

81002-DINPE-GATEC

INPEC 24-07-2020 10:42
Al Contestar Cite Este No: 2020IE0125739 Fol:13 Anex:0 FA:0
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / NORBERTO MUJICA JAIME
ASUNTO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
OBS

2020IE0125739



Bogotá, 22 de julio de 2.020

Brigadier General
NORBERTO MUJICA JAIME
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Bogotá

Asunto: **Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas durante el primer semestre 2.020**

Respetuoso Saludo Señor General

De manera atenta me permito adjuntarle el Informe de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones tramitadas y atendidas, teniendo en cuenta el reporte de solicitudes al Grupo de Atención al Ciudadano a nivel nacional de acuerdo con la información del Aplicativo Quejas web y las recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correo electrónico, pagina web y correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano durante el primer semestre de 2.020.

De lo anterior me permito informar que para el segundo semestre de 2.020 se tiene previsto la plataforma GESDOC- MODULO PQRSD que da inicio con el funcionamiento de un sistema de alertas(tipo semáforo) que permitirá el seguimiento y trazabilidad de las respuestas a los ciudadanos para el oportuno cumplimiento en términos de ley a las dependencias, ERON y Direcciones Regionales responsables de la respuesta a los ciudadanos .

Este nuevo modelo de atención se inicia con capacitación a nivel nacional y esperamos presentar el siguiente informe con el seguimiento respectivo.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Revisado por: Leyda Milena Medina - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaborado por: Luis Alejandro González – Profesional Universitario- Grupo de atención al Ciudadano
Fecha de elaboración: 2270772020
Archivo: mis documentos informes 2.020

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones Primer Semestre 2.020

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 el informe consolidado 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 de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites, servicios, información y orientación, correspondientes al 2.020, con el fin de analizar y cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

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 poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Dirección General durante el primer semestre de 2.020 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Las estadísticas se realizan de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Entidad, discriminadas por canal y tipo de atención, así como la oficina de atención al ciudadano que la tramitó realizando un seguimiento de acuerdo con la información del aplicativo Quejas Web y las recepcionadas por los canales de atención de manera personal, telefónica, correo electrónico, página web y correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano ubicados en la Sede Central, Direcciones Regionales y establecimientos de Reclusión a nivel nacional.

CANALES DE ATENCIÓN

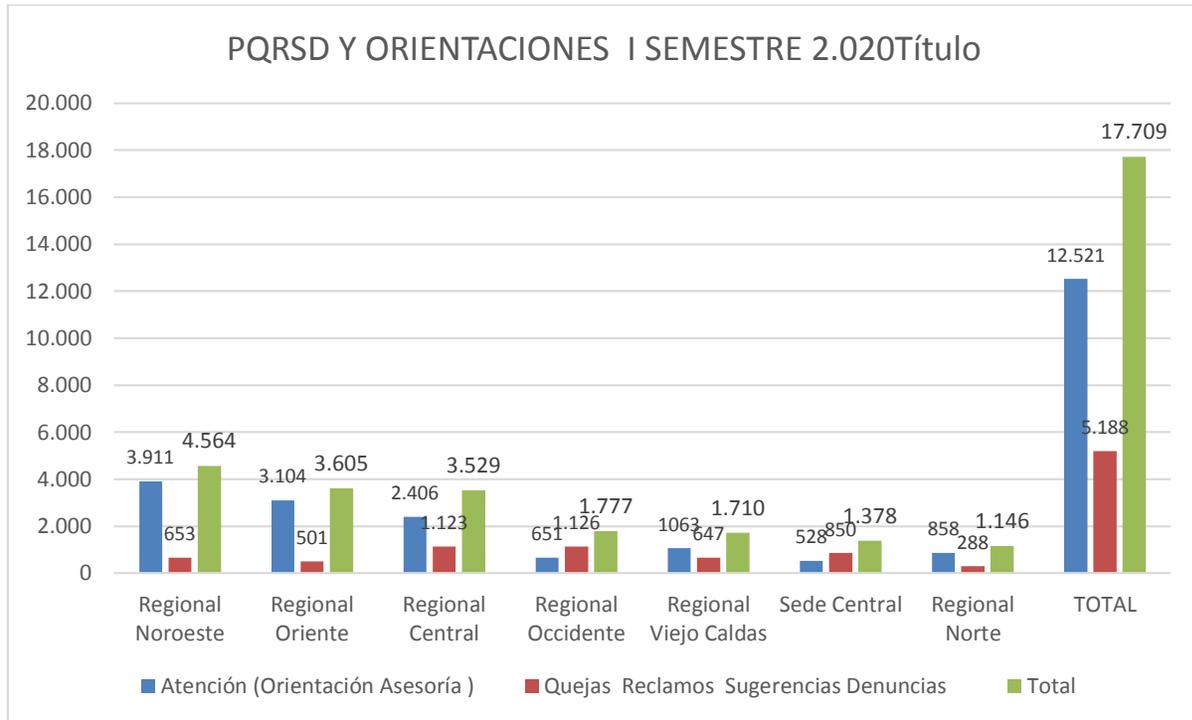
El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

CANAL	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFONICO	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC, las cuales en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
FORMULARIO ELECTRONICO WEB	Permite registrar en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta se puede verificar el estado del trámite de la solicitud
CORREO ELECTRONICO	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, solicitudes, sugerencias, felicitaciones, actos de corrupción, las cuales se radican en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
RADICACION COMUNICACIÓN ESCRITA	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con los servicios y por actos de corrupción y solicitudes en general por Gestión Documental.
BUZON DE SUGERENCIAS	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios Del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON.

INFORME DE ORIENTACIONES y PQRSD

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

Ubicación	Atención (Orientación Asesoría)	Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias	Total
Regional Noroeste	3.911	653	4.564
Regional Oriente	3.104	501	3.605
Regional Central	2.406	1.123	3.529
Regional Occidente	651	1.126	1.777
Regional V. Caldas	1063	647	1.710
Sede Central	528	850	1.378
Regional Norte	858	288	1.146
TOTAL	12.521	5.188	17.709



CANALES DE RECEPCION POR ORIENTACION

Canales de Atención	Total
Orientación Presencial	12.064
Orientación Telefónica	457
TOTAL	12.521



Se atendieron a nivel nacional durante el primer semestre de 2.020 de manera personalizada 12.064 y 457 telefónicamente, tanto personas naturales como jurídicas para un total de 12.521 orientaciones, a los cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio.

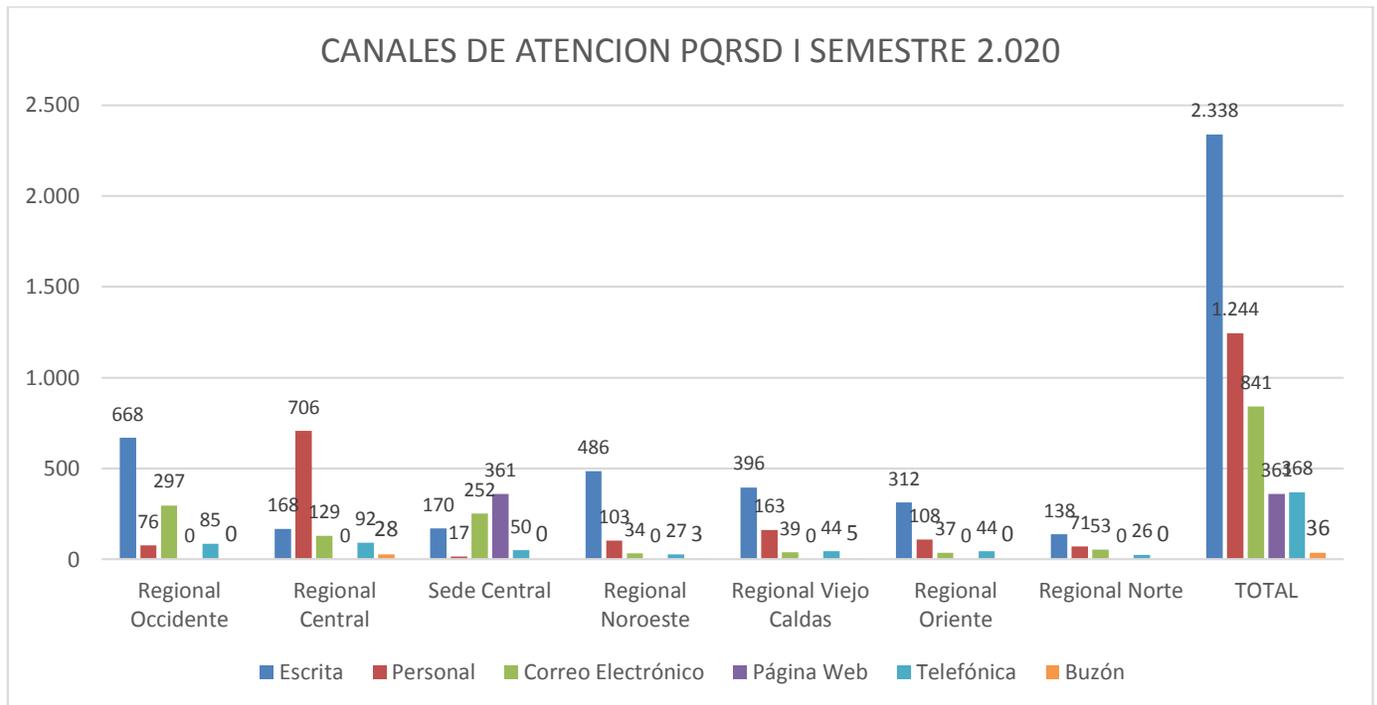
A continuación, se presenta de manera detallada la clase orientación que se suministró a través de los canales de atención personal y telefónica.

ORIENTACION POR DIMENSION	CANTIDAD
INFORMACION INSTITUCIONAL	5.392
TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON	4.100
ORIENTACION CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	740
UBICACION PPL	541
TRAMITE INGRESO VISITANTES CONTRASEÑA	462
TRAMITES EN SALUD A LOS PPL	401
PERMISOS ESPECIALES Y JURIDICOS INTERNOS	285
QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS	222
INFORMACION CONVOCATORIAS INPEC	124
CERTIFICACION INTERNOS	97
VIGILANCIA ELECTRONICA	54
INFORMACION CURSO AUXILIARES BACHILLERES	47

SOLICITUD CERTIFICACION INTERNOS EN RECLUSION	27
FELICITACION	13
CONVENIOS INPEC CON OTRAS ENTIDADES	10
QUE EL ESTABLECIMIENTO TENGA ORDEN Y ASEO	6
TOTAL	12.521

Canales de Atención PQRSD en línea, es atendida en Sede Central ingresa por el Módulo PQRSD de Gestión Documental total de 361 durante todo el semestre.

CANALES DE ATENCION PQRSD I SEMESTRE 2.020							
Ubicación	Escrita	Personal	Correo Electrónico	Página Web	Telefónica	Buzón	TOTAL
Regional Occidente	668	76	297	0	85	0	1.126
Regional Central	168	706	129	0	92	28	1.123
Sede Central	170	17	252	361	50	0	850
Regional Noroeste	486	103	34	0	27	3	653
Regional Viejo Caldas	396	163	39	0	44	5	647
Regional Oriente	312	108	37	0	44	0	501
Regional Norte	138	71	53	0	26	0	288
TOTAL	2.338	1.244	841	361	368	36	5.188



Se atendieron para este periodo a nivel nacional un total de 5.188 PQRSD, y como se puede apreciar el canal más utilizado por los ciudadanos es de manera escrita con 2.338, seguido de la atención personalizada con 1.244, correo electrónico 841, página WEB 361, atención telefónica 368 y buzón 36.

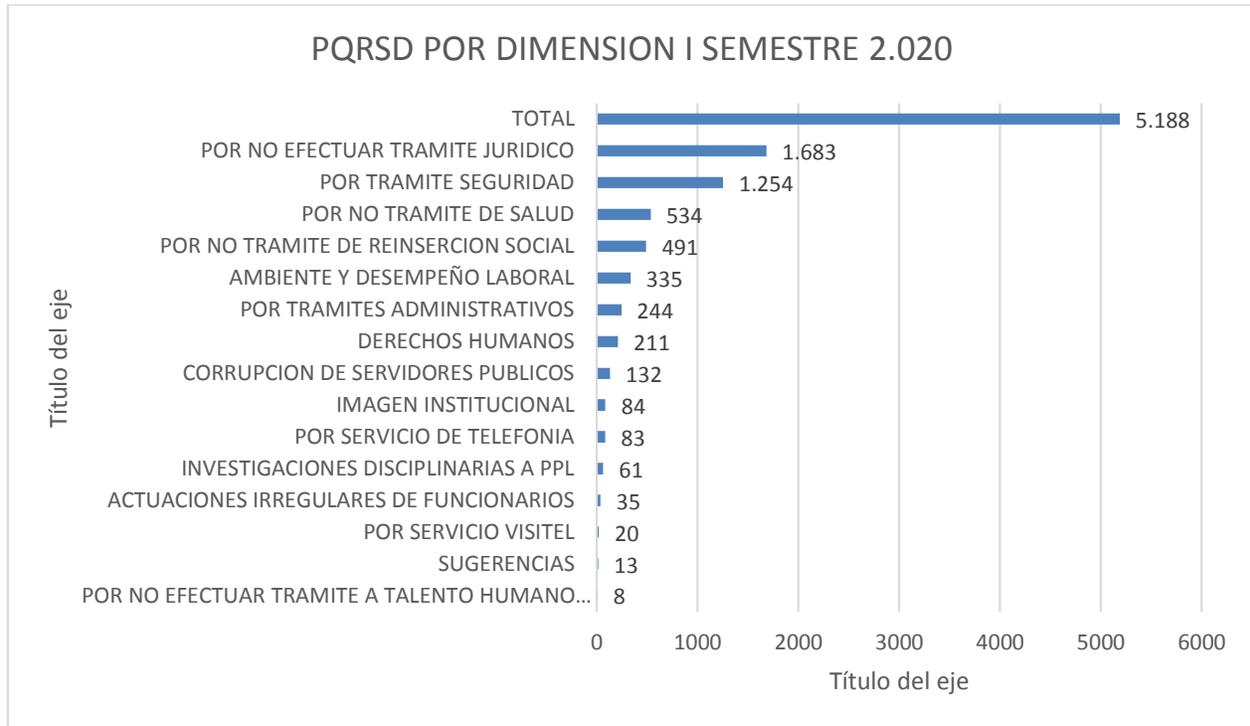
TIPOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS Y SU DIMENSION A NIVEL NACIONAL

Los tipos de PQRSD que encontramos en el formulario son las Quejas, Solicitudes, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Durante el I semestre de periodo de 2.020 se incorporaron 5.188 atenciones al sistema así:

SOLICITUDES (SL)	QUEJAS (QJ)	RECLAMOS (RC)	DENUNCIAS (DN)	SUGERENCIAS (SG)	FELICITACIONES (FL)	TOTAL
2.967	2.075	64	43	17	22	5.188

De acuerdo con la DIMENSION del aplicativo para las PQRSD a continuación se presenta el comportamiento para este I Semestre DE 2.020

DIMENSION	CANTIDAD
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	1.683
POR TRAMITE SEGURIDAD	1.254
POR NO TRAMITE DE SALUD	534
POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	491
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	335
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	244
DERECHOS HUMANOS	211
CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PUBLICOS	132
IMAGEN INSTITUCIONAL	84
POR SERVICIO DE TELEFONIA	83
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	61
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	35
POR SERVICIO VISITEL	20
SUGERENCIAS	13
POR NO EFECTUAR TRAMITE A TALENTO HUMANO FUNCIONARIOS	8
TOTAL	5.188



Como se puede apreciar de las PQRSD que se incorporaron al aplicativo lo más solicitado por parte de los usuarios es lo referente a que no efectuar trámite jurídico con 1.683, por no trámite seguridad 1.254, por no trámite de salud 534, por no trámite de reinserción social 491, por trámites administrativos 244, derechos humanos 211, Corrupción de servidores públicos 132 y así sucesivamente como se puede apreciar en la tabla y gráfico correspondiente

DIMENSION Y TIPOLOGIA DE LAS PQRSD

A continuación se presenta un cuadro detallado por dimensión y tipología las PQRSD y su peso porcentual de las más solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional para el I semestre de 2.020.

DIMENSION -TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	1.683	100%
FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	551	32,74%
NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES POR LOS CANALES	368	21,87%
FALTA TRAMITE EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O EST	162	9,63%
FALTA DEL TRAMITE A CERTIFICACION INTERNOS	98	5,82%
TRAMITES ANTE LA DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION	96	5,70%
REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	41	2,44%
NO REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILAN	49	2,91%
TRAMITE TRASLADO	91	5,41%
TRAMITES DE LIBERTAD PPL	227	13,49%
POR TRAMITE SEGURIDAD	1.254	100%
INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	166	13,24%
TRAMITE A LA PROTECCION DE INTERNO	138	11,00%
ENCOMIENDAS (no entrega de encomiendas)	93	7,42%
ABUSO EN PROCEDIMIENTOS DE REQUISA O PERDIDA ELEME	43	3,43%
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO PATIO	650	51,83%
UBICACION DEL INTERNO EN ERONES(sala de recepción)	59	4,70%
FALTA DE VIGILANCIA DOMICILIARIA O ELECTRONICA	18	1,44%
INGRESO ESTABLECIMIENTOS SIN PROCEDIMIENTO	31	2,47%
QUEJAS POR HACINAMIENTO	20	1,59%
EXPEDICION DE CARNET A MENORES	36	2,87%
POR NO TRAMITE DE SALUD	534	100%
FALTA ATENCION MEDICA	446	83,52%
SERVICIO ALIMENTACION-ATENCION NUTRICIONAL-CALIDAD	69	12,92%
MULTIAFILACION	13	2,43%
ATENCION PSIQUIATRICA	6	1,12%

POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL	491	100%
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y ÚTILES PERSONALES	119	24,24%
POR NO DAR TRAMITE DE LA SOLICITUD EN LA JETTE	91	18,53%
REQUERIMIENTO CAMBIO DE FASE	185	37,68%
ATENCIÓN PSICOSOCIAL	77	15,68%
VISITAS DOMICILIARIAS BENEFICIOS	19	3,87%
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	335	100%
INCUMPLIR CON LAS TAREAS O FUNCIONES	131	39,10%
FALTA DE TRAMITES DE DOCUMENTOS EN LAS DEPENDENCIA	67	20,00%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	53	15,82%
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	21	6,27%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	26	7,76%
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIAS O SOLICITUDES	3	0,90%
SUMINISTRO A RECIBIR INF. IMPRECISA E INCOMPLETA	26	7,76%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD	8	2,39%
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	244	100%
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	154	63,11%
MAL FUNCIONAMIENTO DE EXPENDIDOS	20	8,20%
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A INTERNOS	33	13,52%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	25	10,25%
MAL FUNCIONAMIENTO DE TELEFONOS	7	2,87%
FALTA DE RECARGAS DE PIN EN LOS EXPENDIOS	5	2,05%
DERECHOS HUMANOS	211	100%
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	80	37,91%
DISCRIMINAR A INTERNOS POR SEXO, RAZA, GENERO, REL	31	14,69%
IRREGULARIDADES EN TEMAS DE AISLAMIENTO	19	9,00%
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	78	36,97%
DELITOS SEXUALES A PPL	3	1,42%
CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PUBLICOS	132	100%
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	8	6,06%
ACCEDER A PETICIONES Y TRASLADOS NO AUTORIZADOS	2	1,52%
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALES	8	6,06%
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHO	38	28,79%
APROPIACIÓN O UTILIZACIÓN INDEBIDA DE DINEROS O RE	2	1,52%

INDUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBI	74	56,06%
IMAGEN INSTITUCIONAL	37	100%
ACTOS FUERA DEL SERVICIO-SITUACIONES PERSONALES	30	81,08%
FELICITACIONES A FUNCIONARIOS	7	18,92%
POR SERVICIO TELEFONIA	83	100%
RECARGAS DE PIN,TELEFONOS, FALTA SERVICIO TELEFONI	83	100%
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	61	100%
EXTORSION ENTRE PPL A FAMILIARES Y CIUDADANOS	30	49,18%
INTERNO EN DOMICILARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVOS	6	9,84%
PRODUCIR MALTRATO ENTRE LOS PPL	26	42,62%
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	35	100%
DAÑAR, DESTRUIR Y PERDIDA DE ELEMENTOS DE INTERNOS	21	60,00%
INDUCIR A LOS INTERNOS A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	4	11,43%
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO FUNCIONARIO	10	28,57%
POR SERVICIO VISITEL	20	100%
FALTA DEL FUNCIONAMIENTO DE VISITEL	20	100,00 %
SUGERENCIAS	13	100%
QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS	13	100%
POR NO EFECTUAR TRAMITE A TALENTO HUMANO FUNCIONARIOS	8	100%
CERTIFICACIONES LABORALES FUNCIONARIOS	8	100%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Dirección General del INPEC a través del Grupo de Atención al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas, a través de las aplicativos quejas web.

En cuanto a las peticiones formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, se hace el debido control y seguimiento con el envío de oficios a las dependencias responsables, de manera manual con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

A los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, ERON y demás dependencias afectados por quejas se les recomienda realizar un plan de mejora y tomar las acciones pertinentes, con el fin de minimizar las quejas que redunde en una mejor imagen institucional, mediante comunicaciones de la Dirección General.

Las Quejas más recurrentes que impactan al Instituto como son conductas irregulares de Servidores Públicos, Derechos Humanos entre otros, se analizan en el comité CRAET, con el fin de que las dependencias tomen las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar.

Para el segundo semestre de 2.020 se tiene previsto que la plataforma GESDOC-PQRSD, funcione con un sistema de alertas que permitirá el seguimiento y trazabilidad de las respuestas a los ciudadanos para el oportuno cumplimiento en términos de ley.

Diego Roberto Maldonado