

8200-DICUV-81002-GATEC

Bogotá D.C.

INPEC 14-12-2022 10.23	
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0262657 Fol:1 Anex:0 FA 0	
ORIGEN	81002 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / JULIETH ETELVINA GARCIA TRIANA
DESTINO	8100 - DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO	INFORME PLAN DE ACCION ANALIZAR LA INFORMACION ESTADISTICA DE LAS PORSO Y ORIENTACIONES
DBS	RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION, RECEPCIONADAS A TRAVES DEL MODULO
2022IE0262657	

Teniente Coronel

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General Instituto nacional Penitenciario y Carcelario (E)

**Asunto:**

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 periodo del mes de octubre a diciembre.

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,



**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano – INPEC

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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
ORIENTACIONES JULIO – 28 DE SEPTIEMBRE 2022**

**Dirección General  
Grupo de Atención al Ciudadano**

**CANALES DE ATENCIÓN**

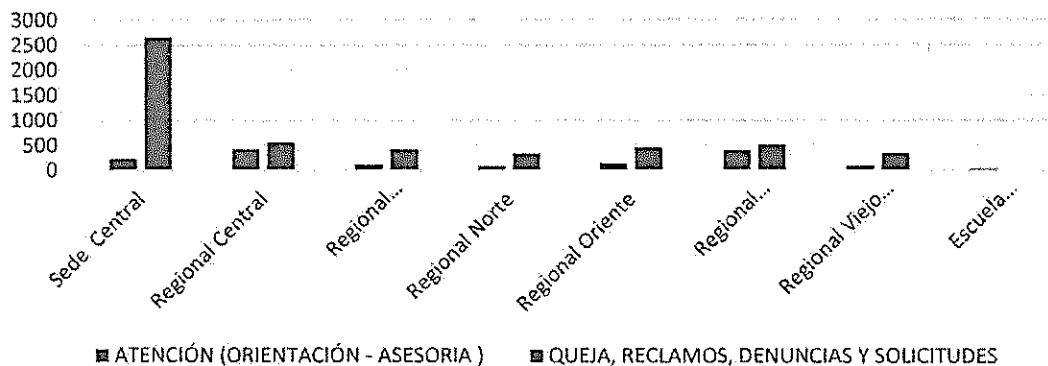
El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano, entre los cuales se encuentran: Atención presencial, telefónica, línea anticorrupción 018000910105, 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	233	2657	2890
Regional central	422	555	977
Regional occidente	118	421	539
Regional norte	87	335	422
Regional oriente	144	453	597
Regional noroeste	396	502	898
Regional viejo caldas	90	349	439
Escuela penitenciaria	34	-	34
<b>TOTAL</b>	<b>1524</b>	<b>2655</b>	<b>6796</b>

## PQRSD Y ORIENTACIONES DE OCTUBRE A 07 DE DICIEMBRE 2022



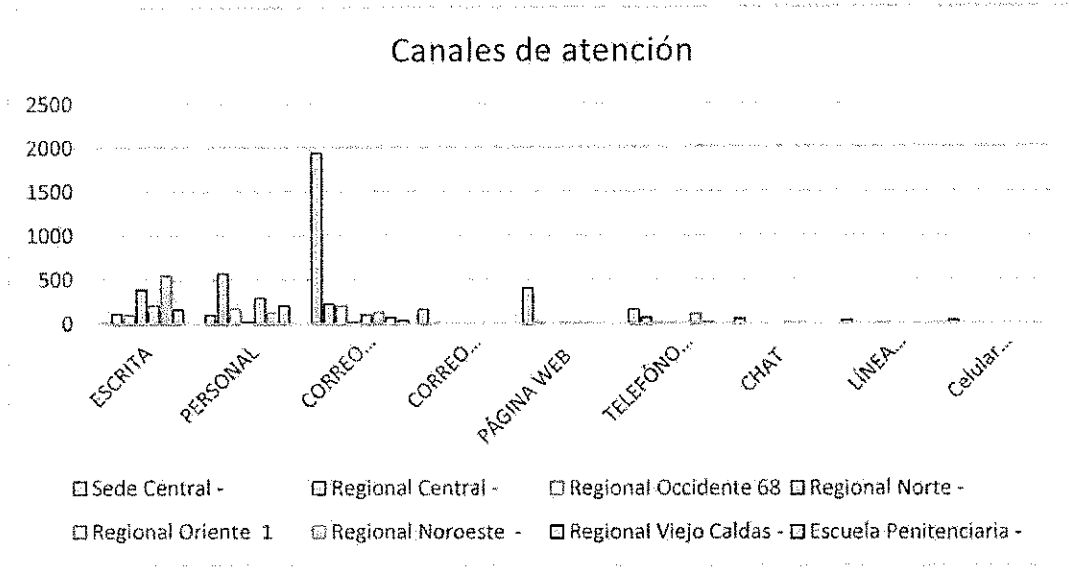
### CANALES DE ATENCIÓN

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	-	3	99	1972	161	404	163	55	37	37	2931
Regional Central	-	114	568	223	2	1	69	-	-	-	977
Regional Occidente	68	99	170	201	-	-	1	-	-	-	539
Regional Norte	-	385	17	12	-	6	1	-	1	-	422
Regional Oriente	1	205	291	98	-	1	-	1	-	-	597
Regional Noroeste	-	542	120	126	-	2	106	2	-	-	898
Regional Viejo Caldas	-	161	204	67	-	-	7	-	-	-	439
Escuela Penitenciaria	-	-	-	34	-	-	-	-	-	-	34
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>1509</b>	<b>1469</b>	<b>2699</b>	<b>163</b>	<b>414</b>	<b>347</b>	<b>58</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>6803</b>

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 los único que manejan las líneas de

anticorrupción como el correo electrónico ([anticorrupcion@inpec.gov.co](mailto:anticorrupcion@inpec.gov.co)), línea nacional anticorrupción 01-8000910105 y la línea celular y chat 3173000522.



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

Correo electrónico Atención al Ciudadano	Personalizada	Escrita	Página Web	Teléfono de Atención al Ciudadano
2699	1469	1509	414	347

## 1. ORIENTACIONES

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

ORIENTACIÓN POR TIPO	CANTIDAD
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	298
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION	290
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	229
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	205
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	175
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	125
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	117
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	39

INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	33
INFORMACIÓN JURÍDICA DE PPL EN ESTACIÓN DE POLICIA-URI	8
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	3
DONACIONES	1
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1
<b>TOTAL</b>	<b>1524</b>

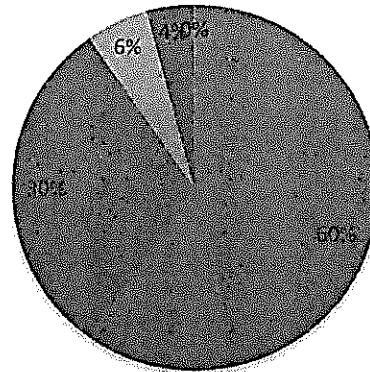
**2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL.**

Número de PQRSD durante el periodo octubre a diciembre 2022 así:

Solicitud	Queja	Reclamo	Denuncia	Sugerencia	Felicitaciones
3157	1607	294	219	3	4

- Donde las Felicitaciones van relacionadas 2 al instituto y 2 a Funcionarios en específico de atención al ciudadano y las sugerencias que se encuentran están relacionadas a la plataforma de la página Web.

**PQRSD**



■ Solicitud ■ Queja ■ Reclamo ■ Denuncia ■ Sugerencia ■ Felicitaciones

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

DIMENSION CUSTODIA Y VIGILANCIA	TOTAL 1627
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	392
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	272
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	229
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES	129
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	69
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	66
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	64
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	54
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	54
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	38
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	33
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	28
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	22
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	21
MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	18
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	17
BLOQUEO CELULARES (IMEI)	15
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	15
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	14
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	11
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERO	10
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	10
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	8
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	7
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	7
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	7
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	5
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	4
HACINAMIENTO EN LOS ERO	3
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	3
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERO	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	1
<b>TRATAMIENTO Y DESARROLLO</b>	<b>1210</b>
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA	258

SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO,TRABAJO,ENSEÑANZA)	207
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	187
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	182
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	117
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	68
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	43
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	20
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	17
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	17
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	17
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	16
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	15
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	15
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	8
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS).	7
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	6
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	5
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	3
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSECCIÓN – POSPENADO	2
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>495</b>
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION	290
INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS	205
<b>ASUNTOS PENITENCIARIOS</b>	<b>375</b>
SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	375
<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>351</b>
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	89
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	63
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	41
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	39
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	17
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	16
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	14
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	14
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	11
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	10
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	8
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	8

SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	7
TRATO IRRESPETUOSO O DESCORTES	5
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	3
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	3
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	3
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	3
FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	2
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	2
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	2
AUSENTISMO LABORAL	1
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	1
MEJORAR LA PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS	1
NO ACATAR ORDENES DE SUS SUPERIORES	1
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	1
<b>GESTIÓN CORPORATIVA</b>	<b>282</b>
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	125
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	57
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERO	47
FALTA DE ENTREGA Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	16
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	15
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	9
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	5
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	5
FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	2
DONACIONES	1
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>164</b>
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	85
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	20
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	19
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	11
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERO	8
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	5
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	5
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	4
USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	4
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	2
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	1
<b>SISTEMAS</b>	<b>106</b>
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	25
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	22
IRREGULARIDADES VISITOR	21



MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	20
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	16
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	1
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB	1
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>72</b>
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	72
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>50</b>
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	26
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	14
DISCRIMINACIÓN A LA COMUNIDAD LGBTI Y/O MINORÍAS	6
DISCRIMINACIÓN A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION	4
FELICITACIÓN	4
FELICITACIÓN A FUNCIONARIO.	2
FELICITACIÓN AL INSTITUTO	2
<b>CERVI</b>	<b>5</b>
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	3
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRONICA	2

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 la dependencia **Custodia y Vigilancia 1627** con los temas: Información de correspondencia y encomiendas PPL, Solicitud información de ubicación a PPL, solicitud información trámite ingreso visitante y menores de edad, solicitud de información visitas conyugales; **Tratamiento y Desarrollo 1210** con los temas: solicitud trámite para descuento (Estudio, trabajo, enseñanza), falta de atención médica, Solicitud cambio de fase, requisitos para visita virtual. como las dependencias con mayor índice de solicitudes.

#### 4. LINÉA ANTICORRUPCIÓN

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

CANAL	CANTIDAD
<a href="mailto:anticorrupcion@inpec.gov.co">anticorrupcion@inpec.gov.co</a>	163
Línea nacional anticorrupción 018000910105	38
Línea chat 3173000522 – chat	95

El total de estas quejas es analizada y atendida por el comité CRAET comité de atención, evaluación y trámite de quejas, reclamos e informes, donde se analiza, se toman acciones correctivas con alcance disciplinario o penal.

## 5. CANAL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS

El INPEC ha establecido estrategias de atención virtual mediante el sistema de Digiturnos tickets y sistema de agendamiento de citas con el siguiente link: <http://atc.inpec.gov.co:8080/>, se encuentran habilitadas las siguientes sedes para atención por la solución de asignación de turnos – Digiturnos, con el fin de agilizar la atención a los ciudadanos con los siguientes resultados durante el periodo de octubre a diciembre 2022.

Sistema de agendamiento de turnos INPEC

Sedes habilitadas para el agendamiento:

Sede Central  
COMEB Bogota la Picota  
CPMSBOG La Modelo  
EC-Pedregal  
EPMSC Medellin

Agende su turno haciendo clic en el botón.

Agende Su Turno

Cancelar Agendamiento

El total de los ciudadanos que han agendado cita en las diferentes oficinas de Atención al Ciudadano por página web:

AGENDAMIENTO DE CITA	
SEDE	TURNOS AGENDADOS
DIRECCIÓN GENERAL	49
BELLA VISTA	3
PICOTA	5
MODELO	9
PEDREGAL	7
TOTAL	73

Los ciudadanos que han sido atendidos en las Oficinas de atención al ciudadano mediante el sistema integral de Digiturno Tickets fueron:

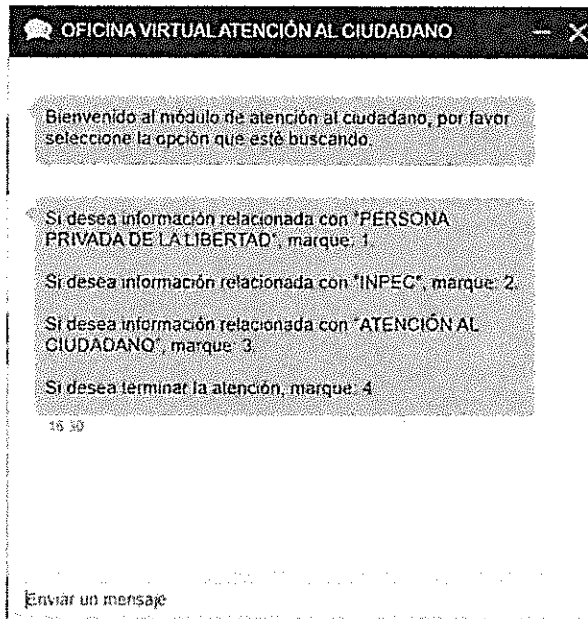
CIUDADANOS ATENDIDOS	
SEDE	TURNOS ATENDIDOS
DIRECCIÓN GENERAL	259
BELLA VISTA	51
PICOTA	167
MODELO	148
PEDREGAL	21
<b>TOTAL</b>	<b>646</b>

**6. OTROS CANALES DE ATENCIÓN: OFICINA VIRTUAL**

<https://www.inpec.gov.co/>

Este canal de atención se encuentra en la página Web, se brinda información a los ciudadanos de manera virtual atendiendo a las preguntas más frecuentes, facilitándole al ciudadano no tener que desplazarse a las oficinas de atención al ciudadano en temas relacionados con:

- Personas Privadas de la Libertad
- Atención al Ciudadano
- INPEC



**7. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA - PÁGINA WEB.**

Se cuenta con una encuesta que se encuentra en la página Web [www.inpec.gov.co](http://www.inpec.gov.co) en el siguiente link <https://www.inpec.gov.co/hu/web/quest/atencion-al-ciudadano/percepcion-ciudadana> en esta encuesta se evalúa la experiencia del ciudadano en la información publicada en la página, generando de esta manera transparencia y acceso a la información.

Con base en lo anterior se identifica la siguiente información:

• **Pregunta #1**

Con que frecuencia visita la página web del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario?				
Menos de una vez al mes	Todos los días	Una vez a la semana	Una vez al mes	Total general
74	79	72	42	267

• **Pregunta #2**

Encuentra con facilidad la información		
No	Sí	Total general
146	121	267

• **Pregunta #4**

La información publicada cumple con sus expectativas			
No	Sí	Tal vez	Total general
96	86	85	267

• **Pregunta #6**

Condición de discapacidad				
Física	No	Visual	(en blanco)	Total general
5	224	8	-	237

• **Pregunta #3**

La navegación en el portal es simple e intuitiva			
No	Sí	Tal vez	Total general
86	115	66	267

• **Pregunta #5**

Sexo		
Hombre	Mujer	Total general
110	157	267

• **Pregunta #7**

Rango de edad					
0 a 14	15 a 24	25 a 44	45 a 59	Más de 60	Total general
3	92	127	39	6	267

• **Pregunta #8**

<b>QUE TIPO DE INFORMACION CONSULTA EN EL PORTAL WEB DEL INSTITUTO</b>	<b>TOTAL</b>
Información Institucional del INPEC	51
Información de trámites y servicios	44
Información de convocatorias para el Cuerpo de custodia y Vigilancia del Instituto	29
Información de ubicación de establecimientos y sedes de atención, Información de trámites y servicios	12
Información Institucional del INPEC, Información de ubicación de establecimientos y sedes de atención, Información de convocatorias para el Cuerpo de custodia y Vigilancia del Instituto	58
Información de ubicación de establecimientos y sedes de atención	21
Estadísticas	12
Información de trámites y servicios, Información de convocatorias para el Cuerpo de custodia y Vigilancia del Instituto	3
Derechos y deberes	3
atención	1
carcelario	1
citas	8
como saber si estoy anotada en alguna centro penitenciario	1
como solicitar una cita que no sea por internet para visitar a un preso	1
condición de un interno	3
Diferencia entre cárcel y penitenciaria, y en que ciudades hay cada una de estas.	1
estructura orgánica y talento humano, procesos y procedimientos-	1
Información como es el manejo para la detención domiciliaria, donde puedo enviar solicitudes? al cuanto tiempo se pude solicitar el permiso para trabajar? como se traslada un detenido domiciliario?	2
Información de trámites y servicios, Información de convocatorias para el Cuerpo de custodia y Vigilancia del Instituto, trámites para pensionados	2
investigaciones relacionadas con el ámbito penitenciario y carcelario	1
lista de reclusos	2
Políticas y reglamento para visitas a internos	1
PQR	1
Presupuesto y los recursos que recibe el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario	1
Procedimientos para giros a internos, el chat del INPEC está fuera de servicio	1
queja	1
Saber sobre una sanción	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>263</b>

En relación a la información registrada en dicha encuesta podemos validar el tipo trámites o servicios que requieren con mayor frecuencia los ciudadanos que ingresan a nuestro portal, además de identificar el tipo de población que ingresa al mismo, con la finalidad de mejorar la información suministrada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano en la Página Web.

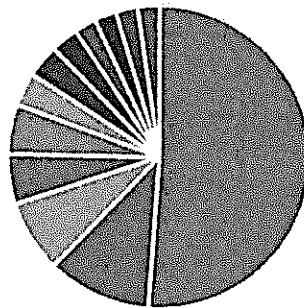
Con base en lo anterior se puede diferir que el trámite o solicitud por el que más visitan la página web es por información institucional, información de trámites y servicios, información de convocatorias para el Cuerpo de Custodia y Vigilancia del Instituto, información sobre beneficios administrativos para PPL, información sobre Tratamiento y Desarrollo de los PPL, información para acceder a las visitas (Visitel), políticas y reglamentos para las visitas, entre otros.

• **Pregunta 9**

CIUDAD	TOTAL
BOGOTÁ	87
MEDELLIN	19
CALÍ	13
BUCARAMANGA	9
IBAGUÉ	9
PASTO	6
CARTAGENA	6
POPAYÁN	5
PEREIRA	4
SOGAMOSO	4
VALLEDUPAR	4
ACACIAS	4
ARMENIA	3
BARRANQUILLA	3
BUCARAMANGA	3
PITALITO	3
SANTA MARTA	3
VILLAVICENCIO	3
BARRANCABERMEJA	3
CÚCUTA	3
OTROS	67
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>261</b>

Siendo las ciudades más recurrentes Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Ibagué, Pasto, Cartagena, Popayán, Pereira, Sogamoso, Valledupar y Acacias como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

Ciudades más recurrentes



- Bogotá
- MEDELLIN
- Cali
- bucamanga
- Ibagué
- PASTO
- Cartagena
- Popayán
- Pereira
- sogamoso
- Valledupar
- Acacias

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La información estadística de este IV trimestre muestra que ha disminuido la recepción de Quejas, y Denuncias atendidas en la Sede Central, Direcciones Regionales y ERON adscritos en comparación con el trimestre pasado.  
Por lo anterior se analiza que las medidas preventivas, correctivas y las socializaciones de campañas por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a nivel nacional han tenido resultados positivos que se pueden evidenciar con la disminución de las mismas.
2. Se puede evidenciar que los canales más utilizados por los PPL, Familiares de PPL y ciudadanía en general para radicar las diferentes PQRSD es el correo electrónico de atención al ciudadano con **2679** atendidas por este canal, seguido del canal escrito el cual cuenta con **1509** atendidas.
3. Las orientaciones más recurrentes por los canales de atención son: ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS) con un total de **298**, INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION con un total de **290**, INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL con un total de **229**, INFORMACIÓN DEL ERON Y TELÉFONOS con un total de **205** siendo estas las de mayor índice.
4. Se evidencia que las dependencias con mayor índice de PQRSD continúan siendo son Custodia y vigilancia en trámites como: INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL con **229**, SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL con **392**, SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD con **272**, SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES con **129**; seguido de la dependencia de Tratamiento y Desarrollo con temas recurrentes: SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA) con **207**, FALTA DE ATENCIÓN MEDICA con **258**, SOLICITUD CAMBIO DE FASE con **187**, REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL con **117**.
5. Teniendo en cuenta el proyecto de inversión "Herramientas tecnológicas" mediante el modelo de Digiturno tickets y clasificadores se ha evidenciado un incremento en la atención de visitantes presenciales, en las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Sede Central, el establecimiento de Bella Vista y COBOG, sin embargo, en los establecimientos de CPMSBOG y Pedregal han disminuido, donde se garantiza una atención más eficiente, amable y permitiendo que el ciudadano sienta satisfacción frente a la atención.
6. Con el fin de minimizar el indicador de las preguntas más frecuentes de los ciudadanos relacionadas a las PQRSD como fue la actividad de "Diálogos con los ciudadanos" en donde se invitan a los dueños de procesos con la finalidad de dar a conocer toda la información y disminuir las PQRSD por parte de los PPL, familiares de PPL y ciudadanía en general. Actividad que ha dado inicio el día 30 de noviembre donde en compañía de las dependencias de Tratamiento y Desarrollo, Oficina Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación se informó sobre las acciones en los programas, proyectos, trámites y servicios del instituto.