

8200-DICUV-81002-GATEC

INPEC-18-01-2023 14 41
Al Contestar Cda Este No.: 2023IE0009638 Fol: 1 Anex:0 FA:0
ORIGEN 81002 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO 8100 - DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -
OBS: INFORME CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -
PQRSD Y ORIENTACIONES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION
2023IE0009638

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 año 2022

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 año 2022.

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,


Doctora **LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaborado por: Julieth García Triana – Auxiliar administrativa
Archivo: mis documentos plan de acción Informes PQRSD 2022

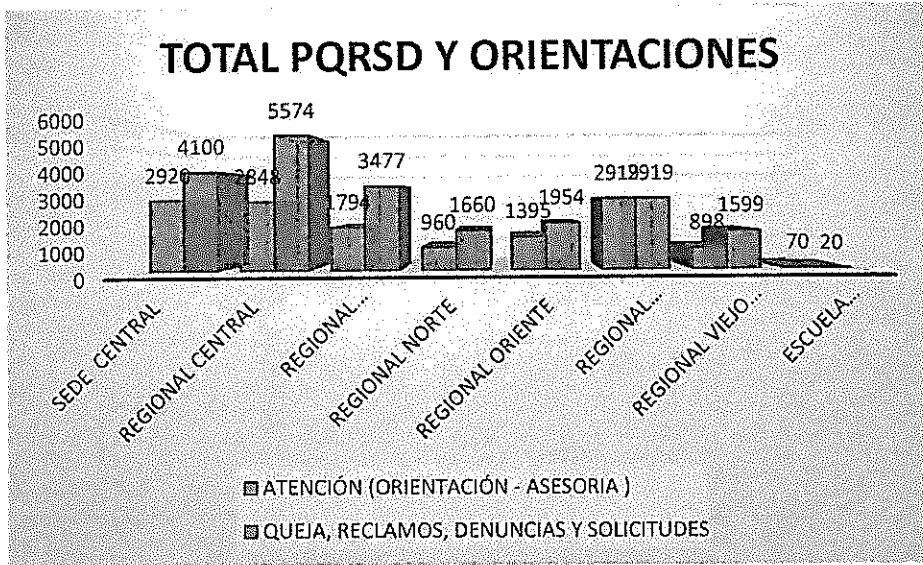
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES AÑO 2022**Dirección General
Grupo de Atención al Ciudadano****CANALES DE ATENCIÓN**

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	ATENCIÓN (ORIENTACIÓN - ASESORIA)	QUEJA, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	TOTAL
Sede central	2920	4100	7.020
Regional central	2848	5574	8.422
Regional occidente	1794	3477	5.271
Regional norte	960	1660	2.620
Regional oriente	1395	1954	3.349
Regional noroeste	2919	2919	5.838
Regional viejo caldas	898	1599	2.497
Escuela penitenciaria	70	20	90
TOTAL	13.804	21.303	35.107



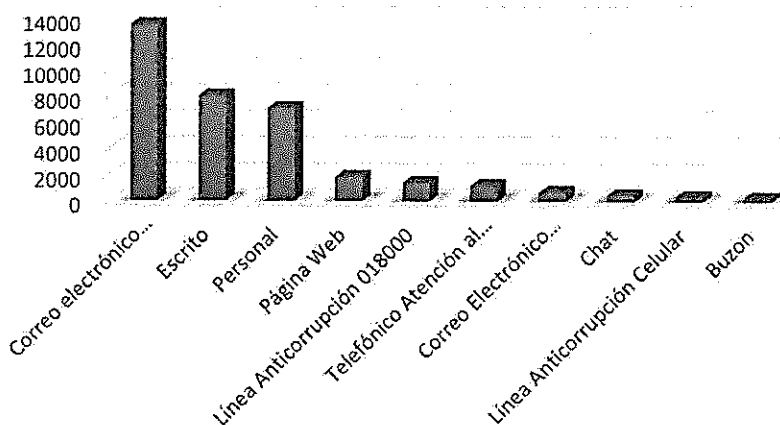
CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN PQRSD Y ORIENTACIONES											
Ubicación	BUZÓN	ESCRITA	PERSONALIZADA	CORREO ELECTRÓNICO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CORREO ELECTRÓNICO ANTICORRUPCIÓN	PÁGINA WEB	TELÉFONO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CHAT	LÍNEA ANTICORRUPCIÓN (01-8000)	CELULAR ANTICORRUPCIÓN	TOTAL
Sede Central	-	87	329	3407	279	808	433	220	1259	198	7020
Regional Central	-	651	2287	4221	205	512	274	104	90	78	8422
Regional Occidente	283	1580	1130	1896	84	150	54	47	26	21	5271
Regional Norte	-	1418	369	622	30	117	11	24	12	17	2620
Regional Oriente	1	918	1066	1193	33	74	19	16	9	21	3349
Regional Noroeste	1	2969	986	1251	40	149	372	31	16	23	5838
Regional Viejo Caldas	-	441	946	888	38	79	27	26	26	26	2497
Escuela Penitenciaria	-	-	3	75	4	7	1	-	-	-	90
TOTAL	285	8.064	7.116	13.553	709	1.896	1.294	468	1.438	384	35.107

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.

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, **NOTA** : En la tabla anterior se ve reflejada que la interacción de estos canales mencionados es del orden nacional en las diferentes regionales como se observa en la tabla .

Canales de Atención



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

CANALES DE ATENCIÓN PQRSD Y ORIENTACIONES						
Correo electrónico Atención al Ciudadano	Personal	Escrito	Página Web	Telefónico Atención al Ciudadano	Buzón	TOTAL
13553	7116	8063	1896	1191	285	32104
42%	22%	25%	6%	4%	1%	100%

Nota: 32104 de PQRSD Y ORIENTACIONES más 3.003 que ingreso a los canales de la Línea anticorrupción Para un Total de 35.107 PQRSD

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.

DIMESIÓN	TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1632
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION	992
INFORMACIÓN DEL EROD Y TELÉFONOS	640
JURÍDICA	1361
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	687
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	633
INFORMACIÓN JURÍDICA DE PPL EN ESTACIÓN DE POLICIA-URI	41
CUSTODIA Y VIGILANCIA	657
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	573
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	84
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	371
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	371
GESTIÓN CORPORATIVA	344
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	338
DONACIONES	6
TALENTO HUMANO	186
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	141
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	42
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	3
TOTAL GENERAL	4551

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

Número de PQRSD durante el año 2022 así:

Solicitud	Queja	Reclamo	Denuncia	Sugerencia	Felicitaciones
10.708	7954	1431	1140	189	20

- Donde las Felicitaciones van relacionadas 06 al instituto y 14 a Funcionarios en específico de atención al ciudadano y las sugerencias que se encuentran están relacionadas a la plataforma de la página Web.

3. DIMENSIÓN Y TIPO DE PQRSD

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

DIMENSIÓN	TOTAL
JURÍDICA	5947
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1378
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	650
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	636
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	620
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	484
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	402
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS	374
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	335
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	290
DEFINICION JURIDICA A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA – URI	149
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	131
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	109
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	88
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	61
CONSTANCIAS DE RECLUSION DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	45
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	43
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	30
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIPEC WEB	27
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	22
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	21
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	20
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	17
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	8
SOLICITUD INFORMACIÓN TRAMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	7
CUSTODIA Y VIGILANCIA	5097
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	1201
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	832
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES	380
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	368
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	260

NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	252
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	244
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	181
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	165
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	157
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	137
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	117
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	112
BLOQUEO CELULARES (IMEI)	110
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	98
MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	69
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	59
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	55
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	54
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	46
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	44
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	37
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	37
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	25
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	13
HACINAMIENTO EN LOS ERON	13
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	13
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	11
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	7
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	4679
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA	1238
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	926
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	662
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	607
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	205
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	194
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	136
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	133
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	111

ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	86
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	73
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	71
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	35
MULTIAFIILIACIÓN A EPS A PPL	35
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	28
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	26
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	25
ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	19
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	17
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	15
SERVICIO ALIMENTACIÓN	8
SOLICITUD HISTORIAS CLÍNICAS	7
ALIMENTACION A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI	6
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSECCIÓN – POSPENADO	5
VISITAS DOMICILIARIAS PARA BENEFICIOS DE HASTA 72 HORAS	5
INCUMPLIMIENTO DE LA INSCRIPCIÓN VISITA VIRTUAL A PPL	3
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMA DE REINSECCION-POSPENADO	2
PAGO BONIFICACIÓN PPL	1
TALENTO HUMANO	1370
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	382
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	153
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	140
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	129
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	83
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	75
MEJORAR LA PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS	60
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	47
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	41
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	41
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	38
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	34
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	34
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	32
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	23
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	15
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	14

SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	7
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	6
NO ACATAR ORDENES DE SUS SUPERIORES	6
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	4
AUMENTAR LA CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	3
AUSENTISMO LABORAL	2
INCUMPLIMIENTO A PROTOCOLOS COVID 19	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	1125
SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	1202
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	741
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	265
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	110
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	98
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	74
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	60
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	37
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	21
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	18
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	15
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTO	12
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	11
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DE PPL	10
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	9
PARTICIPACIÓN DE FUNCIONARIO EN POLÍTICA	1
PLANEACIÓN	668
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	668
GESTIÓN CORPORATIVA	612
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	211
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	119
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	81
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	71
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	42
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	31
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	18
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	14

FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	12
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	6
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	6
DONACIONES	1
SISTEMAS	351
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	88
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	68
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	60
IRREGULARIDADES VISITOR	57
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	37
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	14
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB	8
RECARGA PIN TELÉFONOS	7
CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	5
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	4
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	2
REGISTRO DE LOS PPL DE LA PAGINA WEB	1
DERECHOS HUMANOS	277
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	101
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	70
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	36
DISCRIMINACIÓN A LA COMUNIDAD LGBTI Y/O MINORÍAS	33
DISCRIMINACIÓN A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION	24
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	12
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	1

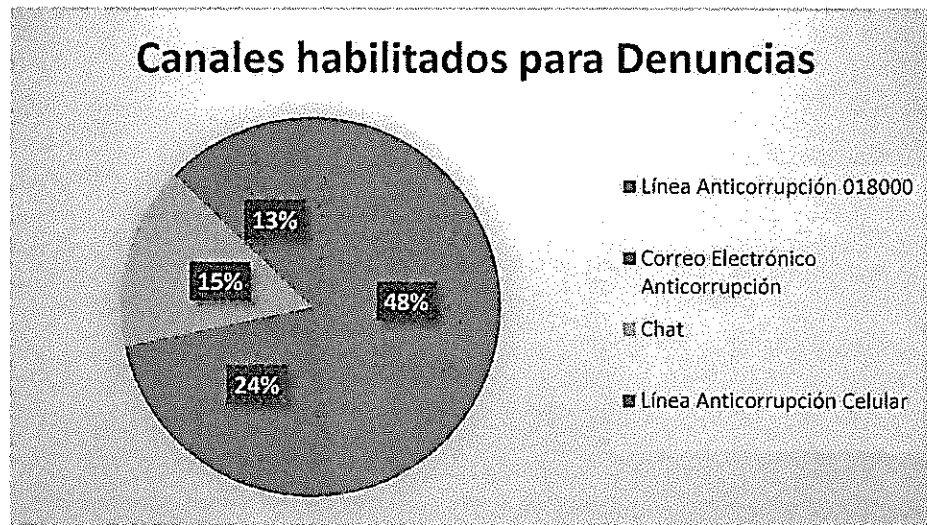
Como se puede apreciar en la tabla anterior las PQRSD y solicitudes que se registraron en el aplicativo por su dimensión y tipología, lo más solicitado por parte de los usuarios es lo referente a las dependencias **JURÍDICA: 5947** con temas: Solicitud Constancias De Reclusión De Los Privados De La Libertad, No Dar Respuesta A Las Solicitudes Por Los Canales, Trámite Jurídico Para La Redención De Pena (Certificado, Trabajo, Estudio), Definición Jurídica A Los Privados De La Libertad En Estación De Policía – Uri, Solicitud Reportes Disciplinarios A PPL, Falta Trámite De Libertad A PPL, Falta De Trámite A Beneficios Para Los Privados De La Libertad Por Entre Otros, Falta Trámite Ante Detención Domiciliaria, Notificación De Trámites De Documentos, No Realizar Procedimiento De Traslado A PPL, No Efectuar Trámite A Remisiones Judiciales Y/O Salud, Falta De Tramite A La Certificación De Internos, Incumplimiento De La Expedición De Cómputos De Los PPL, Constancias De Reclusión De Los Privados De La Libertad, Entre Otros; **CUSTODIA Y VIGILANCIA: 5097** con temas: solicitud información de ubicación de PPL, solicitud información trámite ingreso visitantes y menores de edad, solicitud información visitas conyugales, inducir a PPL a lesionar a sus compañeros, interno en detención domiciliaria cometiendo acto delictivo o incumpliendo medida, no entrega de encomiendas, no trámite a solicitudes de medidas de protección a los privados de la libertad, solicitud entrevistas de entidades judiciales a PPL, extorsión de PPL a PPL, familiares o ciudadanos, no dar trámite al cambio de patio o celda, introducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos, producir maltratos de PPL a PPL o funcionarios,

extorsión a internos y familiares, bloqueo celulares (IMEI), entre otros; **TRATAMIENTO Y DESARROLLO: 4679** falta de atención médica, solicitud trámite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza), solicitud cambio o clasificación de fase, solicitud suministro elementos de aseo, solicitud atención en salud a privados de la libertad en estación de policía-URI, irregularidades en la alimentación de los privados de la libertad en los ERON, falta de entrega de elementos a PPL (colchoneta etc.), inconformismo en el descuento de horas en trabajo, estudio, enseñanza, atención psiquiátrica o psicosocial, irregularidades expendio de los ERON, entre otros.

4. LINÉA ANTICORRUPCIÓN

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

CANAL	TOTAL
Línea Anticorrupción 018000	1438
Correo Electrónico Anticorrupción	713
Chat	468
Línea Anticorrupción Celular	384
TOTAL	3003



Las Dimensiones más frecuentes en el comité CRAET y/o de quejas fueron: CUSTODIA Y VIGILANCIA (563) extorsión a internos y familiares, agresión física PPL, ingreso de elementos prohibidos, incumplimiento a la medida domiciliaria, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (373) Inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos, Solicitar o recibir dádivas - cohecho; y TRATAMIENTO Y DESARROLLO (101). Falta de atención médica, clasificación de fases y solicitud trámite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza) de importancia en las quejas son **Derechos Humanos** y **Beneficios administrativos** y **Falta Respuesta a las Solicitudes**.

se analizaron en los comités CRAET a nivel nacional: **3.642 Quejas**

Con base en lo anterior, se tomaron un total de 85 acciones preventivas y un total de 79 acciones correctivas.

Acciones preventivas	Acciones correctivas
85	79

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

- ✓ EL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS en el transcurso del año 2022 se evidencio 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.

Agende Su Turno Cancelar Agendamiento

USO DE LA SOLUCIÓN DIGITURNOS	Número de turnos solicitados (presencial)
Sede Central	893
COMEB Bogotá	279
CPMS Bogotá	281
COPED Pedregal	76
EPMSC Medellín	81
TOTAL	1610

- ✓ 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

OFICINA VIRTUAL ATENCIÓN AL CIUDADANO — ✕

Bienvenido al módulo de atención al ciudadano, por favor seleccione la opción que esté buscando

Si desea información relacionada con "PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD", marque: 1

Si desea información relacionada con "INPEC", marque: 2

Si desea información relacionada con "ATENCIÓN AL CIUDADANO", marque: 3

Si desea terminar la atención, marque: 4.

18:38

Enviar un mensaje

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el año 2022 se consolidó a nivel nacional un total de 35.107 requerimientos así : 21.303 PQRSD y 13.804 orientaciones o asesorías a ciudadanos los cuales a través de su trazabilidad las dependencias competentes brindan respuesta oportuna a los ciudadanos en términos de ley , igualmente se realiza seguimiento a la respuesta a través del módulo PQRSD por medio del Tablero de control en tiempo real y con el apoyo de sistema de alerta y semáforo nos indica el tiempo restante a la respuesta .
2. La Sede que mayor radicación de PQRSD y orientaciones tuvo fue la Regional Central con sus ERON adscritos con un total de 8.397 correspondiente a un 24% de atención sobre la población total atendida a nivel nacional en las Oficinas de Atención Al Ciudadano, seguido de la Sede Central con un total de 7.015 correspondiente a un 20%, continuando con Regional Noroeste y sus ERON adscritos con un total de 5.776 corresponde a un 17%, Regional Occidente con sus ERON adscritos un total de atención de PQRSD y Orientaciones de 5.247 equivalente a un 15%, Regional Oriente con sus ERON adscritos un total de 3.347 correspondiente a un 10%, seguido de la Regional Norte con sus ERON adscritos donde cuenta con un total de atenciones a PQRSD y orientaciones de 2.549 porcentual del 7%, la Regional Viejo Caldas y sus ERON adscritos con un total de 2.492 PQRSD y Orientaciones radicadas equivalentes a un 7% y la Escuela Penitenciaria con un total 90.
3. Con relación a los canales de atención se evidencia que los ciudadanos prefieren radicar 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 39%, seguido del canal Escrito equivalente a un 23% y personal con un 20% de preferencia en la ciudadanía, el restante 20% 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 en el INPEC con el fin de minimizar estos indicadores en el Instituto.
6. En el año 2022 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 con un total de 563, Control Interno Disciplinario con un total de 373 y Tratamiento y Desarrollo con un total de 101 a nivel

nacional, 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 3003 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 a lo largo del 2022 y por lo tanto se han adelantado un total de 85 acciones preventivas y 79 acciones correctivas.
8. Para el año 2022 se ha socializado por diferentes campañas a los ciudadanos. La línea anticorrupción con el fin de escuchar sus quejas y reclamos los cuales son atendidos por El INPEC y se han tomado los correctivos necesarios aumentando estrategias de mayor confianza y credibilidad en la Institución por parte de los ciudadanos.