

## INFORME COMPORTAMIENTO PQR'S 2015 A NIVEL NACIONAL

Se presenta el informe estadístico de las PQRs del año 2015, con un total de 29.537 quejas de atenciones personalizadas, telefónicas y quejas de trascendencia, entre las que se encontraron las siguientes:

### CONSOLIDADO ATENCIÓN AL CIUDADANO POR CATEGORÍAS

| CATEGORIA                          | PERSONAL     | QUEJA       | TOTAL GENERAL |
|------------------------------------|--------------|-------------|---------------|
| OTRAS                              | 10066        | 1002        | 11068         |
| POR COMPORTAMIENTO DE FUNCIONARIOS | 275          | 1244        | 1519          |
| POR FALTAS COMETIDAS POR INTERNOS  | 73           | 69          | 142           |
| POR GESTION INSTITUCIONAL          | 12678        | 4130        | 16808         |
| <b>Total general</b>               | <b>23092</b> | <b>6445</b> | <b>29537</b>  |

### CONSOLIDADO ATENCIÓN AL CIUDADANO POR DIMENSIONES

| DIMENSION                                 | PERSONAL     | QUEJA       | TOTAL GENERAL |
|---|--------------|-------------|---------------|
| AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL              | 19           | 96          | 115           |
| CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS         | 25           | 165         | 190           |
| EXTORSION Y AMENAZAS(internos)            | 14           | 44          | 58            |
| FALTAS DISCIPLINARIAS DE FUNCIONARIOS     | 9            | 34          | 43            |
| INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS | 59           | 25          | 84            |
| ORIENTACION                               | 10066        | 1002        | 11068         |
| POR NO EFECTUAR TRATAMIENTO JURIDICO      | 4546         | 1838        | 6384          |
| POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL      | 2432         | 725         | 3157          |
| POR NO TRAMITE DE SALUD                   | 1038         | 596         | 1634          |
| POR SERVICIO TELEFONIA                    | 68           | 29          | 97            |
| POR SERVICIO VISITEL                      | 23           | 41          | 64            |
| POR TRAMITE SEGURIDAD                     | 3171         | 554         | 3725          |
| POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS              | 1400         | 347         | 1747          |
| VIOLACION DE DERECHOS HUMANOS             | 222          | 949         | 1171          |
| <b>Total general</b>                      | <b>23092</b> | <b>6445</b> | <b>29537</b>  |

## CONSOLIDADO ATENCIÓN AL CIUDADANO POR TIPOS DE QUEJAS

En el siguiente consolidado, se pueden ver los tipos de quejas que dieron lugar a algún trámite ejercido por los Grupos de Atención al Ciudadano a Nivel Nacional del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC:

| <b>MEDIO DE RECEPCION DE PQRS<br/>ENERO - DICIEMBRE 2015</b> | <b>PERSONAL<br/>O<br/>TELEFONICA</b> | <b>PQRS</b> | <b>TOTALES</b> |
|--|--------------------------------------|-------------|----------------|
| <b>DIMENSION DE LA QUEJA</b>                                 |                                      |             |                |
| ABUSO EN REQUISA A FAMILIARES, MANUAL CANINOS                | 22                                   | 79          | 101            |
| ACCEDER A PETICIONES Y TRASLADOS NO AUTORIZADOS              | 5                                    | 8           | 13             |
| ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS                                 |                                      | 14          | 14             |
| AGRESIONES A VISITANTES VERBALES Y FISICAS                   | 18                                   | 95          | 113            |
| AMENAZAR A LOS FUNCIONARIOS CON EL OBJ DE INGRESAR           | 2                                    | 3           | 5              |
| AMORTIZACION DE MULTA (TRABAJO SOCIAL NO REMUNERA)           | 9                                    | 1           | 10             |
| ATENCION MEDICA  | 566                                  | 176         | 742            |
| ATENCION PSICOSOCIAL   | 841                                  | 73          | 914            |
| ATENCION PSIQUIATRICA  | 262                                  | 157         | 419            |
| AUSENTISMO LABORAL   | 3                                    |             | 3              |
| BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS                                   | 1444                                 | 439         | 1883           |
| CAMBIO PATIO   | 122                                  | 92          | 214            |
| CERTIFICACION INTERNOS                                       | 235                                  | 80          | 315            |
| COHECHO  |                                      | 6           | 6              |
| CONSEJO DE EVALUACION Y TRATAMIENTO                          | 173                                  | 197         | 370            |
| CONSIGNACIONES CUENTA MATRIZ INTERNOS                        | 667                                  | 193         | 860            |
| CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS RECLUS           | 2                                    | 72          | 74             |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS UNIVER                        | 2                                    | 1           | 3              |
| CONVOCATORIAS INPEC  | 202                                  | 7           | 209            |
| CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALE           | 1                                    | 12          | 13             |
| CREAR PRUEBAS FALSA PARA INCULPAR A LOS INTERNOS             | 4                                    | 18          | 22             |
| CREAR PRUEBAS FALSAS PARA INCULPAR A LOS INTERNOS            | 1                                    | 17          | 18             |
| CURSO AUXILIAR BACHILLER                                     | 43                                   | 2           | 45             |
| DAÑAR, DESTRUIR Y PERDIDA DE ELEMENTOS DE INTERNOS           | 8                                    | 15          | 23             |
| DEJAR DE HACER LAS ANOTACIONES                               | 1                                    | 6           | 7              |
| DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION                            | 959                                  | 61          | 1020           |
| DISCRIMINAR A INTERNOS POR SEXO, RAZA, GENERO, REL           | 8                                    | 53          | 61             |

|   |      |     |      |
|---|------|-----|------|
| ENCOMIENDAS (no entrega de encomiendas)             | 540  | 89  | 629  |
| ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A INTERNOS       | 260  | 57  | 317  |
| ENTREGA Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS                | 168  | 122 | 290  |
| EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O ESTUDIO            | 520  | 416 | 936  |
| EXPEDICION DE CARNET A MENORES                      | 425  | 17  | 442  |
| EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES                   | 11   | 11  | 22   |
| EXTORSION DE INTERNOS A FAMILIARES Y CIUDADANOS     | 12   | 41  | 53   |
| EXTORSION DE INTERNOS AL CIUDADANO                  | 2    |     | 2    |
| EXTRALIMITACION DE FUNCIONES                        | 18   | 74  | 92   |
| FACILITAR A LOS INTERNOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD     |      | 5   | 5    |
| FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS                 | 1    | 8   | 9    |
| FALTA DEL FUNCIONAMIENTO                            | 23   | 41  | 64   |
| FUNCIONAMIENTO DE EXPENDIDOS, CALIDAD DE PRODUCTOS  | 30   | 45  | 75   |
| HACINAMIENTO  | 1    |     | 1    |
| HUELGA DE HAMBRE/SUICIDIO                           | 5    | 9   | 14   |
| INDUCIR A LOS COMPAÑEROS A PRODUCIR DAÑO            | 6    |     | 6    |
| INDUCIR A LOS INTERNOS A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS  | 1    | 18  | 19   |
| INFLIGIR A UNA PERSONA A DOLORES, SUFRIMIENTO       | 25   | 169 | 194  |
| INFORMACION INSTITUCIONAL                           | 6057 | 681 | 6738 |
| INFORMACION INTERINSTITUCIONAL                      | 1875 | 135 | 2010 |
| INGRESO DE MATERIAL, PLAN OCUPACIONAL               | 25   | 8   | 33   |
| INGRESO ESTABLECIMIENTOS SIN PROCEDIMIENTO          | 497  | 66  | 563  |
| INTERNO EN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVOS | 36   | 5   | 41   |
| INTIMIDAR CON ARMAS Y PROFERIR AMENAZAS A INTERNOS  | 8    | 41  | 49   |
| INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEM DE COMUNI  | 4    | 27  | 31   |
| JETTE DOMICILIARIAS                                 | 17   | 1   | 18   |
| JUNTA DE TRABAJO ESTUDIO EVALUACION Y TRATAMIENTO   | 643  | 346 | 989  |
| LIBERTADES CONDICIONALES                            | 286  | 96  | 382  |
| MAL FUNCIONAMIENTO INFRAESTRUCTURA                  | 3    | 18  | 21   |
| MULTIAFILIACION                                     | 13   | 24  | 37   |
| NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES IMPETRADAS POR A  | 97   | 276 | 373  |
| NO REALIZAR LA SUPERVICION A LA DETENCION DOMICILI  |      | 1   | 1    |
| OCASIONAR LA PERDIDA DE ELEMENTOS                   | 7    | 13  | 20   |
| OPERATIVOS,AGRESIONES ENTRE INTERNOS                | 52   | 86  | 138  |
| PARTICIPACION EN POLITICA                           |      | 1   | 1    |
| PERMISOS ESPECIALES Y JURIDICOS INTERNOS            | 63   | 10  | 73   |
| POR AGREDIR Y CAUSAR LESIONES A FUNCIONARIOS        | 1    | 5   | 6    |

|  |              |             |              |
|--|--------------|-------------|--------------|
| POR AGREDIR Y CAUSAR LESIONES A INTERNOS Y VISITAN | 26           | 41          | 67           |
| PRODUCIR MALTRATO FISICO O SICOLOGICO A LOS INTERN | 46           | 339         | 385          |
| PRODUCIR O INCITAR A LOS COMPAÑEROS AL DESORDEN    | 6            | 6           | 12           |
| PROTECCION INTERNO                                 | 6            | 15          | 21           |
| RECARGAS DE PIN,TELEFONOS, FALTA SERVICIO TELEFONI | 68           | 29          | 97           |
| REMISIONES DE SALUD                                | 219          | 103         | 322          |
| REMISIONES JUDICIALES                              | 63           | 172         | 235          |
| REQUISITOS Y TRAMITES DE SEGURIDAD SOCIAL A FUNCIO | 12           | 17          | 29           |
| RETENER A LOS FUNCIONARIOS CONTRA SU VOLUNTAD O IN |              | 1           | 1            |
| SERVICIO ALIMENTACION-ATENCION NUTRICIONAL-CALIDAD | 29           | 117         | 146          |
| SOLICITUD INFORMACION VISITAS ERON                 | 759          | 159         | 918          |
| SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y UTILES PERSONALE | 624          | 85          | 709          |
| TRAMITE INGRESO VISITANTES CONTRASEÑA              | 208          | 22          | 230          |
| TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON               | 1381         | 64          | 1445         |
| TRASLADO   | 416          | 254         | 670          |
| UBICACION DEL INTERNO EN ERONES(sala de recepcion) | 1247         | 133         | 1380         |
| UTILIZAR LA VISITA PARA EL INGRESO DE ELEMENTOS PR | 10           | 7           | 17           |
| UTILIZAR MEDIOS FRAUDULENTOS PARA OBTENER DESCUENT | 1            | 7           | 8            |
| VIGILANCIA CON DISPOSITIVO ELETRONICO O SIN EL     | 541          | 21          | 562          |
| VISITAS DOMICILIARIAS BENEFICIOS                   | 98           | 14          | 112          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                               | <b>23092</b> | <b>6445</b> | <b>29537</b> |

Los tipos de quejas y atenciones personalizadas más reiterativas durante el **PRIMER SEMESTRE** de 2015 a nivel nacional en su orden fueron:

| No. | TIPO DE QUEJA                                     | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----|---|-------|------------|
| 1   | INFORMACIÓN INSTITUCIONAL                         | 2498  | 21,43%     |
| 2   | INFORMACIÓN INTERISTITUCIONAL                     | 811   | 6,96%      |
| 3   | UBICACIÓN DEL INTERNO EN ERONES                   | 711   | 6,10%      |
| 4   | BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS                        | 624   | 5,35%      |
| 5   | DETENCIÓN DOMICILIARIA O PRISIÓN                  | 478   | 4,10%      |
| 6   | ATENCIÓN PSICOSOCIAL                              | 447   | 3,84%      |
| 7   | INFORMACIÓN VISITAS ERON                          | 447   | 3,84%      |
| 8   | ATENCIÓN PSIQUIATRICA                             | 410   | 3,52%      |
| 9   | JUNTA DE TRABAJO ESTUDIO EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO | 393   | 3,37%      |
| 10  | ENCOMIENDAS (Elementos prohibidos)                | 375   | 3,22%      |

En el cuadro anterior, se puede evidenciar que 2.498 ciudadanos de 11.655 fue el mayor porcentaje en donde se solicitaron información acerca de la Institución.

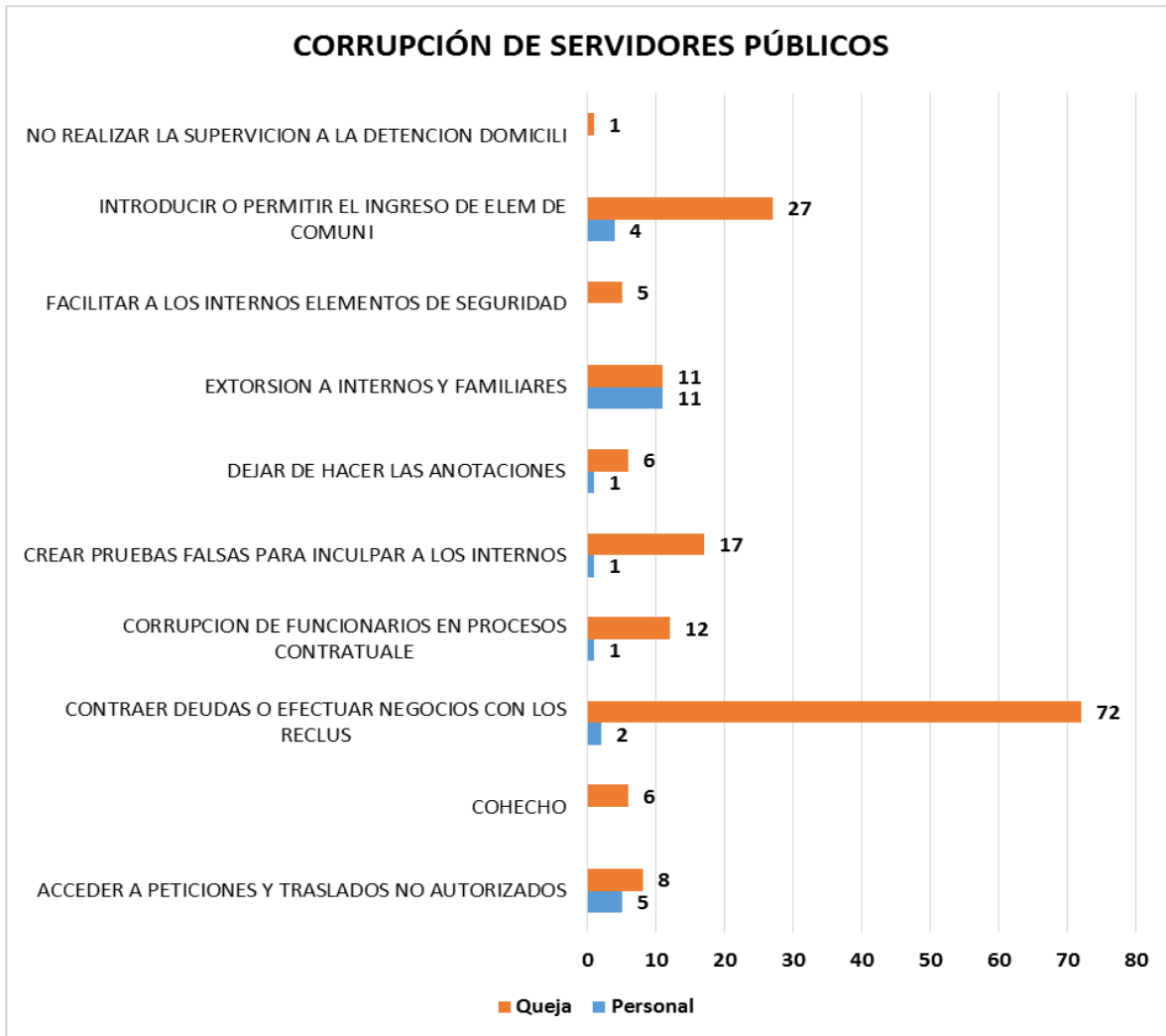
Los diez tipos de quejas y atenciones personalizadas más reiterativas durante el **SEGUNDO SEMESTRE** de 2015 a nivel nacional en su orden fueron:

| No. | TIPO QUEJA   | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----|--|-------|------------|
| 1   | INFORMACION INSTITUCIONAL                          | 4659  | 23,53%     |
| 2   | INFORMACION INTERINSTITUCIONAL                     | 1494  | 7,55%      |
| 3   | TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON               | 1445  | 7,30%      |
| 4   | BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS                         | 1365  | 6,89%      |
| 5   | UBICACION DEL INTERNO EN ERONES(sala de recepción) | 741   | 3,74%      |
| 6   | ATENCION MEDICA                                    | 736   | 3,72%      |
| 7   | DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION                  | 673   | 3,40%      |
| 8   | JUNTA DE TRABAJO ESTUDIO EVALUACION Y TRATAMIENTO  | 651   | 3,29%      |
| 9   | EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O ESTUDIO           | 639   | 3,23%      |
| 10  | ATENCION PSICOSOCIAL                               | 551   | 2,78%      |

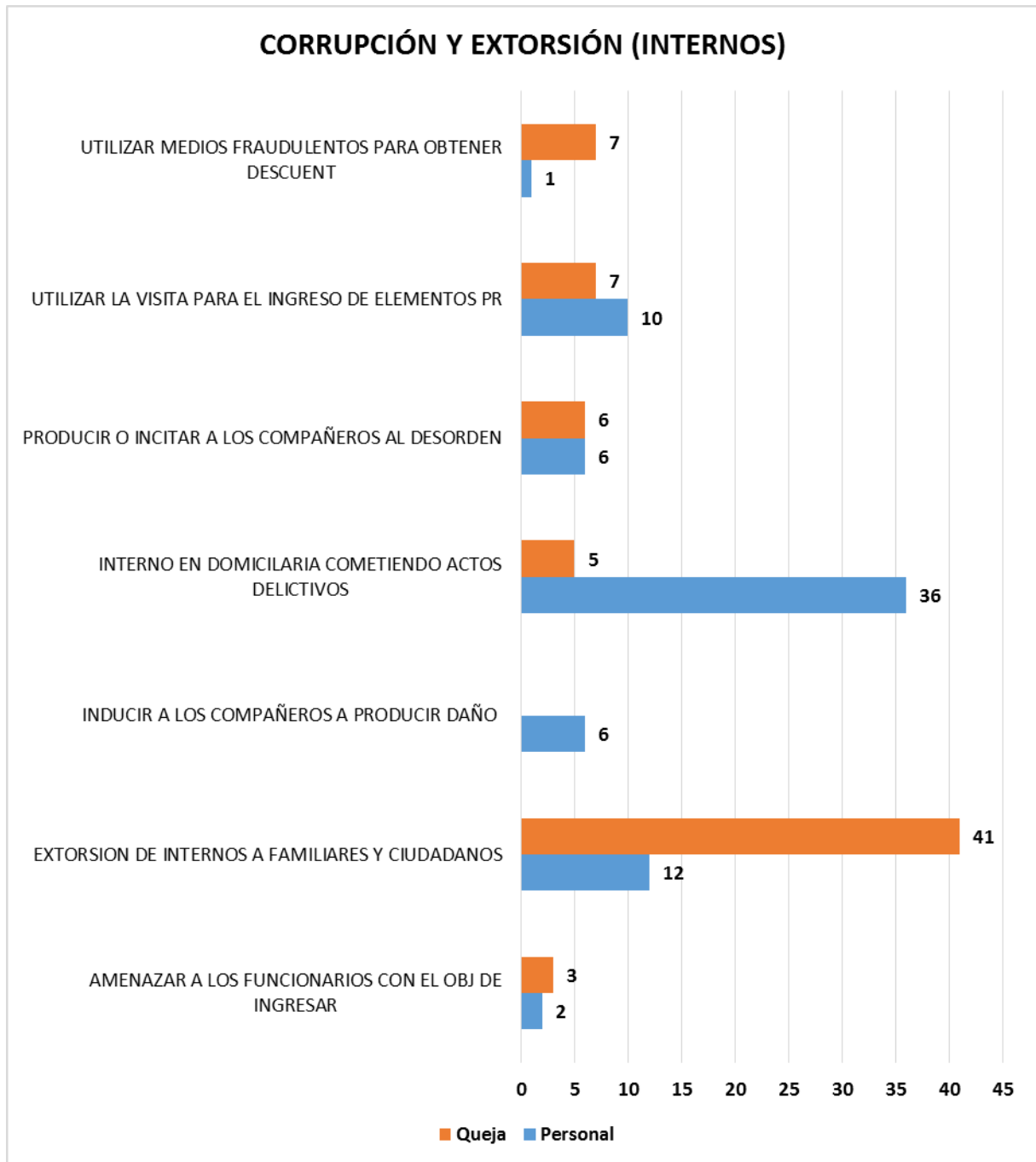
En el cuadro anterior, se puede evidenciar que 4.659 ciudadanos de 19.800 fue el mayor porcentaje en donde se solicitaron información acerca de la Institución.

## CONSOLIDADO ATENCIÓN AL CIUDADANO POR TIPOS DE QUEJAS DE MAYOR IMPACTO

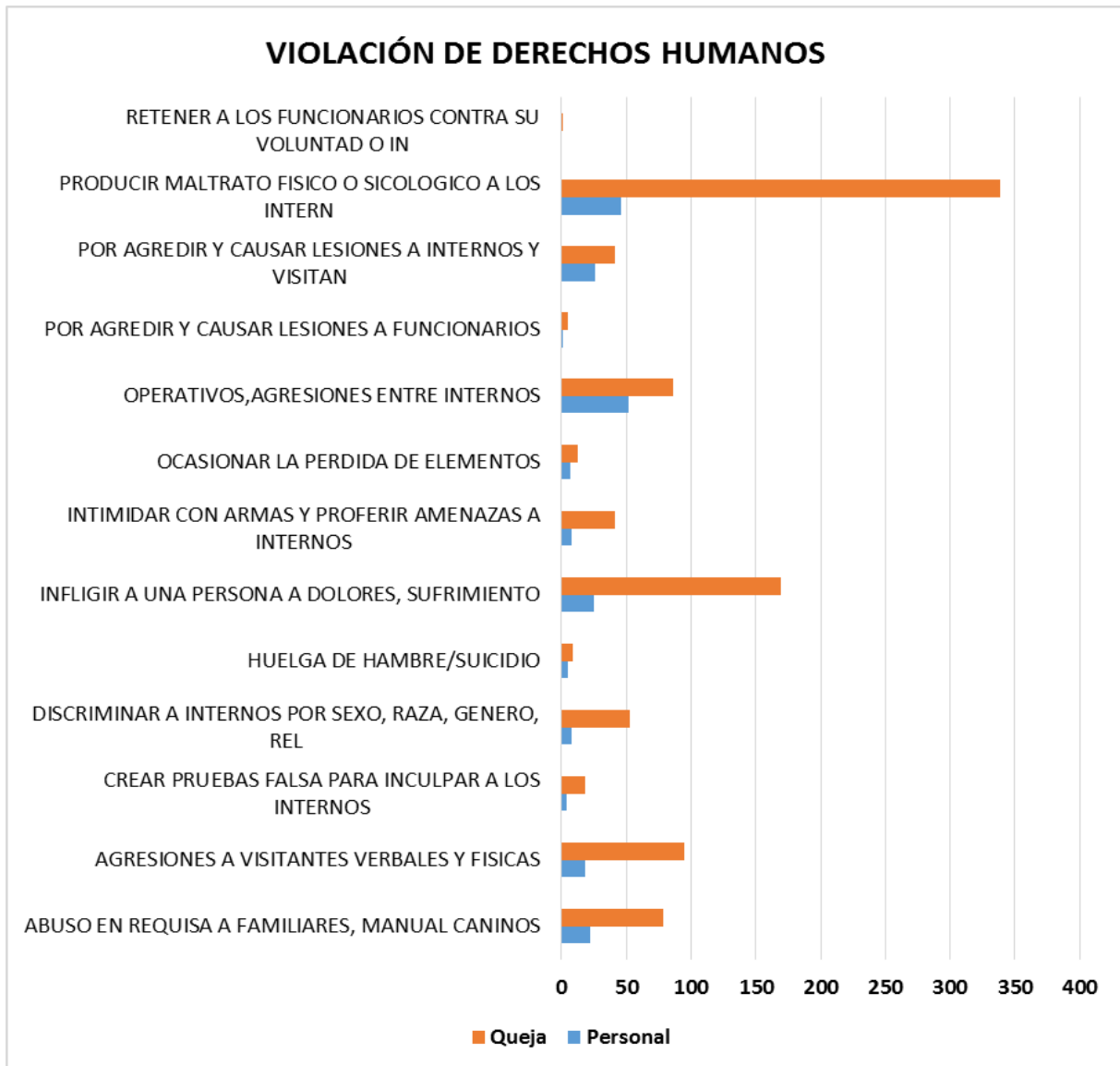
- **Corrupción de servidores públicos** un total de 190 PQRS; dentro de los que se encuentra con mayor número el contraer deudas o efectuar negocios con los internos: 74 PQRS, seguida de 31 PQRS por introducir o permitir el ingreso de elementos de comunicación y 22 PQRS por extorsión a internos y familiares



- **Corrupción y Extorsión (Internos)** un total de 142 PQRS (con un alto porcentaje la queja de extorsión de internos o funcionarios con 53 y 41 quejas de internos en domiciliaria cometiendo actos delictivos.

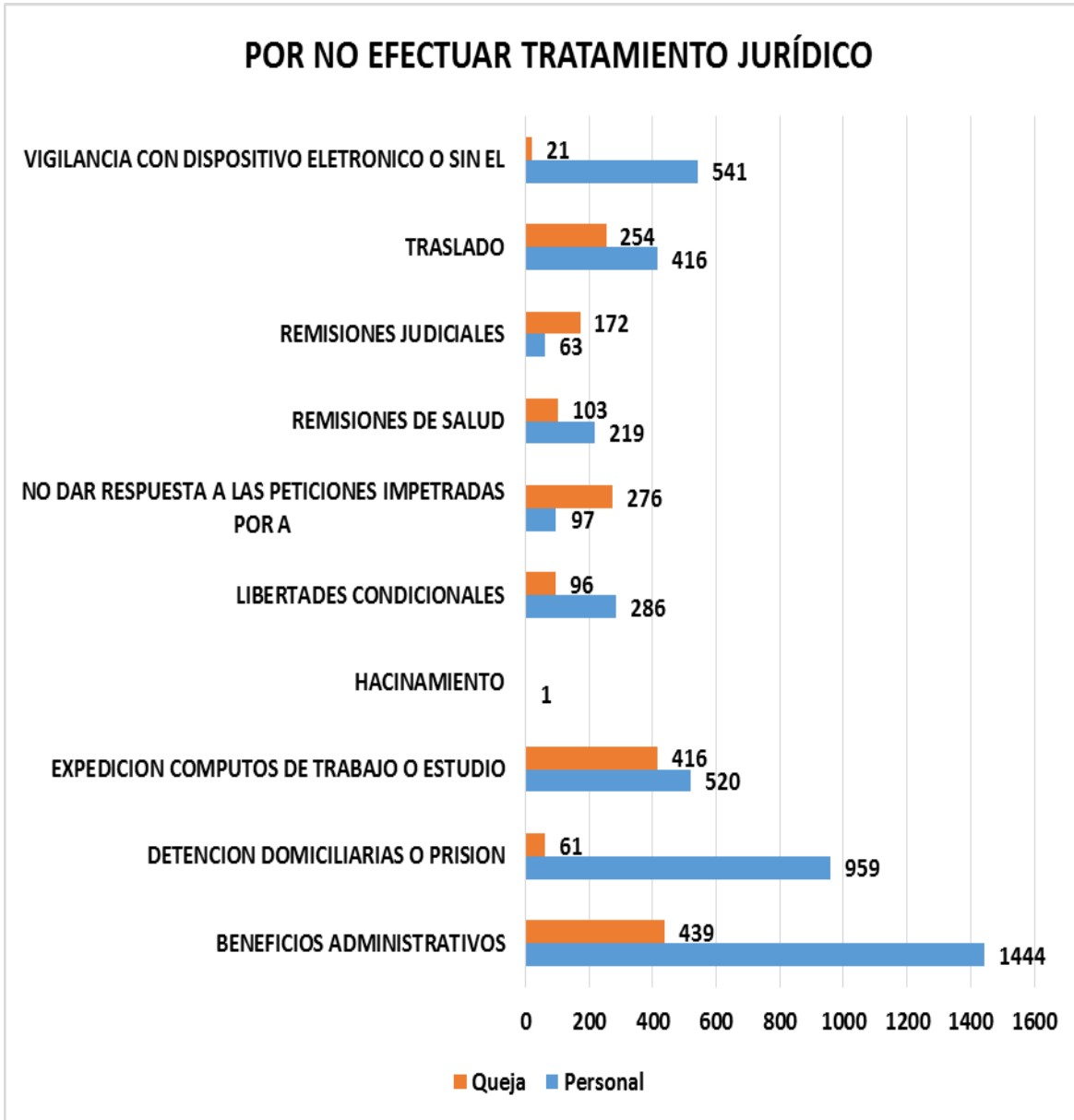


- Violación de Derechos Humanos** en un total 1171 PQRS (con mayor número está el producir maltrato físico o psicológico a los interno: 385, infligir a una persona a dolores y sufrimiento: 194, operativos, agresiones entre internos: 138 y agresiones a visitantes (verbales y físicas): 113.





- **Por No Efectuar Tratamiento Jurídico** un total 6384 PQRS (con mayor número está el de beneficios administrativos con 1883 y detención domiciliaria o prisión con 1020, de mayor impacto se encuentra el de no dar respuesta a las peticiones impetradas con 373 PQRS.



**Reviso:** Milena Medina - Coordinadora Atención al Ciudadano  
**Realizó:** Estefany Cuitiva - Técnica Administrativa