

81002-DINPE-GATEC

INPEC 07-02-2022 14:32  
Al Contestar Cite Este No.: 2022E0023390 Folio: 11 Anexo: FAD  
ORIGEN: 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO: 8100-DIRECCION GENERAL / MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY  
ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
OBS

2022E0023390



Mayor General  
**MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

**Asunto: Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas durante el segundo semestre 2.021**

Respetuoso Saludo Señor General

De manera atenta me permito adjuntarle el Informe de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones tramitadas y atendidas, teniendo en cuenta el reporte de solicitudes al Grupo de Atención al Ciudadano a nivel nacional de acuerdo con la información del aplicativo GESDOC-MODULO PQRSD, recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correo electrónico, pagina web y correspondencia en los diferentes puntos de atención al ciudadano durante el segundo semestre de 2.021.

Este módulo permite el seguimiento y trazabilidad de las respuestas a los ciudadanos para el oportuno cumplimiento en términos de ley a las dependencias, ERON y Direcciones Regionales responsables de la respuesta a los ciudadanos.

Atentamente,



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

Revisado por: Leyda Milena Medina - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Elaborado por: Luis Alejandro González - Profesional Universitario- Grupo de atención al Ciudadano  
Archivo: mis documentos informes 2.021

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones Segundo Semestre 2.021

### Dirección General

### Grupo de Atención al Ciudadano

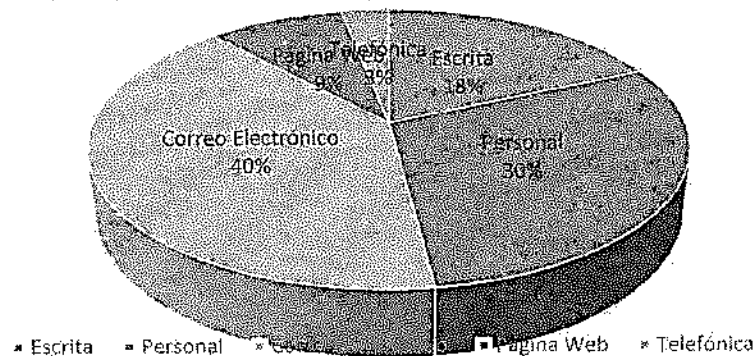
### INFORME DE ORIENTACIONES y PQRSD

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:

CLASE DE ATENCION	TOTAL
Orientación, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias, Denuncias	16.103

CANALES DE ATENCION ORIENTACIONES Y PQRSD					
Escrita	Personal	Correo Electrónico	Página Web	Telefónica	TOTAL
2.959	4770	6483	1402	489	16.103
18,38%	29,62%	40,26%	8,71%	3,04%	100,00%

CANALES DE ATENCION ORIENTACIONES Y PQRSD



Se atendieron a nivel nacional durante el segundo semestre de 2.021 por correo electrónico 6.483, de manera personalizada 4.770, escrito 2.959, página WEB 1402 y telefónicamente 489, tanto a personas naturales como jurídicas para un total de 16.103 orientaciones y PQRSD, a los cuales se les dio la atención debida de acuerdo a los niveles de servicio.

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

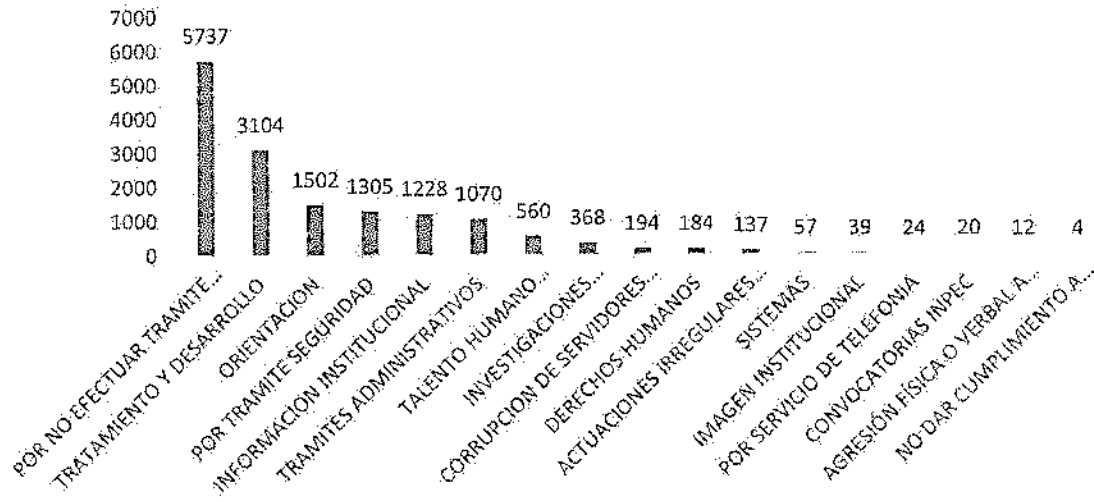
Los tipos de PQRSD que encontramos durante el periodo de enero - diciembre 2.021 se presentan a continuación;

QUEJAS (QJ)	DENUNCIAS (DN)	ORIENTACIONES SOLICITUDES (SL)	RECLAMOS (RC)	SUGERENCIAS (SG)	FELICITACIONES (FL)	TOTAL
2.649	447	12.440	266	294	7	16.103

De acuerdo con la DIMENSION registrada en el aplicativo para las PQRSD y Orientaciones a continuación se presenta el comportamiento para este II Semestre DE 2.021

DIMENSION	CANTIDAD
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	5737
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	3104
ORIENTACION	1502
POR TRAMITE SEGURIDAD	1305
INFORMACION INSTITUCIONAL	1228
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1070
TALENTO HUMANO (AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)	560
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL	368
CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PUBLICOS	194
DERECHOS HUMANOS	184
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	137
SISTEMAS	57
IMAGEN INSTITUCIONAL	39
POR SERVICIO DE TELEFONIA	24
CONVOCATORIAS INPEC	20
AGRESIÓN FÍSICA O VERBAL A CIUDADANOS	12
NO DAR CUMPLIMIENTO A LAS AUDIENCIAS VIRTUALES	4

### DIMENSION PQRSD Y ORIENTACIONES



Como se puede apreciar de las PQRSD Y ORIENTACIONES que se incorporaron al aplicativo lo más solicitado por parte de los usuarios es lo referente a no efectuar trámite jurídico con 5737, tratamiento y desarrollo 3104, orientaciones 1502, trámite de seguridad 1305, información institucional 1228, trámites administrativos 1070, talento humano 560, investigaciones disciplinarias a PPL 368, corrupción de servidores públicos 194, derechos humanos 184, actuaciones irregulares de funcionarios 137 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 de las más solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional para el segundo semestre de 2.021.

DIMENSION TIPO DE QUEJA	CANTIDAD
<b>POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO</b>	
TRAMITES JURIDICOS PARA LA REDENCION DE PENA (CERTIFICADO TRABAJO O ESTUDIO)	1615
CONSTANCIAS DE RECLUSION DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	927
TRAMITES DE TRASLADOS A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	948
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LO CANALES	554
<b>TRATAMIENTO Y DESARROLLO</b>	
ATENCION MEDICA, PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	1069
TRAMITE PARA DESCUENTO (estudio, trabajo, enseñanza)	537

SOLICITUD CAMBIO DE FASE	628
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO	540
<b>POR TRAMITE SEGURIDAD</b>	
UBICACION A INTERNOS EN EL ERON	261
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	224
SOLICITUD DE PROTECCION AL PRIVADO DE LA LIBERTAD	162
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	116
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRONICO	180
<b>INFORMACION INSTITUCIONAL</b>	
CONVOCATORIAS INPEC	672
INFORMACION ESTADISTICA INPEC	433
<b>TRAMITES ADMINISTRATIVOS</b>	
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	459
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	435
<b>TALENTO HUMANO (AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL)</b>	
CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	285
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	29
<b>CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS</b>	
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	46
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DADIVAS, COHECHO	41
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	35
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	29
<b>INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL</b>	
INTERNO EN DETENCION DOMICILIARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	139
AGRESION FISICA A PPL O FUNCIONARIOS	46
INTRODUCIR AL INTERIOR DEL ERON ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA	46
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	57
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	56
DISCRIMINACION A PPL POR SEXO; RAZA, GENERO, RELIGION	28
<b>ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS</b>	
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	75
AMENAZAS A PPL O FUNCIONARIOS	36
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	15

## 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.

En cuanto a las peticiones formuladas por los ciudadanos ante el INPEC, se hace el debido control y seguimiento a través del **TABLERO DE CONTROL** adjuntando los 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.

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