



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones enero - diciembre 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 periodo de enero a diciembre 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, pagina 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.

Página 2 de 18.

## 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- CHAT</b>                | Línea de atención al ciudadano de la Sede Central y nivel nacional, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC, las cuales se ingresan en el aplicativo módulo GESDOC PQRSD para asegurar la trazabilidad del trámite, y línea anticorrupción ubicada en la sede central |
| <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 (atención al ciudadano y línea anticorrupción)   |
| <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>            | Ventanilla única en ERON y Sede Central para recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON.   |

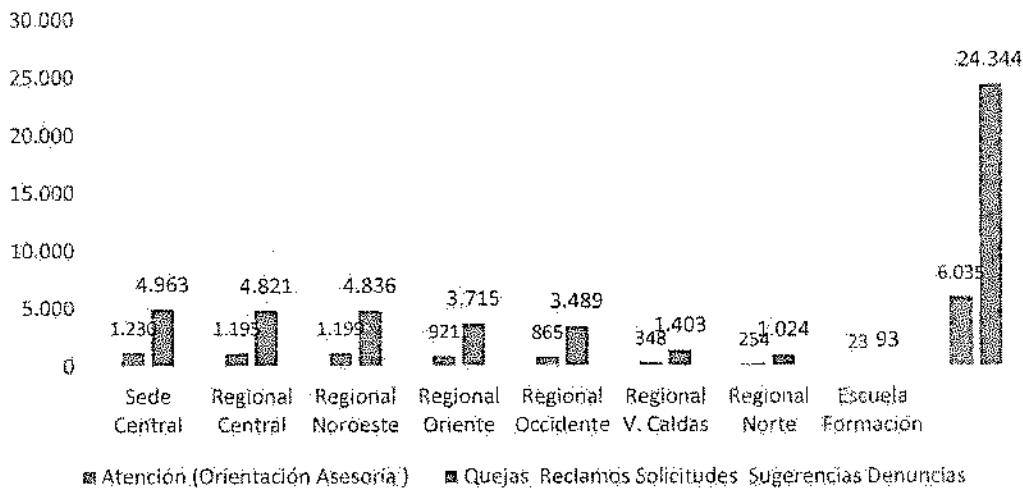
dl

**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:

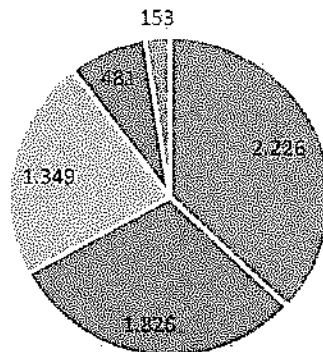
| Sede               | Atención (Orientación Asesoría.) | Quejas Reclamos Solicitudes Sugerencias Denuncias | Total         |
|--------------------|----------------------------------|---|---------------|
| Sede Central       | 1.230                            | 4.963   | 6.193         |
| Regional Central   | 1.195                            | 4.821   | 6.016         |
| Regional Noroeste  | 1.199                            | 4.836   | 6.035         |
| Regional Oriente   | 921                              | 3.715   | 4.636         |
| Regional Occidente | 865                              | 3.489   | 4.354         |
| Regional V. Caldas | 348                              | 1.403   | 1.751         |
| Regional Norte     | 254                              | 1.024   | 1.278         |
| Escuela Formacion  | 23                               | 93  | 116           |
|                    | <b>6.035</b>                     | <b>24.344</b>                                     | <b>30.379</b> |

**ORIENTACIONES SOLICITUDES PQRSD 2021**



| CANALES DE RECEPCION ORIENTACION |              |
|----------------------------------|--------------|
| Canales de Atención              | Cantidad     |
| Correo electrónico               | 2.226        |
| Personal                         | 1.826        |
| Escrito                          | 1.349        |
| Portal                           | 481          |
| telefónico                       | 153          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>6.035</b> |

CANALES DE RECEPCION ORIENTACION 2021



■ Correo electrónico ■ Personal ■ Escrito ■ Portal ■ telefónico

Se atendieron a nivel nacional durante el periodo enero - diciembre de 2.021 por correo electrónico 2.226, de manera personalizada 1.896, escrito 1.349, página WEB portal 481, telefónicamente 153, chat 45 tanto a personas naturales como jurídicas para un total de 6.035 orientaciones, a los cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio.

*Handwritten mark*

A continuación, se presenta de manera detallada la clase de orientación que se suministró a través de los canales de atención.

| ORIENTACION   | CANTIDAD |
|---|----------|
| INFORMACION CONVOCATORIAS INPEC   | 2284     |
| INFORMACIÓN CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ PPL                                  | 1085     |
| INFORMACION INSTITUCIONAL   | 1053     |
| UBICACION A INTERNOS EN EL EROD   | 394      |
| SERVICIO MILITAR  | 317      |
| INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL                               | 162      |
| INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD                    | 140      |
| INFORMACIÓN DE TRAMITES LIBERTAD PPL  | 110      |
| INFORMACIÓN DE TRAMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURIA, ICBF OTROS) | 107      |
| ENTREVISTA CON EL DIRECTOR DEL EROD   | 87       |
| INFORMACIÓN O TRÁMITE PARA ENTREVISTA CON EL DIRECTOR                       | 83       |
| INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES  | 75       |
| INFORMACIÓN VISITAS VIRTUALES A PPL   | 60       |
| INFORMACIÓN AUTORIZACIÓN ENTREVISTAS PPL                                    | 59       |
| INFORMACIÓN TRAMITE EN SALUD DE PPL EN DETENCIÓN O PRISIÓN DOMICILIARIA     | 18       |
| ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19                        | 1        |
| TOTAL   | 6.035    |

### CANALES DE ATENCION PQRSD y SOLICITUDES

| CANALES DE ATENCION PQRSD Y SOLICITUDES |        |
|---|--------|
| CORREO ELECTRONICO                      | 12.148 |
| PERSONAL                                | 5.974  |
| ESCRITA                                 | 4.407  |
| PAGINA WEB - PORTAL                     | 1.331  |
| TELEFONICA                              | 484    |
| TOTAL                                   | 24.344 |

Se atendieron para este periodo a nivel nacional un total de 24.344 PQRSD y solicitudes, y como se puede apreciar el canal más utilizado por los ciudadanos es de correo electrónico con 12.148, seguido de forma personal 5.974, escrita 4.407, la página WEB-Portal con 1.331 y atención telefónica 484

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

Los tipos de PQRSD que encontramos durante el periodo de enero - diciembre 2.021 se presentan a continuación,

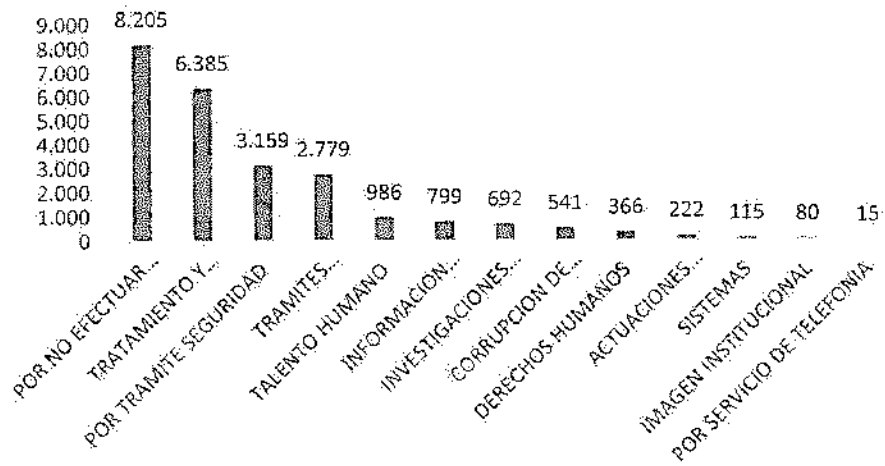
| QUEJAS (QJ) | DENUNCIAS (DN) | SOLICITUDES (SL) | RECLAMOS (RC) | SUGERENCIAS (SG) | FELICITACIONES (FL) | TOTAL  |
|-------------|----------------|------------------|---------------|------------------|---------------------|--------|
| 5.851       | 929            | 16.473           | 587           | 486              | 18                  | 24.344 |

De acuerdo con el tipo de PQRSD y solicitudes registradas en el aplicativo GESDOC-PQRSD a continuación se presenta el comportamiento para el periodo enero- diciembre 2.021

| DIMENSION                               | CANTIDAD      |
|---|---------------|
| POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO        | 8.205         |
| TRATAMIENTO Y DESARROLLO                | 6.385         |
| POR TRAMITE SEGURIDAD                   | 3.159         |
| TRAMITES ADMINISTRATIVOS                | 2.779         |
| TALENTO HUMANO                          | 986           |
| INFORMACION ESTADISTICA INPEC           | 799           |
| INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL    | 692           |
| CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS       | 541           |
| DERECHOS HUMANOS                        | 366           |
| ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS | 222           |
| SISTEMAS                                | 115           |
| IMAGEN INSTITUCIONAL                    | 80            |
| POR SERVICIO DE TELEFONIA               | 15            |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>24.344</b> |



### DIMENSION PQRSD Y SOLICITUDES 2021



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 trámite jurídico con 8.205, tratamiento y desarrollo 6.385, trámite de seguridad 3.159, trámites administrativos 2.779 talento humano 986 y así sucesivamente como se puede apreciar en la tabla y gráfico 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 periodo enero- diciembre de 2021.

| DIMENSION - TIPO DE QUEJA  | CANTIDAD    | %              |
|--|-------------|----------------|
| <b>POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO</b>                                      | <b>8205</b> | <b>100,00%</b> |
| TRAMITES JURIDICOS PARA LA REDENCION DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO) | 3885        | 47,35%         |
| CONSTANCIAS DE RECLUSION DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD                      | 1243        | 15,15%         |
| TRAMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD                          | 1030        | 12,55%         |
| TRAMITE ANTE DETENCION DOMICILIARIA  | 631         | 7,69%          |



|  |             |                |
|--|-------------|----------------|
| NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LO CANALES  | 621         | 7,57%          |
| FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD HASTA 72 HORAS   | 338         | 4,12%          |
| FALTA DE TRÁMITE A LA CERTIFICACION DE INTERNOS  | 184         | 2,24%          |
| NO EFECTUAR TRAMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD  | 95          | 1,16%          |
| NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILANCIA   | 53          | 0,65%          |
| DEFINICION JURIDICA A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI   | 45          | 0,55%          |
| FALTA TRAMITE DE LIBERTAD A PPL  | 26          | 0,32%          |
| INFORMACIÓN DE TRAMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURIA, ICBF OTROS)  | 26          | 0,32%          |
| INFORMACIÓN DE TRAMITES LIBERTAD PPL   | 17          | 0,21%          |
| INFORMACIÓN AUTORIZACIÓN ENTREVISTAS PPL   | 6           | 0,07%          |
| FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARIA Y REGISTRADURÍA   | 5           | 0,06%          |
| <b>TRATAMIENTO Y DESARROLLO</b>  | <b>6385</b> | <b>100,00%</b> |
| ATENCION MEDICA  | 1666        | 26,09%         |
| TRAMITE PARA DESCUENTO (estudio, trabajo, enseñanza)   | 1292        | 20,23%         |
| SOLICITUD CAMBIO DE FASE   | 1272        | 19,92%         |
| SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO  | 1214        | 19,01%         |
| ATENCIÓN PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL  | 386         | 6,05%          |
| VISITAS DOMICILIARIAS PARA BENEFICIOS DE HASTA 72 HORAS  | 198         | 3,10%          |
| MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS  | 91          | 1,43%          |
| NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD DE ACUERDO DPOSICIONES SANITARIAS  | 59          | 0,92%          |
| IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON  | 58          | 0,91%          |
| MULTIAFILIAACION A EPS   | 46          | 0,72%          |
| INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA  | 22          | 0,34%          |
| CERTIFICACION INTERNOS   | 17          | 0,27%          |
| IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON   | 13          | 0,20%          |
| INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (ÚTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERÍA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS). | 11          | 0,17%          |
| FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)  | 9           | 0,14%          |
| INCUMPLIMIENTO DE LA INSCRIPCIÓN VISITA VIRTUAL A PPL  | 9           | 0,14%          |

|   |              |                |
|---|--------------|----------------|
| INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL  | 8            | 0,13%          |
| ATENCION EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI                                | 6            | 0,09%          |
| ALIMENTACION A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACION DE POLICIA - URI                                     | 5            | 0,08%          |
| INFORMACIÓN TRAMITE EN SALUD DE PPL EN DETENCIÓN O PRISIÓN DOMICILIARIA                                 | 2            | 0,03%          |
| FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMA DE REINSERCIÓN-POSPENADO  | 1            | 0,02%          |
| <b>POR TRAMITE SEGURIDAD</b>  | <b>3159</b>  | <b>100,00%</b> |
| UBICACIÓN A INTERNOS EN EL ERON   | 678          | 21,46%         |
| IRREGULARIDADES EN LA INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON                                     | 569          | 18,01%         |
| SOLICITUD DE PROTECCION AL PRIVADO DE LA LIBERTAD   | 468          | 14,81%         |
| NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS   | 352          | 11,14%         |
| MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRONICO  | 259          | 8,20%          |
| NO DAR TRAMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA   | 224          | 7,09%          |
| IRREGULARIDADES VISITOR   | 138          | 4,37%          |
| POR HACINAMIENTO  | 125          | 3,96%          |
| NO TRAMITE Y MEDIDAS DE PROTECCION A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD  | 97           | 3,07%          |
| MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS  | 72           | 2,28%          |
| CERTIFICACION DE AUXILIARES   | 66           | 2,09%          |
| DETERIORO A DISPOSITIVOS EN VIGILANCIA ELECTRONICA  | 45           | 1,42%          |
| MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS                        | 28           | 0,89%          |
| IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD | 24           | 0,76%          |
| EXPEDICION DE CARNET A MENORES  | 14           | 0,44%          |
| <b>TRAMITES ADMINISTRATIVOS</b>   | <b>2.779</b> | <b>100,00%</b> |
| CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD  | 1315         | 47,32%         |
| ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD  | 1227         | 44,15%         |
| INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS   | 85           | 3,06%          |
| FALTA SERVICIO TELEFONICO   | 65           | 2,34%          |
| MAL FUNCIONAMIENTO DE TELEFONOS   | 51           | 1,84%          |

|  |            |                |
|--|------------|----------------|
| DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA   | 36         | 1,30%          |
| <b>TALENTO HUMANO (,AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)</b>                              | <b>986</b> | <b>100,00%</b> |
| CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS  | 429        | 43,51%         |
| INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES COMO SERVIDORES PUBLICOS                          | 256        | 25,96%         |
| ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS   | 67         | 6,80%          |
| FALTA DE TRAMITE EN LA DOCUMENTACION DE LAS DEPENDENCIAS                           | 57         | 5,78%          |
| NO UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD DE ACUERDO A DISPOSICIONES SANITARIAS    | 45         | 4,56%          |
| TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES  | 44         | 4,46%          |
| FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS  | 27         | 2,74%          |
| NO ACATAR ORDENES DE SUS SUPERIORES  | 17         | 1,72%          |
| EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS                              | 11         | 1,12%          |
| USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD – (DOTACION)                              | 10         | 1,01%          |
| FELICITACION A FUNCIONARIOS  | 9          | 0,91%          |
| DÉMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS  | 5          | 0,51%          |
| SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES  | 3          | 0,30%          |
| FALTA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS A FUNCIONARIOS PÚBLICOS                            | 2          | 0,20%          |
| SITUACIÓN SENTIMENTAL ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONAL CONTRATISTA               | 2          | 0,20%          |
| FALTA DE SEGUIMIENTO A FUNCIONARIOS PÚBLICOS (AUSENTISMO LABORAL)                  | 2          | 0,20%          |
| <b>CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS</b>   | <b>541</b> | <b>100,00%</b> |
| INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS                           | 148        | 27,36%         |
| SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DADIVAS, COHECHO                                       | 115        | 21,26%         |
| EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES  | 109        | 20,15%         |
| CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALES                                | 75         | 13,86%         |
| CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD                | 60         | 11,09%         |
| ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DE PPL  | 34         | 6,28%          |
| <b>INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL</b>  | <b>692</b> | <b>100,00%</b> |
| INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA | 199        | 28,76%         |
| AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS  | 138        | 19,94%         |



|   |            |                |
|---|------------|----------------|
| EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES                               | 109        | 15,75%         |
| AGRESION FISICA A PPL O FUNCIONARIOS                            | 85         | 12,28%         |
| INTRODUCIR AL INTERIOR DEL ERON ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA | 73         | 10,55%         |
| PRODUCIR MALTRATO A PPL O FUNCIONARIOS                          | 27         | 3,90%          |
| EXTORSION DE PPL A FAMILIARES Y CIUDADANOS                      | 24         | 3,47%          |
| EXTORSION ENTRE PPL   | 21         | 3,03%          |
| POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD                     | 16         | 2,31%          |
| <b>DERECHOS HUMANOS</b>   | <b>366</b> | <b>100,00%</b> |
| USO EXCESIVO DE LA FUERZA                                       | 109        | 29,78%         |
| MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE                               | 94         | 25,68%         |
| IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO                           | 72         | 19,67%         |
| DISCRIMINACION A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION           | 69         | 18,85%         |
| ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD | 10         | 2,73%          |
| DISCRIMINACION DE LA COMUNIDAD LGBTI Y/O MINORIAS               | 7          | 1,91%          |
| DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD                      | 5          | 1,37%          |
| <b>ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS</b>                  | <b>222</b> | <b>100,00%</b> |
| AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS                                   | 149        | 67,12%         |
| DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS                                      | 36         | 16,22%         |
| PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PUBLICO                          | 21         | 9,46%          |
| PARTICIPACION EN POLITICA                                       | 16         | 7,21%          |
| <b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>                                     | <b>80</b>  | <b>100,00%</b> |
| ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)     | 80         | 100,00%        |
| <b>SISTEMAS</b>   | <b>115</b> | <b>100,00%</b> |
| MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL                                  | 100        | 86,96%         |
| CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)        | 6          | 5,22%          |
| DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR LAS CITAS        | 5          | 4,35%          |
| FALTA DE INFORMACION PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL     | 3          | 2,61%          |
| FALTA ASIGNACION DE CLAVE TELEFONICA A PPL                      | 1          | 0,87%          |
| <b>POR SERVICIO DE TELEFONIA</b>                                | <b>14</b>  | <b>100,00%</b> |
| RECARGA PIN TELEFONOS   | 14         | 100,00%        |
| <b>CONVOCATORIAS INPEC</b>                                      | <b>20</b>  | <b>100,00%</b> |
| CONVOCATORIAS INPEC   | 20         | 100,00%        |

## NUEVOS CANALES DE ATENCION

### 1- CANAL LINEA ANTICORRUPCION

| CANAL  | CANTIDAD | ATENDIDAS COMITÉ CRAET |
|--|----------|------------------------|
| <a href="mailto:Correoanticorrupcion@inpec.gov.co">Correoanticorrupcion@inpec.gov.co</a> | 3.034    | 824                    |
| <a href="tel:018000910105">Línea nacional 018000910105</a>                               | 553      | 16                     |
| <a href="tel:3173000522">Línea celular 3173000522</a>                                    | 637      | 16                     |
| Chat de WhatsApp 3173000522  | 581      | 16                     |

- **Correo-anticorrupcion@inpec.gov.co:** Ingresaron alrededor de 3.034 correos electrónicos. Es de anotar, que se atendieron en Comité CRAET de la Dirección General: 592 del correo de atencionalciudadano@inpec.gov.co y 232 del correo anticorrupcion@inpec.gov.co. De lo anterior, es posible inferir que los ciudadanos se comunican con el correo de la línea anticorrupción para temas de tutelas, notificación de audiencias de los PPL, orientación, consultas y PQRSD generales (trámites y servicios, visitas a PPL, requisitos para el ingreso a las visitas, datos de contacto de los establecimientos de reclusión, regionales y dependencias del nivel central, servicio militar, ofertas laborales, solicitudes de traslados por acercamiento familiar, solicitudes de citas médicas, entre otros), a pesar de que se ha enfatizado en que es un canal exclusivo para denuncias por hechos de corrupción.
- **Línea nacional 018000910105:** Ingresaron alrededor de 553 llamadas, de las cuales se atendieron en el Comité Craet de la Dirección General: 16. De lo anterior, es posible inferir que los ciudadanos se comunican con la línea nacional anticorrupción para temas de orientación, consultas y PQRSD generales (trámites y servicios, visitas a PPL, datos de contacto de los establecimientos de reclusión, regionales y dependencias del nivel central, servicio militar, ofertas laborales, solicitudes de traslados por acercamiento

2

familiar, entre otros), a pesar de que se ha enfatizado en que es un canal exclusivo para denuncias por hechos de corrupción

- **Línea celular 3173000522:** Ingresaron alrededor de 637 llamadas, de las cuales no se tienen datos del último cuatrimestre por parte del operador móvil y se atendieron en el Comité Craet de la Dirección General: 71. De lo anterior, es posible inferir que los ciudadanos se comunican con la línea celular anticorrupción para temas de orientación, consultas y PQRSD generales (trámites y servicios, visitas a PPL, requisitos para el ingreso a las visitas, datos de contacto de los establecimientos de reclusión, regionales y dependencias del nivel central, servicio militar, ofertas laborales, solicitudes de traslados por acercamiento familiar, solicitudes de citas médicas, entre otros), a pesar de que se ha enfatizado en que es un canal exclusivo para denuncias por hechos de corrupción.
- **Chat de WhatsApp 3173000522:** Ingresaron alrededor de 581 chats a la línea anticorrupción, de los cuales se atendieron en el Comité Craet de la Dirección General: 69. Ingresaron alrededor de 581 chats a la línea anticorrupción, de los cuales se atendieron en el Comité Craet de la Dirección General: 69. De lo anterior, es posible inferir que los ciudadanos se comunican con el chat de WhatsApp de la línea anticorrupción para temas de orientación, consultas y PQRSD generales (trámites y servicios, visitas a PPL, requisitos para el ingreso a las visitas, datos de contacto de los establecimientos de reclusión, regionales y dependencias del nivel central, servicio militar, ofertas laborales, solicitudes de traslados por acercamiento familiar, solicitudes de citas médicas, entre otros), a pesar de que se ha enfatizado en que es un canal exclusivo para denuncias por hechos de corrupción

Así mismo, es de resaltar que en muchas ocasiones las interacciones son fallidas o no terminan propiamente en la interposición de una queja o denuncia ante el instituto, por temas como:

- Las llamadas se caen.
- La llamada es informativa sobre temas que no son de corrupción.

- Los registros de llamadas no discriminan entre llamadas salientes y entrantes, por lo que el registro de la línea celular no se tuvo en cuenta, sino que se realizó el filtro manualmente.
- Los chats no finalizan con la información de una queja y denuncia, pues el usuario no responde o no brinda la información completa.
- Los correos electrónicos vienen duplicados y hasta triplicados con la misma información, por lo que se radica una sola queja.

## 2- CANAL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS

<http://atc.inpec.gov.co:8080/>, se encuentran habilitadas las siguientes sedes para atención por la solución de asignación de turnos-Digiturno, con el fin de agilizar la atención a los ciudadanos con los siguientes resultados durante el periodo de enero a diciembre de 2.021

| PUNTO DE ATENCION | No. De turnos Agendados |
|-------------------|-------------------------|
| Sede Central      | 21                      |
| COMEB Bogota      | 11                      |
| CPMSBOG           | 5                       |
| COPEP Pedregal    | 0                       |
| EPMSC Medellin    | 0                       |
| <b>TOTAL</b>      | <b>37</b>               |

### 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.



dl

| PUNTO DE ATENCION | No. De turnos solicitados |
|-------------------|---------------------------|
| Sede Central      | 1165                      |
| COMEB Bogota      | 80                        |
| CPMSBOG           | 399                       |
| COPEP Pedregal    | 63                        |
| EPMSC Medellin    | 108                       |
| TOTAL             | 1.815                     |

### 3. CANAL OFICINA VIRTUAL ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Mediante este canal de atención se brinda información a los ciudadanos para interactuar de manera virtual sus preguntas más frecuentes, facilitándole al ciudadano no tener que desplazarse a las oficinas de atención al ciudadano lo relacionado con:

- Persona privada de la libertad.
- Atención al Ciudadano.
- INPEC



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.

1 2 3 4



## 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 registradas en el módulo Gesdoc 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.

## 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