

Bogotá D.C,

Doctor

JOSE ANTONIO TORRES CERON

Jefe Oficina Jurídica

2023IE0242242

INPEC INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO

Asunto: Análisis de comportamiento PQRSO de mayor impacto Enero a 26 de noviembre 2023.

Cordial Saludo,

De acuerdo con el informe presentado a la Dirección General por el Grupo de Atención al Ciudadano, con la información registrada en el aplicativo GESDOC – módulo PQRSO del periodo julio a septiembre del año en vigencia correspondiente al periodo comprendido entre enero al 26 de noviembre del año en vigencia, el cual permite el seguimiento y control por las dependencias responsables, se pudo evidenciar a nivel nacional que en las direcciones regionales y sus Eron adscritos se refleja un alto índice PQRSO de mayor impacto relacionadas a sus procesos, así:

Tema	Denuncia	Quejas	Reclamos	Solicitud	Total
	18	1518	1322	9801	12659
SOLICITUD DEL TRAMITE A BENEFICIOS (domiciliarias y otros)				1700	1700
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS				1664	1664
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRÁMITES JURÍDICOS DE LOS PPL				1550	1550
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD				1027	1027
REQUISITOS PARA EL TRAMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida)				978	978
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL				907	907
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL				782	782
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)		86	281	348	715
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI		97	610		707
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	421		40	1	462
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL		84	175	6	265

FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS) REPARACIÓN DIRECTA	259		2	261
FALTA DE TRÁMITE EN LA EXPEDICIÓN DE COMPUTOS DE LOS PPL		23	135	158
SOLICITUD DE NOTIFICACION AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS			129	129
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	106		1	107
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD POR ENTRE OTROS SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	39	52	14	105
PERMISOS EXCEPCIONALES			99	99
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA RÉDENCIÓN DE PEÑA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	79		4	83
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	74			74
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	73			73
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	38	33	1	72
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	13	44		57
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIEPEC WEB	41	15		56
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR			42	42
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	33		7	40
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	17	14		31
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	5	15		20
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA - URI	17	2		19
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	18			18
SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL			18	18
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	6	9		15

INCUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	15			15
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	6	4	3	13
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA			12	12
SOLICITUD INFORMACIÓN TRAMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL			10	10
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA	2	5		7
MAL PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARÍA Y REGISTRADURÍA	7			7
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL			2	2
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)			1	1

Por lo anterior se hace necesario se tomen acciones de mejora con relación a la respuesta oportuna a los ciudadanos, cargue de la respuesta en el aplicativo GESDOC, trámite al respectivo radicado asignado a cada PQRSD y se genere socialización requerida a los trámites que se consideren por cada dependencia.

Finalmente se requiere finalizar las quejas con las respuestas de fondo para el ciudadano, de acuerdo con la ley 1755 de 2015.

Atentamente,

Teniente Coronel **DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**
 Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

Revisó: Diana Marcela Rodríguez Núñez / Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
 Proyecto: Julieth García Triana / Auxiliar Administrativo
 Fecha de Elaboración: 27 de noviembre de 2023.
 Archivo/ mis documentos / plan de acción 2023/ plan de acción 2023 OK/Mayor Impacto a informe semestral de PQRSD