

INPEC 22-01-2024 09:00
Al Correlador Cio Edif No.: 2024IE0010706 Fol: 1 Anex: 0 PA: 0
ORIGEN: 81002 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / JULIETH ESTELVINA GARCÍA TRIANA
DESTINO: 81000 DIRECCIÓN GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO: INFORME CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -
OBJ: INFORME CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -
PQRSD Y ORIENTACIONES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN
2024IE0010706

Bogotá D.C.,

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

Asunto: Informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD y orientaciones recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención recepcionadas por las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional en el II Semestre 2023.

Respetuoso saludo Señor Coronel,

De manera atenta me permito adjuntarle el informe de solicitudes, quejas, reclamos. Sugerencias, Denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo GESDOC - MÓDULO PQRSD ingresadas por los diferentes canales de atención, personalizado, telefónico, correos electrónicos, página web, escrito y buzón, durante el II Semestre 2023.

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

Atentamente,


JULIETH GARCÍA TRIANA
Grupo de Atención al Ciudadano INPEC (PAT)

Revisado: Julieth García Triana - Auxiliar Administrativo.

Elaborado por: Julieth García Triana - Auxiliar administrativo

Fecha de elaboración: 10 de enero de 2024

Archivo: mis documentos // 2; plan de acción 2023 // plan de acción 2023 OK // IV Trimestre 2023 // Informe final

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES II SEMESTRE 2023

Dirección General Grupo de Atención al Ciudadano

CANALES DE ATENCIÓN

El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano, entre los cuales se encuentran: Atención presencial, telefónica, línea anticorrupción 018000910105, celular y chat 3173000522 la cual tiene atención 24 horas, formulario electrónico página Web, Correo electrónico anticorrupción, correo electrónico Atención al ciudadano, Radicación comunicación escrita y Buzón de sugerencia.

ORIENTACIONES Y PQRSD

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

SEDE	Quejas - Denuncias - Solicitudes	Orientaciones	Total
Sede Central	8.706	385	9.091
Regional Noroeste	3.617	316	3.933
Regional Central	1.445	1.040	2.485
Regional Viejo Caldas	1.872	515	2.387
Regional Oriente	1.123	267	1.390
Regional Norte	1.240	2	1.242
Regional Occidente	902	131	1.033
Escuela Penitenciaria Nacional	11	50	61
Total general	18.916	2.706	21.622

Tabla A

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



Gráfica A

CANALES DE ATENCIÓN

Los Canales de atención que se manejan en las Direcciones Regionales, ERON, Escuela Penitenciaria y Sede Central son: Buzón, Escrita, Atención personalizada, Correo electrónico de atención al ciudadano, Página Web y Teléfono de atención al ciudadano.

SEDE	Buzón	Chat	Correo Electrónico Anticorrupción	Correo electrónico Atención al Ciudadano	Escrito	Línea Anticorrupción 018000	Línea Anticorrupción Celular	Página Web	Personal	Teléfono Atención al Ciudadano	Total general
Sede Central		118	534	6.624	7	114	182	1.434	398	414	9.825
Regional Noroeste		3		162	1.318				2.363	175	4.021
Regional Central			1	303	450				1.697	62	2.513
Regional Viejo Caldas			1	207	654			3	1.513	22	2.400
Regional Oriente				275	479	1			749	3	1.507
Regional Norte				24	524				694	1	1.243
Regional Occidente	300		1	339	207			1	327	5	1.180
Escuela Penitenciaria Nacional				61							61
Total general	300	121	537	7.995	3.639	115	182	1.438	7.741	682	22.750

TABLA B

Desde la sede Central se encuentra el monitoreo de PQRSD por el tablero de control donde se recibe y se verifica a nivel nacional como se da la trazabilidad de estas PQRSD a las diferentes Direcciones Regionales, EROn adscritos y dependencias, además de ser el único que manejan la líneas de anticorrupción como el correo electrónico (anticorrupcion@inpec.gov.co), línea nacional anticorrupción **01-8000910105** y la línea celular y chat **3173000522**.

Sin embargo, se evidencia que las regionales Noroeste, Oriente y Occidente han registrado por error en el canal de la línea anticorrupción PQRSD, el cual solo es atendido por la Sede Central

Nota: 20.026 de PQRSD, ORIENTACIONES un total de 2.706, Felicitaciones un total de 8 y sugerencias 10 atendidos por los diferentes canales de atención.

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

Correo electrónico Atención al Ciudadano	Personal	Escrito	Página Web	Telefónico Atención al Ciudadano
7.995	7.741	3.639	1.438	682

Tabla C

1. ORIENTACIONES

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

Orientaciones	TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1126
COMO COLOCAR UNA PQRSD	46
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION	563
INFORMACIÓN DEL EROn Y TELÉFONOS	517
CUSTODIA Y VIGILANCIA	746
INFORMACION DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	261
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	466
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	19
GESTIÓN CORPORATIVA	166
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	164
DONACIONES	2
JURÍDICA	539
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	400
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	139
TALENTO HUMANO	44

INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	42
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	2
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	85
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	85

Tabla D

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

Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias durante el II Semestre del 2023 así:

Denuncia	Felicitación	Quejas	Reclamos	Solicitud	Sugerencia
636	8	3040	1110	15240	10

Tabla E

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

3. DIMENSIÓN Y TIPO DE PQRS

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

DIMENSIÓN	TOTAL
JURÍDICA	7273
SOLICITUD DEL TRAMITE A BENEFICIOS (domiciliarias y otros)	1219
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRAMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	1094
REQUISITOS PARA EL TRAMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida)	721
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	686
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	475
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	411
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	399
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	392
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	353
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	285
FALTA DE TRAMITE EN LA EXPEDICIÓN DE COMPUTOS DE LOS PPL	179
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	149
REPARACION DIRECTA	144
SOLICITUD DE NOTIFICACION AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	137
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	90
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	86
PERMISOS EXCEPCIONALES	71

SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	61
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	46
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	41
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	36
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	32
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	26
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	22
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	18
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	13
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	12
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	12
INCUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	10
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	10
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	8
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	8
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	7
MAL PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARÍA Y REGISTRADURÍA	5
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	5
SOLICITUD INFORMACIÓN TRAMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	5
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	2
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	1
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	1
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	4292
SOLICITUD DE INFORMACION DEL PPL	692
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO A VISITANTES	675
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	506
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	276
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS INTIMAS	229
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERON	217
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	201
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	170
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	149
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	147
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	132

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC
Dirección: calle 26 N° 27 - 48

Conmutador: 2347474

atencionalciudadano@inpec.gov.co

Página 6 de 16

Código: PA-DO-G01-F09

NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	128
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	92
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	75
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	46
REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	45
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	42
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	37
MAL PROCEDIMIENTO EN LOS REGISTROS CORPORALES U OPERATIVOS	37
NO TRASLADO A CITAS MÉDICAS DE LAS PPL	35
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	34
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL TRAMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	34
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	32
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCION A FUNCIONARIOS	32
AMENAZA DE PPL A CIUDADANO	30
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	28
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	22
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	19
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	19
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	18
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	16
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	16
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	13
HACINAMIENTO EN LOS ERON	12
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	12
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	10
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	8
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	3
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	2
COBRO DE VISITAS POR CIUDADANOS	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	4188
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	1177
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	568
ESTADO DE SALUD DEL PPL	530
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	526
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	337
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	185
REQUISITOS PARA LA VISITA INTIMA	152

SOLICITUD DE HISTORIA MEDICA DEL PPL	149
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	119
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA	98
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	58
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	32
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	32
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	27
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	27
SOLICITUD DE ATENCION MEDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	27
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	23
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	17
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	17
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	15
INFORMACIÓN SOBRE EL FALLECIMIENTO PPL	12
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	12
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	12
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	7
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACION DE LOS PP	7
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	7
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	6
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	4
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (UTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	3
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	1
MAL FUNCIONAMIENTO DEL EXPENDIO EN LOS ERON	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	1218
SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	1218
TALENTO HUMANO	1133
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	200
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	138
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	133
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	113
SOLICITUD AMPLIACION INFORMACION DE CONVOCATORIAS	81
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	79
TRAMITE SOBRE NOMINA A FUNCIONARIOS	60
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	31
EMBARGO DE SUELDOS	29

NOTIFICACIÓN A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	26
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	25
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	25
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	20
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	20
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	19
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	18
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	15
AUSENTISMO LABORAL	11
AMENAZA DE FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	10
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	10
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	10
BRINDAR CAPACITACION A FUNCIONARIOS EXTERNOS	9
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	9
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	9
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	4
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	4
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	4
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	3
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	3
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	3
NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	3
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	3
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	2
NO ACATAR ÓRDENES DE SUS SUPERIORES	2
INCUMPLIMIENTO A PROTOCOLOS COVID 19	1
NO DAR TRAMITE A LOS INCENTIVOS PARA LOS FUNCIONARIOS	1
GESTIÓN CORPORATIVA	732
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	248
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	98
FALTA DE REGISTRO EN CUENTA MATRIZ	79
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	64
PAGOS ACREENCIAS DEL INPEC	55
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	46
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	40
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	26
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	20
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	11

CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	8
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	8
FALTA DE ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	6
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	5
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4
FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	4
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	4
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	3
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	476
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	214
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	51
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	51
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	33
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	29
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	25
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	18
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	17
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	8
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	8
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	7
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	7
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	5
PARTICIPACIÓN DE FUNCIONARIOS EN POLÍTICA	3
SISTEMAS	363
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	133
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	109
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	41
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	28
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	19
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITE	13
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	9
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB	3
IRREGULARIDADES VISITOR	3
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	2
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	2
FALTA DE TRAMITE PARA LA RECARGA DE PIN TELEFONICO	1
PLANEACIÓN	183
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	183

DERECHOS HUMANOS		111
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE		48
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO		31
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD		9
DISCRIMINACIÓN A LA COMUNIDAD LGBTI Y/O MINORÍAS		7
DISCRIMINACIÓN A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION		7
DISCRIMINACION		5
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD		3
MEJORES CONDICIONES EN LA UTE		1
CERVI		38
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO		22
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA		16
COMUNICACIÓN		17
ENTREVISTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN		17

Tabla F

Como se puede apreciar en la tabla anterior las PQRSD y solicitudes que se registraron en el aplicativo por su dimensión y tipología, lo más solicitado por parte de los usuarios es lo referente a las dependencias **JURÍDICA 7.273**: solicitud del trámite a beneficios (domiciliarias y otros) 1219, solicitud de información para los trámites jurídicos de los PPL 1094, requisitos para el trámite de libertad (condicional, pena cumplida) 721, notificación de trámites de documentos 686, solicitud cartilla biográfica del PPL 475, trámite jurídico para la redención de pena (certificado, trabajo, estudio) 411, definición jurídica a los privados de la libertad en estación de policía – URI 399, solicitud constancias de reclusión de los privados de la libertad 392, solicitud reportes disciplinarios a PPL 353, no dar respuesta a las solicitudes por los canales 285, falta de trámite en la expedición de cómputos de los PPL 179, falta de trámite a beneficios para los privados de la libertad (entre otros) 149, entre otros; **CUSTODIA Y VIGILANCIA 4.292**: solicitud de información del PPL 692, solicitud de información del trámite de ingreso a visitantes 675, solicitud información de ubicación de PPL 506, solicitud información trámite ingreso visitantes y menores de edad 276, solicitud información visitas íntimas 229, requisitos y elementos permitidos para encomiendas en los ERON 217, producir maltratos de PPL a PPL o funcionarios 201, extorsión de PPL a PPL, familiares o ciudadanos 170, no trámite a solicitudes de medidas de protección a los privados de la libertad 149, no entrega de encomiendas 147, interno en detención domiciliaria cometiendo acto delictivo o incumpliendo medida 132; entre otros **TRATAMIENTO Y DESARROLLO 4.188**: solicitud cambio de fase 1177, falta de atención médica 568, estado de salud del PPL 530, solicitud trámite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza) 526, solicitud suministro elementos de aseo 337, falta de clasificación de fase 185, requisitos para la visita íntima 152, solicitud de historia médica del PPL 149, irregularidades en la alimentación de los privados de la libertad en los ERON 119, entre otros.

4. LINÉA ANTICORRUPCIÓN

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

Correo Electrónico Anticorrupción	Línea Anticorrupción 018000	Línea Anticorrupción Celular	Chat
537	115	182	121

Tabla G

Es de anotar, con respecto a las cifras mencionadas en el cuadro anterior que la mayor cantidad de quejas, denuncias e informes analizados en el periodo comprendido de enero al 27 de noviembre fueron por las dimensiones de **CUSTODIA Y VIGILANCIA (895)**, en la cual destacan: extorsión de PPL a internos o familiares, inducir a PPL a lesionar a sus compañeros e interno en detención domiciliaria cometiendo actos delictivos o incumpliendo la medida; **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (375)**, en la cual destacan: actuaciones irregulares de funcionarios, inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos y solicitar o recibir dadas cohecho; **TRATAMIENTO Y DESARROLLO (155)**, en la cual destacan: falta de atención médica e irregularidades en la alimentación; y **JURIDICA (138)**, en la que destacan: falta de trámite a beneficios para los PPL, incumplimiento del trámite de beneficio de prisión domiciliaria, no dar respuesta a las solicitudes por los canales, entre otros.

REGIONALES (ERON adscritos) y Escuela	TOTAL
Regional Oriente	616
Regional Viejo Caldas	399
Regional Occidente	292
Regional Noroeste	121
Regional Norte	113
Regional Central	44
Escuela Penitenciaria	0
TOTAL	1.585

Tabla H

Durante el periodo comprendido entre el 02 de enero al 27 de noviembre se analizaron en los comités CRAET en la **SEDE CENTRAL: 1.753 Quejas**

Durante la vigencia 2023 se tomaron un total de 178 acciones preventivas y un total de 309 acciones correctivas.

Acciones preventivas	Acciones correctivas
178	309

Tabla I

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

- ✓ **EL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS** en el transcurso de enero al 26 de noviembre del 2023 se evidenció una interacción con los ciudadanos y el uso de la solución digital de agendamiento de citas mediante la página web así:

Sistema de agendamiento de turnos INPEC

Sedes habilitadas para el agendamiento:

Sede Central
COMEB Bogotá la Picota
CPMSBOG La Modelo
EC-Pedregal
EPMSC Medellín

Agende su turno haciendo clic en el botón:



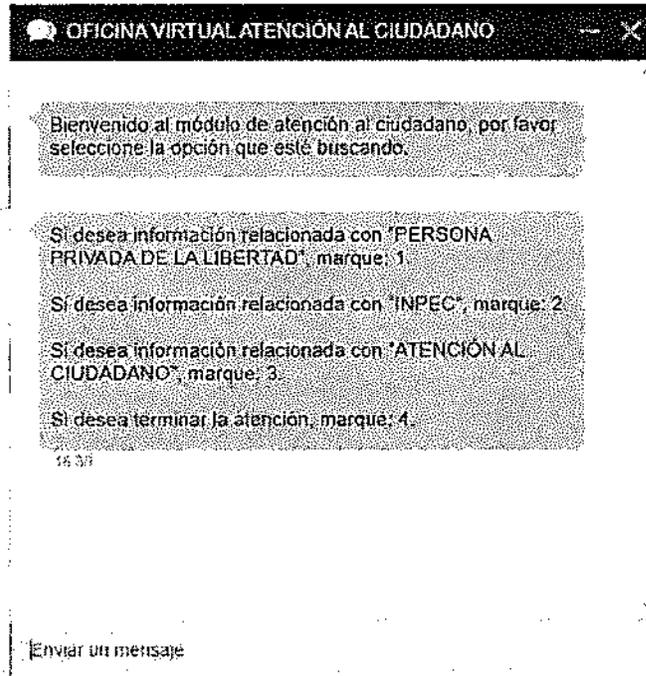
Año	Oficina						Total
	Mes	Bellavista	Dirección General	La picota	Modelo	Pedregal	
II SEMESTRE 2023	Julio	28	125		154		307
	Agosto	24	118		115	26	283
	Septiembre	48	115		94	25	282
	Octubre	26	134		100	3	263
	Noviembre	24	109		65	9	207
	Diciembre		24		39		63
Total		150	625	0	567	63	1.342

TABLA J

Como se puede evidenciar el sistema de agendamiento de turnos es más usado en la Dirección General con un total de 625, seguido del establecimiento de reclusión "La Modelo" Bogotá, El establecimiento de Bellavista con un total de 150 y por último el establecimiento de pedregal con un total de 63, sin embargo, se evidencia que el establecimiento de "La Modelo" de Bogotá no cuentan con un uso del sistema para este II Semestre del sistema.

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

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



Para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 hasta el 16 de noviembre de 2023 se evidencio un total de interacciones de 23.012

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el periodo comprendido de julio a diciembre del año 2023 se consolido a nivel nacional **un total de 22.750** requerimientos así: **PQRSD un total 20.026, orientaciones o asesorías 2.706, felicitaciones 8 y sugerencias 10** a ciudadanos los cuales a través de su trazabilidad las dependencias competentes brindan respuesta oportuna a los ciudadanos en términos de ley.
2. La Sede que mayor radicación de PQRSD y orientaciones tuvo fue la Sede Central con un total de 9.812, seguido de la Regional Noroeste 4.020, Regional Central con un total 2.513, Regional Viejo Caldas un total de 2.397, Regional Oriente un total de 1.507, Regional Norte un total de 1.243, Regional Occidente un total de 1.179 y Escuela Penitenciaria Nacional un total de 61.
3. Con relación a los canales de atención se evidencia que los ciudadanos prefieren radicas sus PQRSD y orientaciones y/o consultas mediante el correo electrónico de las Oficinas de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@inpec.gov.co) con un porcentaje de 36%, seguido de la atención presencial que tiene un 26%, Escrito con el que se cuenta un 29%, por medio del canal escrito un 17%, página web un total de 7%, Teléfono de atención al ciudadano un 5% el restante del 6% se encuentra dividido en los demás canales de atención puestos a disposición de los ciudadano en general por el Instituto.
4. El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano, entre los cuales se encuentran: Atención presencial, telefónica, línea anticorrupción 018000910105, celular y chat 3173000522 la cual tiene atención 24 horas, formulario electrónico página Web, Correo electrónico anticorrupción, correo electrónico Atención al ciudadano, Radicación comunicación escrita y Buzón de sugerencia con el fin de escuchar y dar respuestas a sus inquietudes.
5. Con base a la información registrada las PQRSD que más destacan son las que se encuentran a cargo de las dependencias: Jurídica, Custodia y Vigilancia, Tratamiento y Desarrollo, Talento Humano, por lo que se han adelantado charlas o diálogos con los ciudadanos para el conocimiento de los trámites, procesos y proyectos que tiene el instituto con la finalidad de disminuir las PQRSD que se presentan a las antes mencionadas dependencias.

Así mismo se realizaron instrucciones a los dueños de procesos así: CERVI **2023IE0207129**, Control Interno Disciplinario **2023IE0207132**, Derechos Humanos **2023IE0207133**, Gestión Corporativa **2023IE0207134**, Jurídica **2023IE0207135**, Talento Humano **2023IE0207138**, Atención y Tratamiento

2023IE0207139 y Oficina Sistemas de la Información **2023IE0207136**; con el fin de minimizar estos indicadores en el Instituto con relación a las PQRSD más recurrentes.

6. En el periodo de enero al 27 de noviembre del año 2023 mediante el comité CRAET se ha evidenciado que las Quejas y Denuncias de mayor relevancia y más reiterativas han sido las competentes a las dependencias, **CUSTODIA Y VIGILANCIA (895), CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (375), TRATAMIENTO Y DESARROLLO (155) y JURIDICA (138), a nivel de la SEDE CENTRAL**, se presentaron estas quejas a las dependencias comprometidas con el fin de establecer acciones correctivas y preventivas frente a estos requerimientos.
7. En relación a las Quejas y Denuncias atendidas por los diferentes canales de atención dispuestos para tales fines por el INPEC, se han registrado un total de 1.768 Quejas y Denuncias por estos medios (línea anticorrupción 01-8000, correo electrónico anticorrupcion@inpec.gov.co, chat de WhatsApp y línea celular) las cuales han sido analizadas y tratadas en el comité CRAET durante el periodo comprendido de enero al 27 de noviembre del año 2023 y por lo tanto se han adelantado un total de 178 acciones preventivas y 309 acciones correctivas.
8. el sistema de agendamiento de turnos es más usado en la Dirección General con un total de 625, seguido del establecimiento de reclusión "La Modelo" Bogotá, El establecimiento de Bellavista con un total de 150 y por último el establecimiento de pedregal con un total de 63, sin embargo, se evidencia que el establecimiento de "La Modelo" de Bogotá no cuentan con un uso del sistema para este II Semestre del sistema.