

81002-DINPE-GATEC

INPEC 12-07-2021 09:42  
Al Contestar Cite Este No: 2021IE0135872 Fol:16 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY  
ASUNTO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y OBS

2021IE0135872



Mayor General  
**MARIANO BOTERO COY**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

**Asunto: Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas durante el primer semestre 2.021**

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 GESDOC-MODULO PQRSD, 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 2.021.

Este módulo permite 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.

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  
Archivo: mis documentos informes 2.021



## **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones Primer Semestre 2.021**

**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, 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 2.021 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 GESDOC-MODULO PQRSD 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

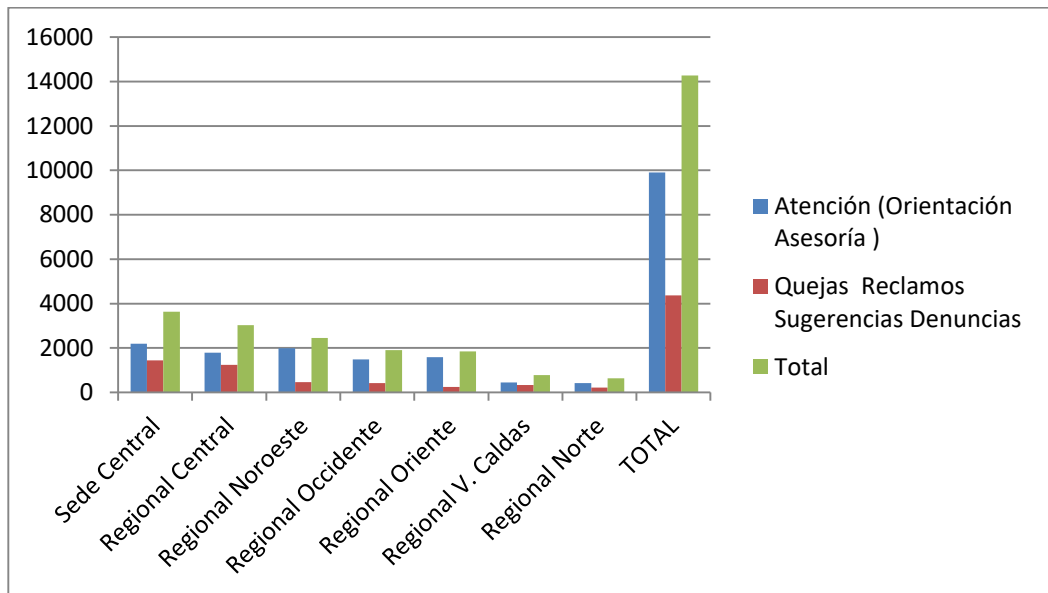
El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

CANAL	DESCRIPCION
<b>PRESENCIAL</b>	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 módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>TELEFONICO</b>	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 módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>FORMULARIO ELECTRONICO WEB</b>	Permite registrar en módulo GESDOC PQRSD y de las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta se puede verificar el estado del trámite de la solicitud
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, solicitudes, sugerencias, felicitaciones, actos de corrupción, las cuales se radican en el módulo GESDOC PQRSD y para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>RADICACION COMUNICACIÓN ESCRITA</b>	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 en el módulo GESDOC PQRSD
<b>BUZON DE SUGERENCIAS</b>	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios Del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON.

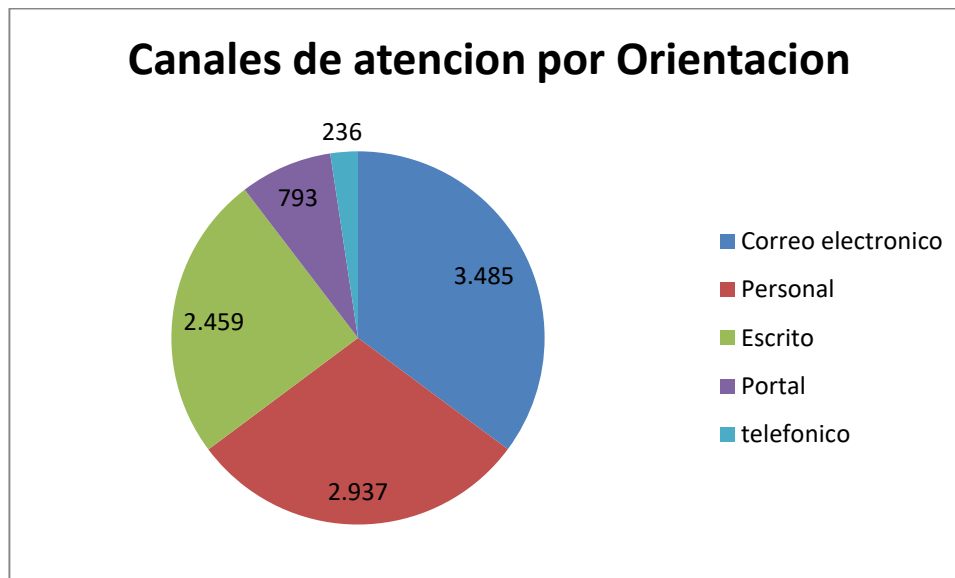
## INFORME DE ORIENTACIONES y PQRSD

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

Sede	Atención (Orientación Asesoría )	Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias	Total
Regional Noroeste	1.984	462	2.446
Regional Oriente	1.591	250	1.841
Regional Central	1.783	1.245	3.028
Regional Occidente	1490	417	1.907
Regional V. Caldas	450	329	779
Sede Central	2195	1444	3.639
Regional Norte	417	219	636
<b>TOTAL</b>	<b>9.910</b>	<b>4.366</b>	<b>14.276</b>



CANALES DE RECEPCION POR ORIENTACION	
Canales de Atención	Cantidad
Correo electrónico	3.485
Personal	2.937
Escrito	2.459
Portal	793
telefónico	236
<b>TOTAL</b>	<b>9.910</b>



Se atendieron a nivel nacional durante el primer semestre de 2.021 por correo electrónico 3.485 , de manera personalizada 2.937, escrito 2.459, portal 793 y telefónicamente 236, tanto personas naturales como jurídicas para un total de 9.910 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.

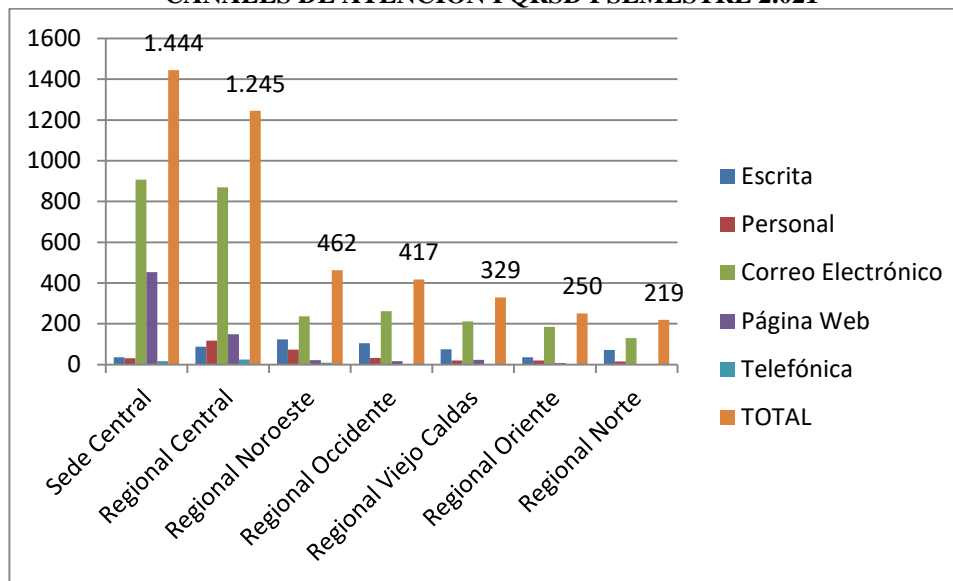
ORIENTACION POR DIMENSION	CANTIDAD
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	3.994

TRATAMIENTO Y DESARROLLO	2.158
INFORMACION INSTITUCIONAL	1.493
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1.125
POR TRAMITE SEGURIDAD	613
TALENTO HUMANO (,AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)	285
SISTEMAS VISITEL	54
CONVOCATORIAS INPEC	46
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	36
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	35
DERECHOS HUMANOS	34
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	18
POR SERVICIO DE TELEFONIA	13
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO	4
IMAGEN INSTITUCIONAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>9.910</b>

### CANALES DE ATENCION PQRSD

CANALES DE ATENCION PQRSD I SEMESTRE 2.021						
Ubicación	Escrita	Personal	Correo Electrónico	Página Web	Telefónica	TOTAL
Sede Central	36	31	907	453	17	1.444
Regional Central	87	117	869	148	24	1.245
Regional Noroeste	124	73	236	21	8	462
Regional Occidente	104	32	262	16	3	417
Regional Viejo Caldas	74	19	211	23	2	329
Regional Oriente	36	20	185	7	2	250
Regional Norte	72	15	129	3		219
<b>TOTAL</b>	<b>533</b>	<b>307</b>	<b>2.799</b>	<b>671</b>	<b>56</b>	<b>4.366</b>

**CANALES DE ATENCION PQRS D I SEMESTRE 2.021**



Se atendieron para este periodo a nivel nacional un total de 4.366 PQRS D, y como se puede apreciar el canal más utilizado por los ciudadanos es de correo electrónico con 2.779, seguido de la página WEB con 671 escrito 533, atención personalizada 307 y atención telefónica 56.

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

Los tipos de PQRS D que encontramos durante este I Semestre se presentan a continuación,:

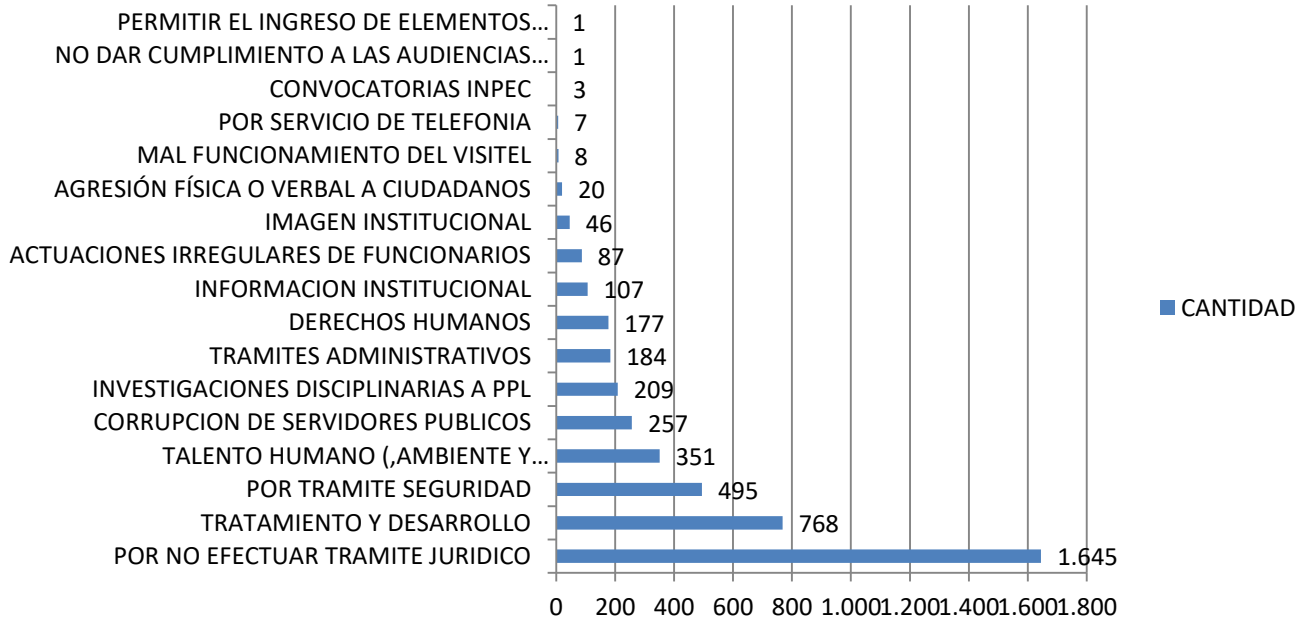
QUEJAS (QJ)	DENUNCIAS (DN)	RECLAMOS (RC)	SOLICITUDES (SL)	SUGERENCIAS (SG)	FELICITACIONES (FL)	TOTAL
3.197	419	293	271	177	9	4.366

De acuerdo con la DIMENSION registrada en el aplicativo para las PQRS D a continuación se presenta el comportamiento para este I Semestre DE 2.021

DIMENSION	CANTIDAD
-----------	----------

POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	1.645
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	768
POR TRAMITE SEGURIDAD	495
TALENTO HUMANO (,AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)	351
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	257
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	209
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	184
DERECHOS HUMANOS	177
INFORMACION INSTITUCIONAL	107
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	87
IMAGEN INSTITUCIONAL	46
AGRESIÓN FÍSICA O VERBAL A CIUDADANOS	20
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	8
POR SERVICIO DE TELEFONIA	7
CONVOCATORIAS INPEC	3
NO DAR CUMPLIMIENTO A LAS AUDIENCIAS VIRTUALES	1
PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>4.366</b>

### PQRSD POR DIMENSION I SEMESTRE 2.021





Como se puede apreciar de las PQRSD que se incorporaron al aplicativo lo más solicitado por parte de los usuarios es lo referente a no efectuar tramite jurídico con 1.645, tratamiento y desarrollo 768, tramite de seguridad 495, talento humano 351, corrupción de servidores públicos 257, investigaciones disciplinarias a PPL 209, trámites administrativos 184, derechos humanos 177 y así sucesivamente como se puede apreciar en la tabla y grafico correspondiente

### DIMENSION Y TIPOLOGIA DE LAS PQRSD

A continuación, se presenta un cuadro detallado por dimensión y tipología las PQRSD y peso porcentual de las más solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional para el primer semestre de 2.021.

DIMENSION -TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	%
<b>POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO</b>	<b>1645</b>	<b>100,00%</b>
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LO CANALES	413	25,11%
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	348	21,16%
TRAMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	274	16,66%
TRAMITES JURIDICOS PARA LA REDENCION DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO)	246	14,95%
TRAMITE ANTE DETENCION DOMICILIARIA	129	7,84%
CONSTANCIAS DE RECLUSION DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	87	5,29%
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACION DE INTERNOS	59	3,59%
FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD HASTA 72 HORAS	38	2,31%
NO EFECTUAR TRAMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	38	2,31%
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILANCIA	13	0,79%
<b>TRATAMIENTO Y DESARROLLO</b>	<b>768</b>	<b>100,00%</b>
ATENCION MEDICA	389	50,65%
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	102	13,28%
TRAMITE PARA DESCUENTO (estudio, trabajo, enseñanza)	89	11,59%
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	44	5,73%
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO	39	5,08%
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	31	4,04%
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	30	3,91%
NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGUSERIDAD DE ACUERDO DSPOSICIONES SANITARIAS	21	2,73%
MULTIAFILIACION A EPS	11	1,43%

VISITAS DOMICILIARIAS PARA BENEFICIOS DE HASTA 72 HORAS	10	1,30%
Sugerencia	2	0,26%
<b>POR TRAMITE SEGURIDAD</b>	<b>495</b>	<b>100,00%</b>
SOLICITUD DE PROTECCION AL PRIVADO DE LA LIBERTAD	118	23,84%
UBICACION A INTERNOS EN EL ERON	99	20,00%
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	45	9,09%
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	44	8,89%
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	43	8,69%
NO TRAMITE Y MEDIDAS DE PROTECCION A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	39	7,88%
MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	35	7,07%
POR HACINAMIENTO	29	5,86%
DETERIORO A DISPOSITIVOS EN VIGILANCIA ELECTRONICA	13	2,63%
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRONICO	12	2,42%
IRREGULARIDADES VISITOR	10	2,02%
CERTIFICACION DE AUXILIARES	7	1,41%
EXPEDICION DE CARNET A MENORES	1	0,20%
<b>TALENTO HUMANO (,AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)</b>	<b>351</b>	<b>100,00%</b>
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	116	33,05%
CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	96	27,35%
FALTA DE TRAMITE EN LA DOCUMENTACION DE LAS DEPENDENCIAS	36	10,26%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	32	9,12%
TRATO IRRESPETUOSO O DESCORTES	22	6,27%
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	15	4,27%
NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGUSERIDAD DE ACUERDO DSPOSICIONES SANITARIAS	12	3,42%
NO ACATAR ORDENES DE SUS SUPERIORES	11	3,13%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD – (DOTACION)	6	1,71%
FELICITACION A FUNCIONARIOS	4	1,14%
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	1	0,28%
<b>CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS</b>	<b>257</b>	<b>100,00%</b>
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	86	33,46%
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DADIVAS, COHECHO	61	23,74%
CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALES	46	17,90%
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	26	10,12%

ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DE PPL	19	7,39%
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	19	7,39%
<b>INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL</b>	<b>209</b>	<b>100,00%</b>
INTERNO EN DETENCION DOMICILIARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	66	31,58%
AGRESION FISICA A PPL O FUNCIONARIOS	38	18,18%
INTRODUCIR AL INTERIOR DEL ERON ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA	29	13,88%
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	27	12,92%
PRODUCIR MALTRATO A PPL O FUNCIONARIOS	14	6,70%
AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS	13	6,22%
EXTORSION DE PPL A FAMILIARES Y CIUDADANOS	8	3,83%
EXTORSION ENTRE PPL	8	3,83%
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	6	2,87%
<b>TRAMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>184</b>	<b>100,00%</b>
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	84	45,65%
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	44	23,91%
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	20	10,87%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	13	7,07%
FALTA SERVICIO TELEFONICO	12	6,52%
MAL FUNCIONAMIENTO DE TELEFONOS	11	5,98%
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>177</b>	<b>100,00%</b>
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	51	28,81%
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	50	28,25%
DISCRIMINACION A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION	38	21,47%
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	33	18,64%
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3	1,69%
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	2	1,13%
<b>INFORMACION INSTITUCIONAL</b>	<b>107</b>	<b>100,00%</b>
INFORMACION INSTITUCIONAL	44	41,12%
INFORMACION ESTADISTICA INPEC	36	33,64%
CONVOCATORIAS INPEC	12	11,21%
SERVICIO MILITAR	12	11,21%
DONACIONES	3	2,80%
<b>ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS</b>	<b>87</b>	<b>100,00%</b>

AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS	52	<b>59,77%</b>
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	23	<b>26,44%</b>
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PUBLICO	11	<b>12,64%</b>
PARTICIPACION EN POLITICA	1	<b>1,15%</b>
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	46	<b>100,00%</b>
<b>AGRESIÓN FÍSICA O VERBAL A CIUDADANOS</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
AGRESIÓN FÍSICA O VERBAL A CIUDADANOS	20	<b>100,00%</b>
<b>SISTEMAS</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	8	<b>100,00%</b>
<b>POR SERVICIO DE TELEFONIA</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>
RECARGA PIN TELEFONOS	7	<b>100,00%</b>
<b>CONVOCATORIAS INPEC</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>
CONVOCATORIAS INPEC	3	<b>100,00%</b>
<b>PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>
PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	1	<b>100,00%</b>
<b>NO DAR CUMPLIMIENTO A LAS AUDIENCIAS VIRTUALES</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>
NO DAR CUMPLIMIENTO A LAS AUDIENCIAS VIRTUALES	1	<b>100,00%</b>

## CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

El Grupo de Atención al Ciudadano adelanta el seguimiento y control a través del Tablero de control generando un radicado único por cada solicitud interpuesta por el ciudadano así mismo:

Permite trasladar la solicitud a más de un usuario;

Consolida toda la información de las PQRSD a nivel nacional en tiempo real

Permite colocar en privacidad absoluta, aquellas PQRSD que así lo requieran

Cuenta con un sistema de alerta y semáforo, para que las dependencias respondan de manera inmediata

Permite realizar la trazabilidad y seguimiento de las PQRSD, en el tablero de control y ver en tiempo real la ejecución y trámite de las mismas.

Provee matrices en Excel, para realizar el proceso de seguimiento a las solicitudes para que cada dependencia cumpla con la respuesta en los términos de ley

En cumplimiento a los lineamientos emitidos para la presente vigencia y de acuerdo a los informes de seguimiento a las regionales y sus establecimientos adscritos de las PQRSD y Orientaciones registradas en el módulo GESDOC PQRSD se observó lo siguiente:

## REGIONAL CENTRAL

### Establecimientos con más registros

Establecimiento	Cantidad
CAMIS Acacias Colonia Agrícola	134
EC Bogotá Modelo	100
Regional Central	83
EPMSC Chaparral	81
EPMSC Neiva	

### Establecimientos con menos registros:

EPMSC Villavicencio	0
EPMSC Garzón	0
EPMSC Villeta	0
EPMSC Ubaté	0
EPMSC Gacheta	0
EPMSC Guateque	0
EPMSC Garagoa	0
EPMSC Chiquinquirá	0

## REGIONAL OCCIDENTE

### Establecimientos con más registros

Establecimiento	Cantidad
EPC Tuluá	485
EPCAMS Popayán	431
EPC Cali	132
EPC Buga	126
Complejo CyP Jamundi	111
EPMSC Puerto Tejada	96

### Establecimientos con menos registros:

EPMSC Ipiales	4
EPMSC La Unión	8
EPMSC Tuquerres	11

## REGIONAL NORTE

### Establecimientos con más registros

Establecimiento	Cantidad
EPAMS Valledupar	248
EPM EPMSC Riohacha	241
EPMSC Tierra Alta	216
EPMSC-ERE Barranquilla	145

EPMSC El Banco	132
ERE Corozal	78

**Establecimientos con menos registros:**

CMS Barranquilla	0
EPMSC Santa Marta	0
EPMSC Sincelejo	0
EPMSC Cartagena	0
EC-ERE Sabanalarga	0
EPMSC San Andres	0

**REGIONAL ORIENTE**

**Establecimientos con más registros**

Establecimiento	Cantidad
CPMS Bucaramanga	949
Dirección Regional Oriente	323
EPMSC Málaga	238
EPMSC Ocaña	133
EPMSC Aguachica	55

**Establecimientos con menos registros:**

CPMSC San Vicente de Chucuri	0
EPMSC Arauca	2

**REGIONAL NOROESTE**

**Establecimientos con más registros**

Establecimiento	Cantidad
Regional Noroeste	279
EPMSC Yarumal	331
CPMS Santo Domingo	204
EPMSC Támesis 188	188
EPMSC Santa Bárbara 163	163
EPMSC La Ceja 153	153

**Establecimientos con menos registros:**

EPMSC Apartado	0
COPED Pedregal	1
EPMSC Andes	3
CPMS Puerto Triunfo	3

**REGIONAL VIEJO CALDAS**

**Establecimientos con más registros**

Establecimiento	Cantidad
-----------------	----------

COIBA Ibagué 1335	1335
EPMSC Pereira 173	173
EPMSC LIBANO 142	142
EPMSC Fresno 134	134
EPMSC Honda 82	82

**Establecimientos con menos registros:**

RM Pereira	0
EPMSC Calarcá	0
EPMSC Puerto Boyacá	0
RM Armenia	0
EPMSC Aguadas	0
EPMSC Salamina	0
EPMSC Santa Rosa De Cabal	0

## 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 del aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD.

El aplicativo nos permite generar listados y estadísticas por rango de fechas, tipos de solicitudes o medios de recepción para la toma de decisiones y acciones correctivas, por cuanto permite la integración de todas las peticiones, quejas, reclamos que ingresan por los diferentes medios de recepción

En 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.

Con el nuevo aplicativo módulo GESDOC PQRSD, se siguen adelantando acciones de mejora en coordinación con la Oficina Gestión Documental con el fin de optimizar el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSD y obtener información estadística que nos permita una acertada conciliación de la información.

A las Direcciones Regionales se les está requiriendo para que adelanten planes de mejora con sus ERON adscritos en la utilización del aplicativo módulo GESDOC PQRSD, con el registro oportuno de las solicitudes que se reciban por los diferentes canales de atención