

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones correspondientes al periodo de Julio a septiembre de 2.025

Dirección General

Grupo de Atención al Ciudadano

PRESENTACIÓN

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

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

Las estadística se realiza de acuerdo con el número total de **10.654 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

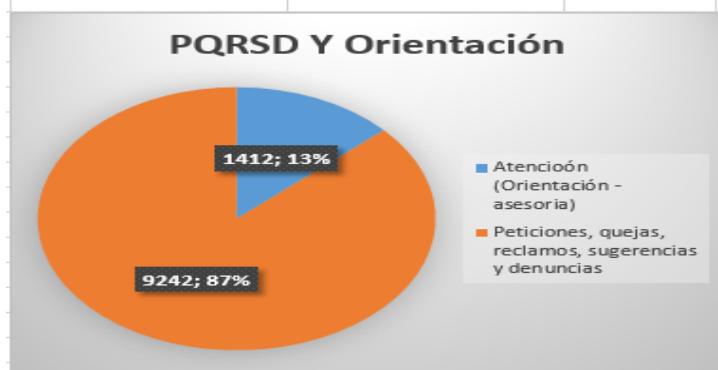
El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

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

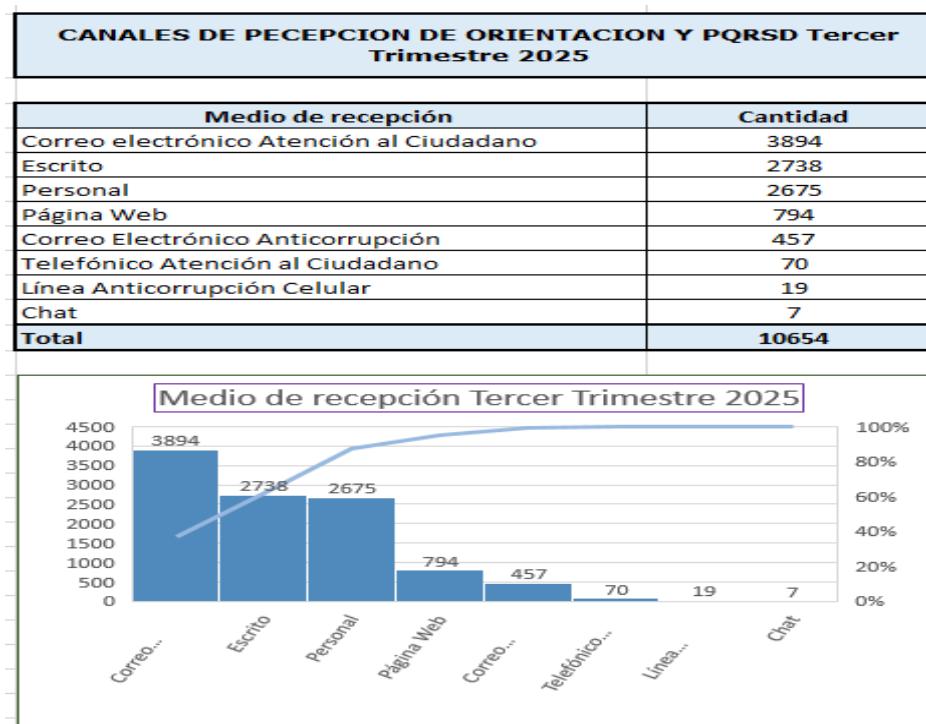
INFORME DE PQRSD Y ORIENTACIÓN

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

Atención (Orientación - asesoria)	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Cantidad
1412	9242	10654



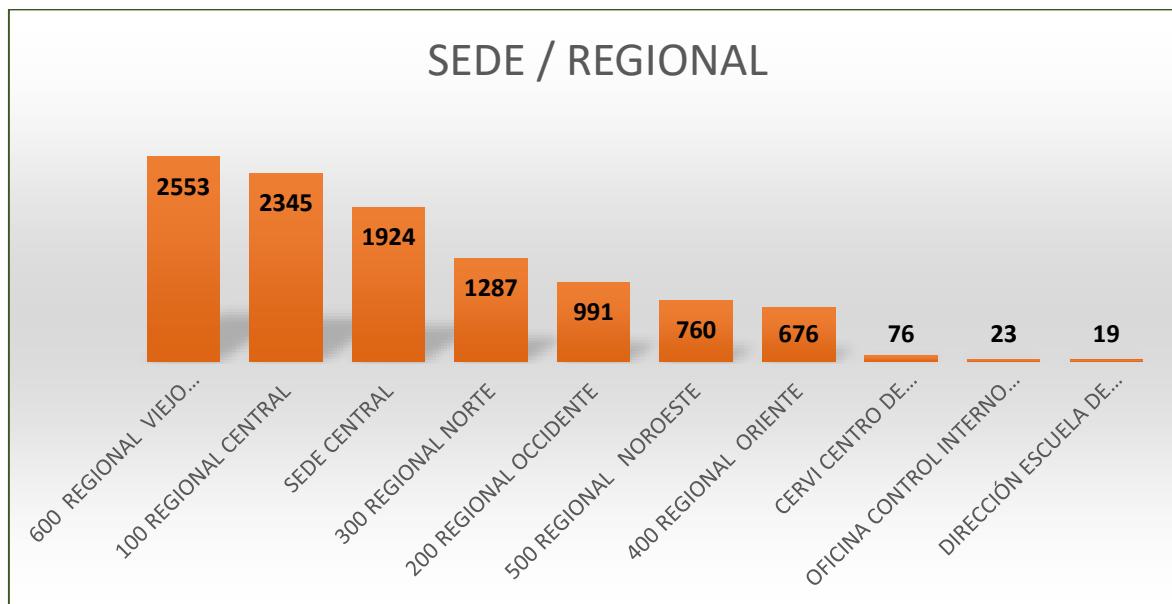
Durante el período de **Julio a septiembre 2025**, reportaron un total de **1.412** orientaciones con un 13% y **9.242** PQRSD con un 87%, tal como se observa en la tabla y gráfica.



En la figura se evidencia que hubo un total de **10654** PQRSD y Orientaciones de los canales más utilizados por los ciudadanos encontrando el correo electrónico (atencionalciudadano@inpec.gov.co) con **3894**, seguido del escrito con **2738**, personal con **2675**, página web con **794**, Correo Electrónico Anticorrupción con **457**, Telefónico Atención al Ciudadano con **70**, y en menor medio utilizado se encuentra la Línea Anticorrupción Celular con **19** casos y el Chat con **7**.

PQRSD RECEPCIONADAS de Julio a septiembre 2.025

SEDE / REGIONAL	CANTIDAD
600 REGIONAL VIEJO CALDAS	2553
100 REGIONAL CENTRAL	2345
SEDE CENTRAL	1924
300 REGIONAL NORTE	1287
200 REGIONAL OCCIDENTE	991
500 REGIONAL NOROESTE	760
400 REGIONAL ORIENTE	676
CERVI CENTRO DE RECLUSIÓN PENITENCIARIO Y CARCELARIO VIRTUAL	76
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	23
DIRECCIÓN ESCUELA DE FORMACIÓN	19
Total	10654

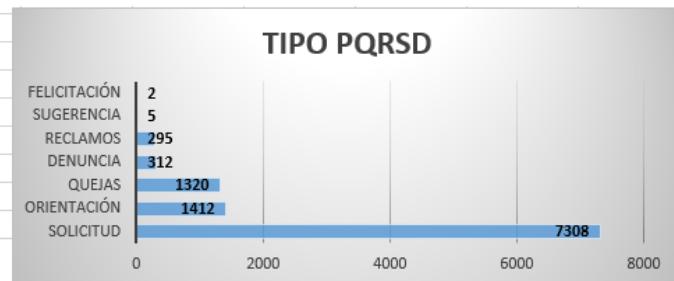


En la tabla y gráfica anterior, se presenta la información registrada durante el periodo de **Julio a septiembre 2025**, en el aplicativo Gesdoc PQRSD con **10654** de las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional (Regional Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y Viejo Caldas), y Sede Central, Cervi, Control Interno Disciplinario y Dirección Escuela de Formación.

La regional Viejo Caldas y Central son las sedes que reportan un mayor registro de PQRSD, seguido de la Sede Central, regional Norte, Occidente, Noroeste y en último lugar se encuentra la regional Oriente, Cervi, Control Interno Disciplinario y Dirección Escuela de Formación.

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

TIPO PQRSD	CANTIDAD
SOLICITUD	7308
ORIENTACIÓN	1412
QUEJAS	1320
DENUNCIA	312
RECLAMOS	295
SUGERENCIA	5
FELICITACIÓN	2
TOTAL	10654



En la tabla y figura anteriores, se observa que las PQRSD y orientaciones que tienen los ciudadanos para el INPEC se registra así: Solicitud **7308** de un trámite o servicio, seguido de la orientación al ciudadano con **1412**, continúa las Quejas con **1320**, luego La Denuncia con **312**, reclamos con **295**, y finalmente la sugerencia con 5 y la Felicitación con 2.

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 periodo de **Julio a septiembre 2025**.

Tabla y Gráfica **Dimensiones**

Dimensiones	Cantidad
JURÍDICA	3558
CUSTODIA Y VIGILANCIA	2344
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	2026
ASUNTOS PENITENCIARIOS	616
TALENTO HUMANO	583
ATENCIÓN AL CIUDADANO	508
GESTIÓN CORPORATIVA	439
SISTEMAS	207
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	167
CERVI	113
PLANEACIÓN	48
DERECHOS HUMANOS	39
COMUNICACIÓN	4
FELICITACIÓN	2
Total	10654



DIMENSIONES y TEMAS TERCER TRIMESTRE 2025

Dimensiones y Temas	Cantidad	Porcentaje
JURÍDICA	3558	100
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	685	19
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias,72 Horas y otros)	386	11
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	349	10
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	302	8
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	302	8
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF,JUZGADOS,OTROS)	230	6
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	226	6
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	186	5
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	169	5
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	144	4
REPARACIÓN DIRECTA	120	3
PERMISOS EXCEPCIONALES	69	2
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	68	2
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	60	2
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	40	1
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	34	1
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	32	1
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	28	1
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	18	1
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	16	0
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	15	0
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	13	0
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	12	0
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	11	0
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	9	0
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	7	0
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	5	0
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	5	0
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	5	0
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	3	0
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	3	0
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	3	0
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	1	0
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	1	0
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	1	0
CUSTODIA Y VIGILANCIA	2344	100
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	358	15
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	310	12
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	202	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	195	8
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	146	6
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	134	6
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	127	5
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	103	4
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	58	2
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	51	2

Dimensiones y Temas	Cantidad	Porcentaje
CUSTODIA Y VIGILANCIA		
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	49	2
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	39	2
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	38	2
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	35	1
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	29	1
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	28	1
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	26	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	25	1
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS	24	1
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	22	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	21	1
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	19	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	17	1
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	16	1
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	15	1
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	15	1
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	14	1
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	14	1
HACINAMIENTO EN LOS ERON	13	1
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	13	1
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	12	1
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	12	1
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	11	0
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	10	0
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	10	0
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	7	0
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	6	0
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	6	0
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	6	0
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	5	0
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	5	0
ENTREVISTA CON COMANDO DE VIGILANCIA Y/O DIRECCIÓN POR PARTE DE LAS PPL	5	0
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	4	0
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	4	0
AMENAZA A PPL EN URI,ESTACIÓN DE POLICIA U Otros	3	0
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA.	3	0
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	3	0
COBRO DE VISITAS POR CIUDADANOS	2	0
DERECHO A LA VISITA ÍNTIMA EN LOS ERON POR PERSONAS CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO	2	0
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	1	0
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	2026	100
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	755	37
ESTADO DE SALUD DEL PPL	306	15
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	237	12
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	201	10
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	103	5
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	95	5

Dimensiones y Temas	Cantidad	Porcentaje
TRATAMIENTO Y DESARROLLO		
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	72	4
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	59	3
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	43	2
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	24	1
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	20	1
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	13	1
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	11	1
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	11	1
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	10	0
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	9	0
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	7	0
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	7	0
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	6	0
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL	6	0
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	6	0
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	6	0
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	5	0
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	3	0
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSERCIÓN – POSPENADO	2	0
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	2	0
SOLICITUD PARTICIPACIÓN “DELINQUIR NO PAGA”	2	0
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	0
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	0
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	1	0
ORIENTACIÓN DE CLASIFICACIÓN EN FASE: COMO ES EL TRÁMITE PARA TRABAJO, ESTUDIO Y ENSEÑANZA	1	0
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	1	0
ASUNTOS PENITENCIARIOS	616	100
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	609	99
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	7	1
TALENTO HUMANO	583	100
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	128	22
SOLICITUD AMPLIACIÓN INFORMACIÓN DE CONVOCATORIAS	108	19
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	56	10
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	54	9
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	46	8
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	22	4
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	19	3
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	15	3
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	13	2
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	12	2
TRÁMITE SOBRE NÓMINA A FUNCIONARIOS	12	2
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	10	2
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	10	2
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	7	1
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	7	1
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	6	1
TRATO IRRESPETUOSO O DESCÓRTES	6	1
AUSENTISMO LABORAL	5	1

Dimensiones y Temas	Cantidad	Porcentaje
TALENTO HUMANO		
CONFLICTO DE INTERESES DE FUNCIONARIOS	5	1
EMBARGO DE SUELDOS	5	1
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	4	1
SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA EL INPEC	4	1
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	3	1
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	3	1
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	3	1
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	3	1
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	3	1
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	2	0
FALTA DE INCENTIVOS PARA FUNCIONARIOS	2	0
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	2	0
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	2	0
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	2	0
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	2	0
NO ACATAR ÓRDENES DE SUS SUPERIORES	1	0
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	1	0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	508	100
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	396	78
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	84	17
COMO CÓLOCAR UNA PQRSD	28	6
GESTIÓN CORPORATIVA	439	100
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	80	18
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	59	13
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	51	12
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	48	11
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	41	9
PAGOS ACREDITACIONES DEL INPEC	33	8
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	28	6
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGА LIBERTAD POR AUTORIDAD	27	6
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	21	5
DONACIONES	10	2
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	9	2
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	8	2
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	6	1
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	6	1
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	5	1
FALTA DE ENTREGA Y ENVIО DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4	1
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	2	0
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	1	0
SISTEMAS	207	100
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	64	31
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	55	27
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	35	17
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	24	12
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	17	8
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	7	3
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	4	2
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PÁGINA WEB	1	0
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	77	46

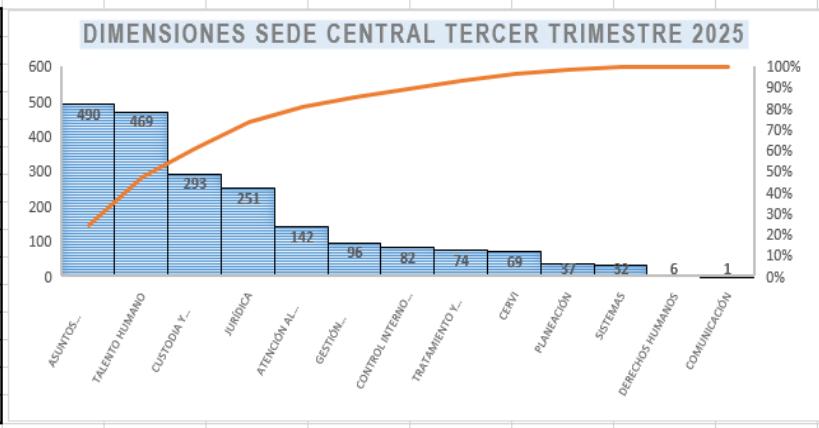
Dimensiones y Temas	Cantidad	Porcentaje
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	167	100
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	21	27
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	18	86
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	14	78
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	9	64
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	8	89
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	6	75
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	6	100
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	3	50
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	3	100
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	2	67
CERVI	113	100
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	59	52
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	43	73
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	11	26
PLANEACIÓN	48	100
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	48	100
DERECHOS HUMANOS	39	100
DISCRIMINACIÓN	12	31
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	9	23
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACIÓN LGBTIQ+	5	13
HUELGA DE HAMBRE	5	13
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	4	10
MEJORES CONDICIONES EN LA UTE	2	5
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1	3
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1	3
COMUNICACIÓN	4	100
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4	100
FELICITACIÓN	2	100
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO	2	100

De acuerdo a la tabla se evidencia que las PQRSD y Orientación con relación a las dimensiones y temas correspondiente a Jurídica con **3558**, Cuerpo de Custodia con **2344**, Tratamiento y desarrollo con **2026**, Asuntos Penitenciarios con **616**, Talento Humano con **583**, Atención al Ciudadano con **508**, Gestión Corporativa con **439**, sistemas con **207** son las más recurrentes por parte de los ciudadanos.

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

DIMENSIONES SEDE CENTRAL

Dimensiones	Cantidad
ASUNTOS PENITENCIARIOS	490
TALENTO HUMANO	469
CUSTODIA Y VIGILANCIA	293
JURÍDICA	251
ATENCIÓN AL CIUDADANO	142
GESTIÓN CORPORATIVA	96
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	82
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	74
CERVI	69
PLANEACIÓN	37
SISTEMAS	32
DERECHOS HUMANOS	6
COMUNICACIÓN	1
Total	2042



DIMENSIONES y TEMAS SEDE CENTRAL

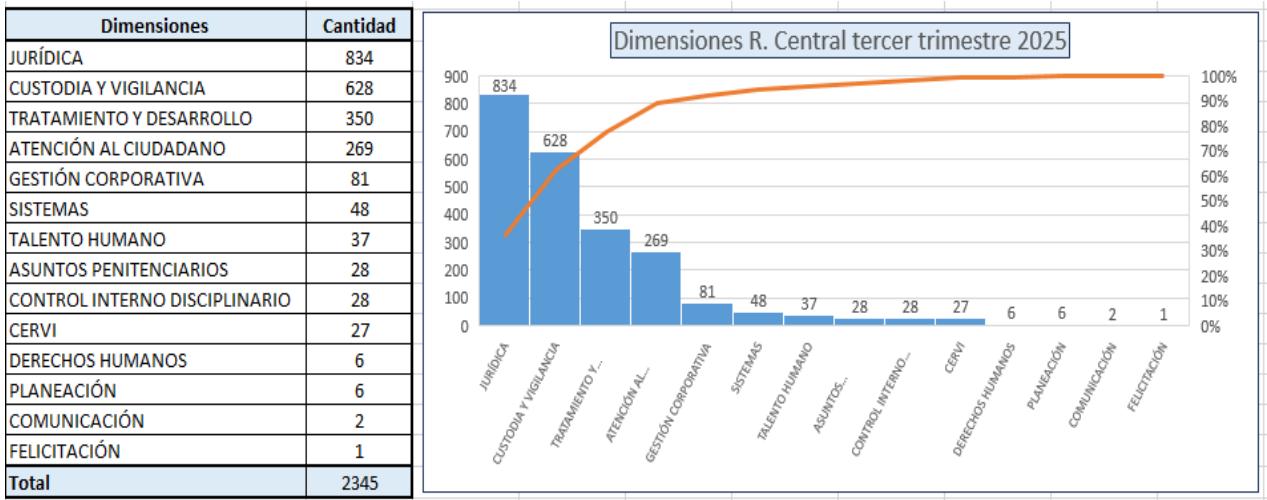
Dimensiones y Temas	Cantidad
ASUNTOS PENITENCIARIOS	490
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	488
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	2
TALENTO HUMANO	469
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	111
SOLICITUD AMPLIACIÓN INFORMACIÓN DE CONVOCATORIAS	108
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	56
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	52
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	45
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	15
NOTIFICACION A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	11
TRÁMITE SOBRE NÓMINA A FUNCIONARIOS	10
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	9
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	6
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	4
EMBARGO DE SUELDOS	4
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	4
SOLICITUD ASIGNACION DE PERSONAL PARA EL INPEC	4
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	4
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	3
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	3
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	3
AUSENTISMO LABORAL	2
BRINDAR CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS EXTERNOS	2
FALTA DE INCENTIVOS PARA FUNCIONARIOS	2
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	2
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	2
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	2
CONFLICTO DE INTERESES DE FUNCIONARIOS	1
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	1
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	1

Dimensiones y Temas		Cantidad
TALENTO HUMANO		
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC		1
TRATO IRRESPETUOSO O DESCÓRTES		1
CUSTODIA Y VIGILANCIA		293
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL		62
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL		36
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS		36
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES		33
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES		15
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR		14
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS		14
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS		13
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS		11
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO		7
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL		5
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS		5
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES		5
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON		5
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL		4
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		4
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL		3
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS		3
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON		3
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA		2
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL		2
AMENAZA A PPL EN URI, ESTACIÓN DE POLICIA U Otros		1
ENTREVISTA CON COMANDO DE VIGILANCIA Y/O DIRECCIÓN POR PARTE DE LAS PPL		1
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA.		1
HACINAMIENTO EN LOS ERON		1
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA		1
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON		1
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS		1
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL		1
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO		1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD		1
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL		1
JURÍDICA		251
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)		92
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL		50
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY		41
REPARACIÓN DIRECTA		39
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL		4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL		4
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)		3
PERMISOS EXCEPCIONALES		2
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL		2
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		2
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)		2
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL		2

Dimensiones y Temas		Cantidad
JURÍDICA		
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI		1
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS		1
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS		1
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL		1
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL		1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL		1
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL		1
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)		1
ATENCIÓN AL CIUDADANO		142
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		125
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS		15
COMO COLOCAR UNA PQRSD		2
GESTIÓN CORPORATIVA		96
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES		32
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC		21
PAGOS ACREDITACIONES DEL INPEC		14
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA		12
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR		9
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		3
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL		3
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ		1
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO		1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		82
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS		28
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD		20
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS		12
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS		7
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES		4
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES		3
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL		2
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		2
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON		2
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS		1
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA		1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO		74
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL		32
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)		19
ESTADO DE SALUD DEL PPL		3
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA		3
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON		3
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON		2
SOLICITUD PARTICIPACIÓN “DELINQUIR NO PAGA”		2
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA		1
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUETRÍCA O PSICOSOCIAL		1
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE		1
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL		1
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA		1
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA		1

Dimensiones y Temas		Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO		
SOLICITUD CAMBIO DE FASE		1
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA		1
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL		1
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO		1
CERVI		69
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO		52
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO		12
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA		5
PLANEACIÓN		37
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		37
SISTEMAS		32
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL		9
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR		7
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL		5
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)		5
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL		4
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PÁGINA WEB		1
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB		1
DERECHOS HUMANOS		6
DISCRIMINACIÓN		4
HUELGA DE HAMBRE		1
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE		1
COMUNICACIÓN		1
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN		1

DIMENSIONES REGIONAL CENTRAL



DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL CENTRAL

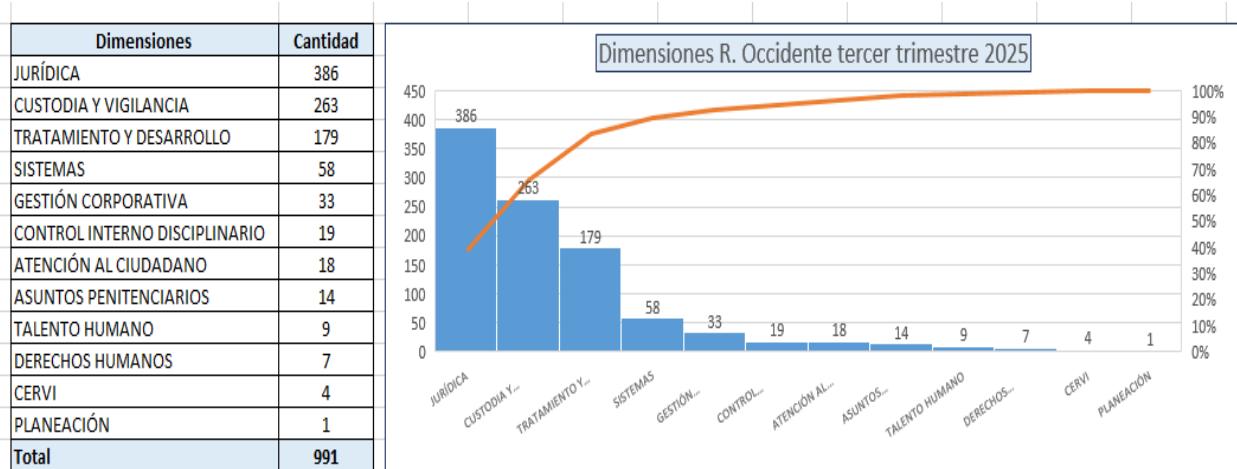
Dimensiones y Temas	Cantidad
JURÍDICA	834
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	135
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, Pena cumplida y otras)	97
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	96
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	78
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias,72 Horas y otros)	77
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	73
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	53
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	33
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	27
PERMISOS EXCEPCIONALES	25
REPARACIÓN DIRECTA	25
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	23
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	18
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	15
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	12
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	8
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	5
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	5
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	5
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	5
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	4
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	3
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	3
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	2
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF,JUZGADOS,OTROS)	1
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	1
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	1
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	628
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	132
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	127
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	77
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	75
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	22
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	20
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	17
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	15
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	14
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	12
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	11
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	11
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	9

Dimensiones y Temas	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	9
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	8
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	7
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	6
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	6
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	5
HACINAMIENTO EN LOS ERON	4
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4
ENTREVISTA CON COMANDO DE VIGILANCIA Y/O DIRECCIÓN POR PARTE DE LAS PPL	3
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	3
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	3
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	3
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3
COBRO DE VISITAS POR CIUDADANOS	2
FALTA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE VISITA ÍNTIMA.	2
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	2
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	2
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	2
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	2
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	2
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	1
AMENAZA A PPL EN URI, ESTACIÓN DE POLICIA U OTROS	1
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	1
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	1
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	1
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	350
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	96
ESTADO DE SALUD DEL PPL	81
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	59
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	37
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	14
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	8
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	7
FALTA DE ATENCIÓN PSQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	6
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	6
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	6
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	6
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	6
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	4
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	3
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	2
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	2
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	2
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL	1

Dimensiones y Temas	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	1
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	269
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	233
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	32
COMO COLOCAR UNA PQRSD	4
GESTIÓN CORPORATIVA	81
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	33
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	14
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	9
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	8
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	4
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	3
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	2
PAGOS ACREDITACIONES DEL INPEC	2
FALTA DE ENTREGA Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGUE LIBERTAD POR AUTORIDAD	1
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	1
SISTEMAS	48
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	21
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	10
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	9
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	3
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	2
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB	2
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	1
TALENTO HUMANO	37
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	13
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	8
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	4
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	3
AUSENTISMO LABORAL	2
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	2
TRÁMITE SOBRE NÓMINA A FUNCIONARIOS	2
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	1
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	1
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	28
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	26
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	28
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	16
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	5
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	3

Dimensiones y Temas		Cantidad
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL		2
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES		1
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA		1
CERVI		27
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO		20
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO		4
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA		3
DERECHOS HUMANOS		6
DISCRIMINACIÓN		3
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		1
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD		1
HUELGA DE HAMBRE		1
PLANEACIÓN		6
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		6
COMUNICACIÓN		2
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN		2
FELICITACIÓN		1
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO		1

DIMENSIONES REGIONAL OCCIDENTE



DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL OCCIDENTE

Dimensiones y temas		Cantidad
JURÍDICA		386
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL		78
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)		61
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL		43
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		42
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY		25
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)		21

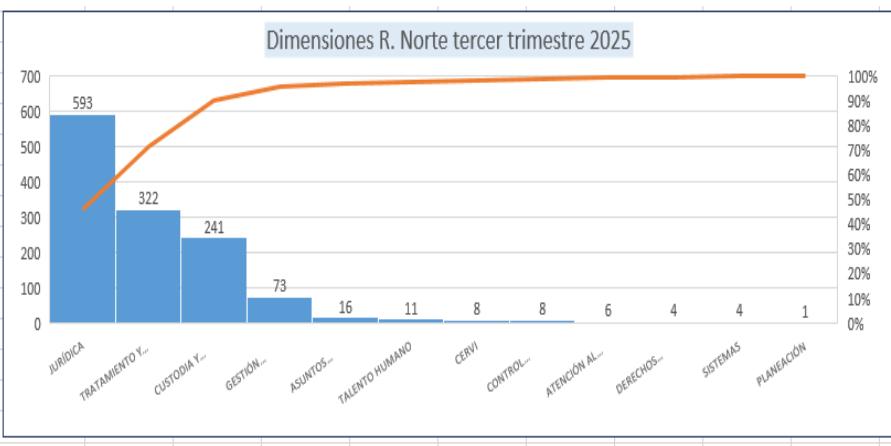
	Dimensiones y temas	Cantidad
JURÍDICA		
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	19	
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	16	
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF,JUZGADOS,OTROS)	15	
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	13	
REPARACIÓN DIRECTA	10	
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	5	
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	4	
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	4	
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	4	
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	4	
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	4	
PERMISOS EXCEPCIONALES	3	
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	3	
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	2	
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	2	
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	2	
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	1	
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	1	
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	1	
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1	
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1	
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	1	
CUSTODIA Y VIGILANCIA		263
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	56	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	31	
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	21	
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	20	
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	14	
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	11	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	11	
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	10	
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	10	
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	8	
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	6	
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	5	
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	5	
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	5	
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	5	
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	4	
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	4	
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4	
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	3	
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	3	
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	3	
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	3	
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	3	
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	2	
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	2	
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	2	
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	1	
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	1	
HACINAMIENTO EN LOS ERON	1	
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	1	
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	1	
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1	
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	1	

Dimensiones y temas	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	1
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	1
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FUNCIONARIOS	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	179
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	47
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	47
ESTADO DE SALUD DEL PPL	38
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	12
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	7
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	3
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	3
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	3
FALTA DE ATENCIÓN PSQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	2
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	2
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	2
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	2
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	2
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	1
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	1
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSERCIÓN – POSPENADO	1
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL	1
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	1
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	1
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	1
SISTEMAS	58
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	40
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	9
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	7
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	1
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	1
GESTIÓN CORPORATIVA	33
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	17
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	4
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	4
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	3
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	3
PAGOS ACREEDICIAS DEL INPEC	1
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	19
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	13
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	3
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	1
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	1
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	11
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	4
COMO COLOCAR UNA PQRSD	3
ASUNTOS PENITENCIARIOS	14
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	14

Dimensiones y temas		Cantidad
TALENTO HUMANO		9
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS		3
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS		2
TRATO IRRESPETUOSO O DESCÓRTES		2
CONFLICTO DE INTERESES DE FUNCIONARIOS		1
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES		1
DERECHOS HUMANOS		7
DISCRIMINACIÓN		2
HUELGA DE HAMBRE		2
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE		2
MEJORES CONDICIONES EN LA UTE		1
CERVI		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
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO		1
PLANEACIÓN		1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		1

DIMENSIONES REGIONAL NORTE

Dimensiones	Cantidad
JURÍDICA	593
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	322
CUSTODIA Y VIGILANCIA	241
GESTIÓN CORPORATIVA	73
ASUNTOS PENITENCIARIOS	16
TALENTO HUMANO	11
CERVI	8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
DERECHOS HUMANOS	4
SISTEMAS	4
PLANEACIÓN	1
Total	1287



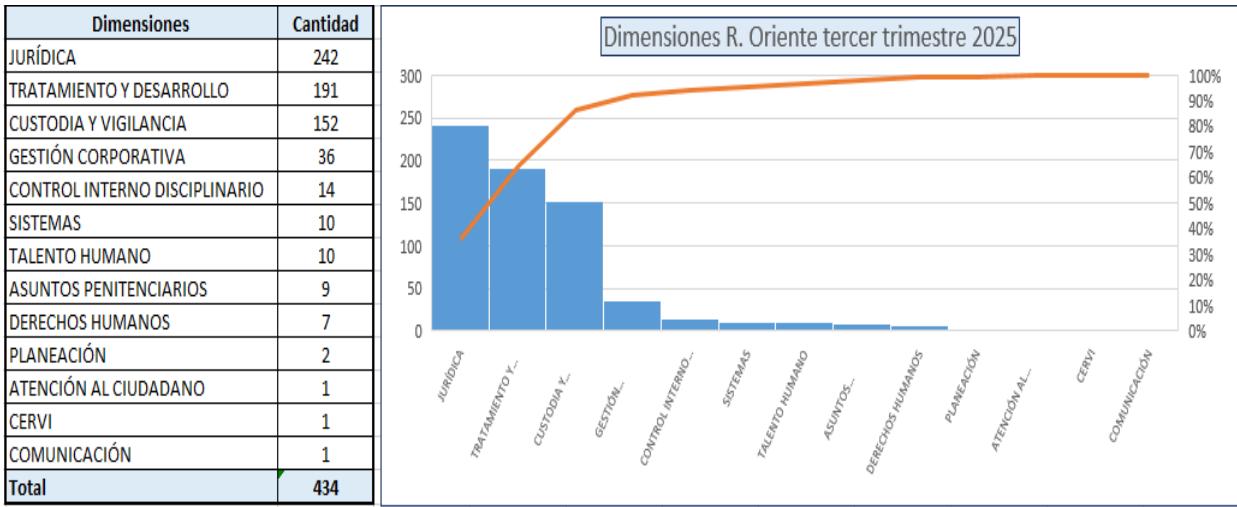
DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL NORTE

Dimensiones y temas		Cantidad
JURÍDICA		593
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL		231
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)		76
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)		74
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL		72
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		20
REPARACIÓN DIRECTA		19
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS		19
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL		16
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL		14
PERMISOS EXCEPCIONALES		11
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI		6
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSDFD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY		6
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL		6

	Dimensiones y temas	Cantidad
JURÍDICA		
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	5	
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	4	
INFORMACIÓN TRÁMITE PARA LIBERTAD DEL PPL	3	
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF,JUZGADOS,OTROS)	2	
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	2	
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	1	
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	1	
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	1	
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	1	
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	1	
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	1	
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	1	
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	322	
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	162	
ESTADO DE SALUD DEL PPL	60	
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	51	
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	18	
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	6	
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	5	
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	4	
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	4	
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	3	
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	3	
FALTA DE ATENCIÓN PSQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	1	
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	1	
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	1	
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1	
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	1	
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	1	
CUSTODIA Y VIGILANCIA	241	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	63	
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	41	
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	26	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	20	
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	15	
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	11	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	9	
PERMISO PARA AUTORIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DE VISITANTE A PPL EN HOSPITAL, EN CASO DE REQUERIRSE	8	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	7	
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	7	
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	4	
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	4	
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	3	
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	3	
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CÉDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	3	
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	3	
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	2	
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	2	
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2	
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	2	
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	1	
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	1	
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	1	
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	1	
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	1	
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	1	
AUTORIZACIÓN PAGO POR ACTIVIDADES BONIFICABLES A INTERNOS QUE SE LES OTORGА LIBERTAD POR AUTORIDAD	26	

Dimensiones y temas	Cantidad
GESTIÓN CORPORATIVA	73
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	16
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	16
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	7
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	2
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	2
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	2
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	1
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	16
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL	14
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL	2
TALENTO HUMANO	11
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL	2
AUSENTISMO LABORAL	1
CONFLICTO DE INTERESES DE FUNCIONARIOS	1
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	1
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	1
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	1
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	1
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES	1
TRATO IRRESPETUOSO O DESCÓRTES	1
CERVI	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO	6
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	1
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	3
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
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	5
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	1
DERECHOS HUMANOS	4
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACIÓN LGBTIQ+	2
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	2
SISTEMAS	4
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	1
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	1
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	1
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	1
PLANEACIÓN	1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1

DIMENSIONES REGIONAL ORIENTE



DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL ORIENTE

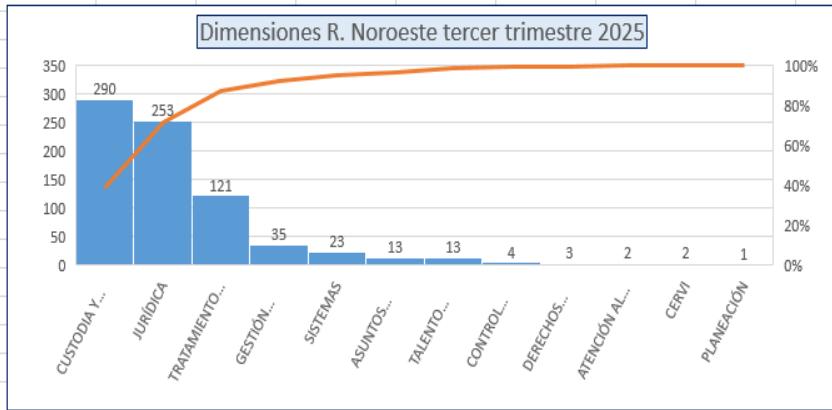
Dimensiones y temas	Cantidad
JURÍDICA	242
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	37
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	31
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	26
PERMISOS EXCEPCIONALES	19
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	18
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	16
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	12
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	12
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias, 72 Horas y otros)	12
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	8
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	8
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	7
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	7
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	7
REPARACIÓN DIRECTA	6
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF,JUZGADOS,OTROS)	3
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	3
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	3
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	1
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	1
INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS CASA CÁRCEL	1
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	1
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	1
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	191
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	56
ESTADO DE SALUD DEL PPL	45
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	32
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	17

	Dimensiones y temas	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO		
SOLICITUD CAMBIO DE FASE		9
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL		7
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA		4
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)		3
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL		3
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL		3
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE		2
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL		2
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL		2
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA		1
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL		1
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON		1
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON		1
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA		1
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA		1
CUSTODIA Y VIGILANCIA		152
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL		34
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES		22
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL		16
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON		12
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.		8
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS		6
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO		6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS		6
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL		5
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON		5
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO		4
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS		3
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS		3
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL		2
HACINAMIENTO EN LOS ERON		2
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS		2
AMENAZA A PPL EN URI, ESTACIÓN DE POLICIA U Otros		1
ENTREVISTA CON COMANDO DE VIGILANCIA Y/O DIRECCIÓN POR PARTE DE LAS PPL		1
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS		1
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA		1
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON		1
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD		1
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA		1
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		1
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 CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES		1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD		1
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL		1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL		1
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS INTIMAS		1
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS		1
GESTIÓN CORPORATIVA		36
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ		10
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON		10
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA		6
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)		3
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL		3
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		1
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES		1

Dimensiones y temas		Cantidad
GESTIÓN CORPORATIVA		
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON		1
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC		1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		14
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS		9
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS		2
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES		1
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL		1
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES		1
SISTEMAS		10
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)		4
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR		2
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL		2
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL		2
TALENTO HUMANO		10
CONFLICTO DE INTERESES DE FUNCIONARIOS		2
SOLICITUD A FUNCIONARIOS		2
EMBARGO DE SUELDOS		1
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES		1
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL		1
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRÁCTICANTES		1
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS		1
TRATO IRRESPETUOSO O DESCÓRTES		1
ASUNTOS PENITENCIARIOS		9
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL		9
DERECHOS HUMANOS		7
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE		4
HUELGA DE HAMBRE		1
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO		1
MEJORES CONDICIONES EN LA UTE		1
PLANEACIÓN		2
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		2
ATENCIÓN AL CIUDADANO		1
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		1
CERVI		1
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA		1
COMUNICACIÓN		1
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN		1

DIMENSIONES REGIONAL NOROESTE

Dimensiones	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	290
JURÍDICA	253
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	121
GESTIÓN CORPORATIVA	35
SISTEMAS	23
ASUNTOS PENITENCIARIOS	13
TALENTO HUMANO	13
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
DERECHOS HUMANOS	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2
CERVI	2
PLANEACIÓN	1
Total	760



DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL NOROESTE

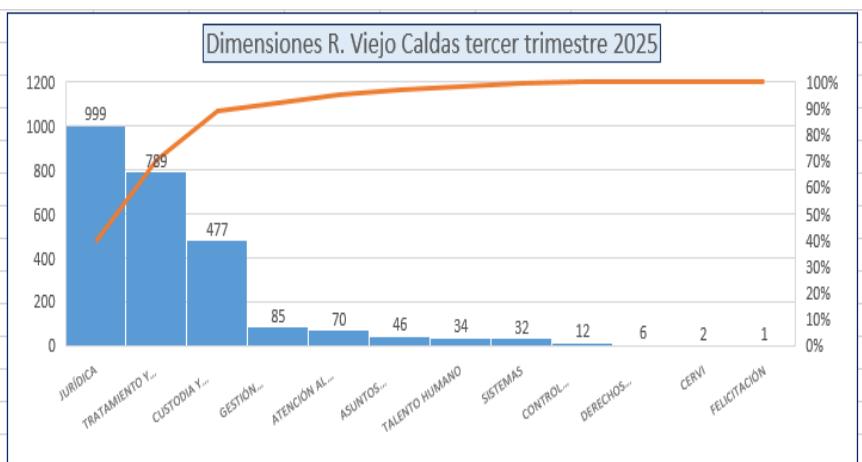
Dimensiones y temas	Cantidad
CUSTODIA Y VIGILANCIA	290
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	68
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	64
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	49
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	19
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	15
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	21
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	13
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	6
AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES DE PPL A PPL	4
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	3
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	3
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	3
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	2
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	2
HACINAMIENTO EN LOS ERON	2
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	2
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	2
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	2
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	1
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	1
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	1
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	1
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	1
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	1
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	1
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	1
JURÍDICA	253
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias,72 Horas y otros)	88
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	24
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	22
REPARACIÓN DIRECTA	15
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	15
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	14
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	13
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	11
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	9
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	8
PERMISOS EXCEPCIONALES	6
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	6
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	5
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	4
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF,JUZGADOS,OTROS)	2
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	2
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	2
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	1
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	1
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	1
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	1
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	1
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	1
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	1

	Dimensiones y temas	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO		121
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)		37
ESTADO DE SALUD DEL PPL		22
SOLICITUD CAMBIO DE FASE		19
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA		11
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL		8
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL		4
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL		4
INFORMACIÓN CONVENIO CARRERA UNIVERSITARIA PPL		3
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON		3
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO		2
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA		1
FALTA DE ATENCIÓN PSQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL		1
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE		1
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSERCIÓN – POSPENADO		1
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON		1
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL		1
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI		1
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA		1
GESTIÓN CORPORATIVA		35
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL		17
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON		6
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA		4
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		3
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON		2
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC		2
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES		1
SISTEMAS		23
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL		8
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)		7
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PÁGINA WEB		4
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL		2
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR		1
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL		1
ASUNTOS PENITENCIARIOS		13
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL		12
IRREGULARIDAD EN EL TRASLADO A PPL		1
TALENTO HUMANO		13
SOLICITUD A FUNCIONARIOS		3
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS		2
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES		2
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS		1
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA		1
NO ACATAR ÓRDENES DE SUS SUPERIORES		1
NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS		1
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL		1
TRATO IRRESPETUOSO O DESCÓRTES		1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		4
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS		2
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL		1
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		1
DERECHOS HUMANOS		3
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACIÓN LGBTIQ+		1
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO		1
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE		1

Dimensiones y temas		Cantidad
ATENCIÓN AL CIUDADANO		2
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		2
CERVI		2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO		2
PLANEACIÓN		1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		1

DIMENSIONES REGIONAL VIEJO CALDAS

Dimensiones	Cantidad
JURÍDICA	999
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	789
CUSTODIA Y VIGILANCIA	477
GESTIÓN CORPORATIVA	85
ATENCIÓN AL CIUDADANO	70
ASUNTOS PENITENCIARIOS	46
TALENTO HUMANO	34
SISTEMAS	32
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12
DERECHOS HUMANOS	6
CERVI	2
FELICITACIÓN	1
Total	2553



DIMENSIONES y TEMAS REGIONAL VIEJO CALDAS

Dimensiones y temas	Cantidad
JURÍDICA	999
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS A LA PPL	204
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	197
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF,JUZGADOS,OTROS)	115
SOLICITUD DEL TRÁMITE A BENEFICIOS (domiciliarias,72 Horas y otros)	112
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	90
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida y otras)	78
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	63
INFORMACIÓN TRÁMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	62
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	16
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	15
SOLICITUD DE RADICACIÓN DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA Y CONDICIONAL	10
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	9
NO DAR RESPUESTA A LAS PQRSD POR LOS CANALES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY	7
REPARACIÓN DIRECTA	6
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	4
PERMISOS EXCEPCIONALES	3
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	2
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	2
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	2
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	1
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	1

Dimensions y temas	Cantidad
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	789
SOLICITUD TRÁMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	338
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	113
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	85
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	71
ESTADO DE SALUD DEL PPL	57
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	33
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	31
SOLICITUD DE ENTREVISTA VIRTUAL	28
SOLICITUD DE HISTORIA MÉDICA DEL PPL	12
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	6
REQUISITOS PARA LA VISITA ÍNTIMA	4
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	3
ATENCION PSQUIÁTRICA O PSICOSOCIAL	2
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	2
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	1
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	1
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE TRABAJO, ESTUDIO Y ENSEÑANZA	1
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	477
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	68
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS ÍNTIMAS	68
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO A VISITANTES	51
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS	49
INFORMACIÓN DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	58
SOLICITUD TRÁMITE PARA RECLAMAR CÉDULA DE PPL POR TERCEROS	42
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PPL	36
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	22
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	16
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	14
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	9
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRÁMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	5
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	4
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A PPL	3
HACINAMIENTO EN LOS ERON	3
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	3
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	3
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	2
DERECHO A LA VISITA ÍNTIMA EN LOS ERON POR PERSONAS CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GENERO	2
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	2
IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO A VISITA ÍNTIMA	1
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	1
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	1
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	1
SOLICITUD CAMBIO DE PATIO	1
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	1
GESTIÓN CORPORATIVA	85
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	33
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	21
DONACIONES	10
SOLICITUD TRASLADO DE DINEROS A PPL TRASLADADOS A OTROS ERON	4
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	4
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	2
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	2
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	2

Dimensiones y temas		Cantidad
GESTIÓN CORPORATIVA		
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC		2
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		2
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL		1
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON		1
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO		1
ATENCIÓN AL CIUDADANO		70
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		26
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS		25
COMO COLOCAR UNA PQRSD		19
ASUNTOS PENITENCIARIOS		46
SOLICITUD TRÁMITE DE TRASLADOS A PPL		46
TALENTO HUMANO		34
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC		17
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR		6
SOLICITUD A FUNCIONARIOS		3
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO		2
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS		1
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS		1
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA		1
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS		1
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR Y/O COMANDANTE DE VIGILANCIA POR PARTE DE LOS PPL		1
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES		1
SISTEMAS		32
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)		17
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL		6
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL		3
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR		3
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL		2
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL		1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		12
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS		6
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS		2
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
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD		1
DERECHOS HUMANOS		6
DISCRIMINACIÓN		3
DISCRIMINACIÓN A LA POBLACIÓN LGBTIQ+		2
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE		1
CERVI		2
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO		1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PERMISOS PARA QUE EL PPL REALICE DESPLAZAMIENTO FUERA DE SU LUGAR DE DOMICILIO		1
FELICITACIÓN		1
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO		1

CONCLUSIONES

El informe presenta un análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones recibidas por el INPEC durante el **tercer trimestre de 2025**.

- Se registraron un total de **10.654** PQRSD y orientaciones.
- Las solicitudes fueron recibidas a través de canales como atención personalizada, telefónica, correo electrónico, página web y correspondencia.
- Se enfatiza la importancia de cumplir con los procesos de respuesta al ciudadano para evitar acciones legales.

Canales de Atención al Ciudadano

El INPEC ofrece múltiples canales para que los ciudadanos realicen trámites y consultas.

- Canales disponibles incluyen atención presencial, telefónica, formulario electrónico, correo electrónico, comunicación escrita y buzón de sugerencias.
- Cada canal asegura la trazabilidad de los trámites a través del aplicativo GESDOC PQRSD.

Estadísticas de PQRSD y Orientaciones

Se detalla la distribución de las PQRSD y orientaciones recibidas en el periodo mencionado.

- Se reportaron 1.412 orientaciones (13%) y 9.242 PQRSD (87%).
- El canal más utilizado fue el correo electrónico con 3.894 casos, seguido por la comunicación escrita (2.738) y atención personal (2.675).

Distribución Regional de PQRSD

El informe muestra la cantidad de PQRSD recibidas por cada regional y sede.

- La Regional Viejo Caldas reportó 2.553 PQRSD, siendo la más alta.
- Otras regionales como Central y Norte también tuvieron cifras significativas con 2.345 y 1.287 respectivamente.

Tipos de Solicitudes y Quejas

Se clasifica la naturaleza de las PQRSD y orientaciones recibidas.

- Las solicitudes fueron predominantemente de trámites o servicios (7.308), seguidas de orientaciones (1.412) y quejas (1.320).
- Las denuncias y reclamos fueron menores, con 312 y 295 respectivamente.

Dimensiones y Temas de PQRSD

Se presenta un análisis detallado de las dimensiones y temas más solicitados.

- La dimensión jurídica fue la más recurrente con 3.558 solicitudes.
- Temas destacados incluyen solicitudes de información sobre trámites jurídicos, requisitos para la libertad y asesorías de trámites.

Resumen de Temas por Sede Central

Se detalla la cantidad de PQRSD recibidas en la Sede Central.

- Asuntos penitenciarios y solicitudes de traslado a PPL fueron los temas más frecuentes.
- Se registraron 490 PQRSD en asuntos penitenciarios y 469 en talento humano.

RECOMENDACIONES

Se destaca la necesidad de capacitación continua para el personal encargado de la atención al ciudadano.

Copia: N/A

Anexo: N/A

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

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

Fecha de elaboración: 03-10-2025

Archivo: 81002-93 - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES PQR'S