias tomen las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar.

Elaboró:

GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ
Coordinadora (E) Grupo Atención al Ciudadano

Revisó:

GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ
Coordinadora (E) Grupo Atención al Ciudadano

Aprobó:

GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ
Coordinadora (E) Grupo Atención al Ciudadano