

## **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Orientaciones de Enero a Noviembre 2.019**

**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, correspondientes al 2.019, 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 2019 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Las estadísticas se realizan de acuerdo con el número total de **42.274** 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 Quejas Web y las recepcionadas por los canales de atención de manera personal, telefónica, correo electrónico, página 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.

## CANALES DE ATENCIÓN

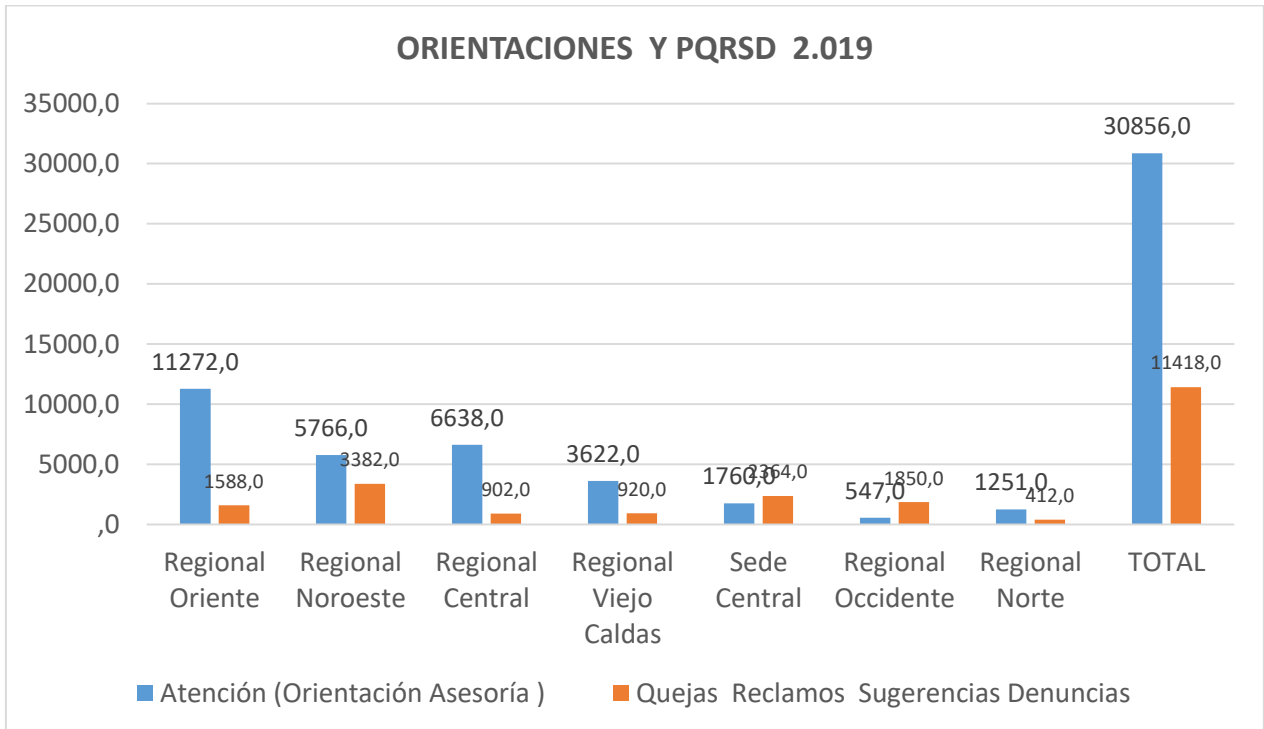
El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

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 los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>TELEFONICO</b>	Línea de atención a l ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INPEC, las cuales en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>FORMULARIO ELECTRONICO WEB</b>	Permite registrar en los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental 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 los aplicativos Quejas web y de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
<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.
<b>BUZON DE SUGERENCIAS</b>	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios Del INPEC que se encuentran en los pabellones de los ERON.

### INFORME DE ORIENTACIONES y PQRSD

Se realizó el seguimiento a través de la información registrada en el aplicativo quejas web 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:

Ubicación	Atención (Orientación Asesoría )	Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias	Total
Regional Oriente	11.272	1.588	12.860
Regional Noroeste	5.766	3.382	9.148
Regional Central	6.638	902	7.540
Regional Viejo Caldas	3622	920	4.542
Sede Central	1.760	2.364	4.124
Regional Occidente	547	1.850	2.397
Regional Norte	1.251	412	1.663
<b>TOTAL</b>	<b>30.856</b>	<b>11.418</b>	<b>42.274</b>



## CANALES DE RECEPCION POR ORIENTACION

Canales de Atención	Total
Orientación Presencial	29.936
Orientación Telefónica	920
<b>TOTAL</b>	<b>30.856</b>



Se atendieron a nivel nacional durante este periodo de 2.019 de manera personalizada 29.936 ciudadanos y 693 telefónicamente, tanto personas naturales como jurídicas para un total de 30.856 orientaciones, a los cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio.

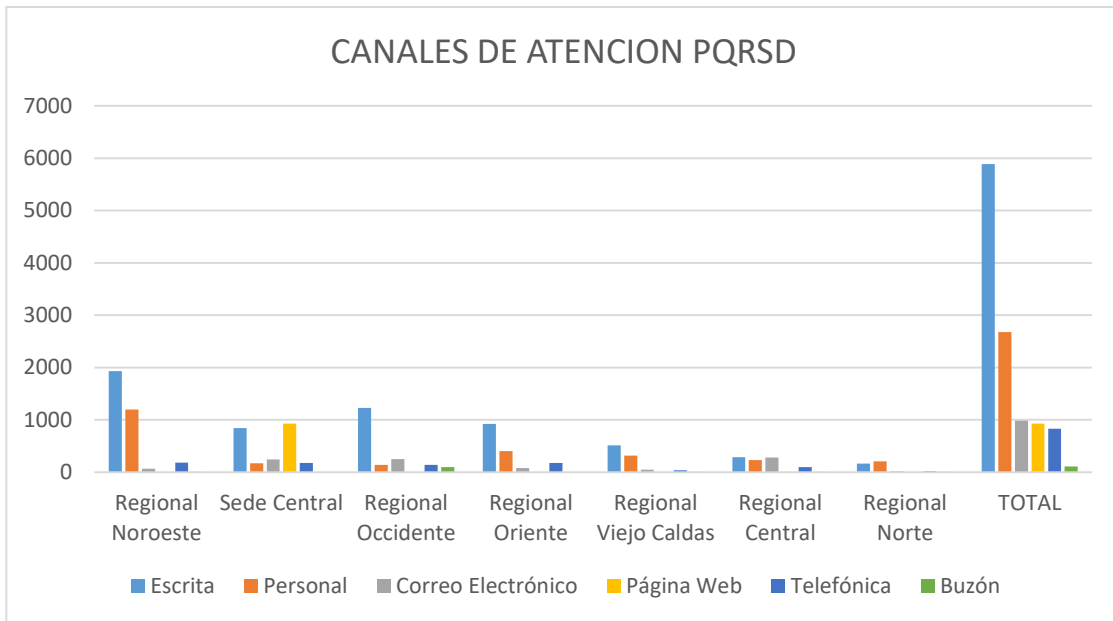
A continuación, se presenta de manera detallada la clase orientación que se suministró a través de los canales de atención personal y telefónica.

ORIENTACION POR DIMENSION	CANTIDAD
INFORMACION INSTITUCIONAL	12.598
TRAMITES JURIDICOS, BENEFICIOS ADMON	11.383
TRAMITE INGRESO VISITANTES CONTRASEÑA	1.652
ORIENTACION CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	1.238
PERMISOS ESPECIALES Y JURIDICOS INTERNOS	1.078
TRAMITES EN SALUD A LOS PPL	951
UBICACION PPL	850

ORIENTACION POR DIMENSION	CANTIDAD
QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS	333
INFORMACION CONVOCATORIAS INPEC	291
CERTIFICACION INTERNOS	164
INFORMACION CURSO AUXILIARES BACHILLERES	95
VIGILANCIA ELECTRONICA	92
FELICITACION	71
SOLICITUD CERTIFICACION INTERNOS EN RECLUSION	42
QUE EL ESTABLECIMIENTO TENGA ORDEN Y ASEO	18
<b>TOTAL</b>	<b>30.856</b>

### CANALES DE ATENCION PQRSD

CANALES DE ATENCION PQRSD 2.019							
Ubicación	Escrita	Personal	Correo Electrónico	Página Web	Telefónica	Buzón	TOTAL
Regional Noroeste	1.930	1.199	65	0	185	3	3.382
Sede Central	843	171	246	927	177	0	2.364
Regional Occidente	1.226	142	248	0	138	96	1.850
Regional Oriente	925	405	80	0	178	0	1.588
Regional Viejo Caldas	512	319	47	0	39	6	923
Regional Central	289	231	280	3	97	3	903
Regional Norte	163	210	16	0	19	2	410
<b>TOTAL</b>	<b>5.888</b>	<b>2.677</b>	<b>982</b>	<b>930</b>	<b>833</b>	<b>110</b>	<b>11.420</b>



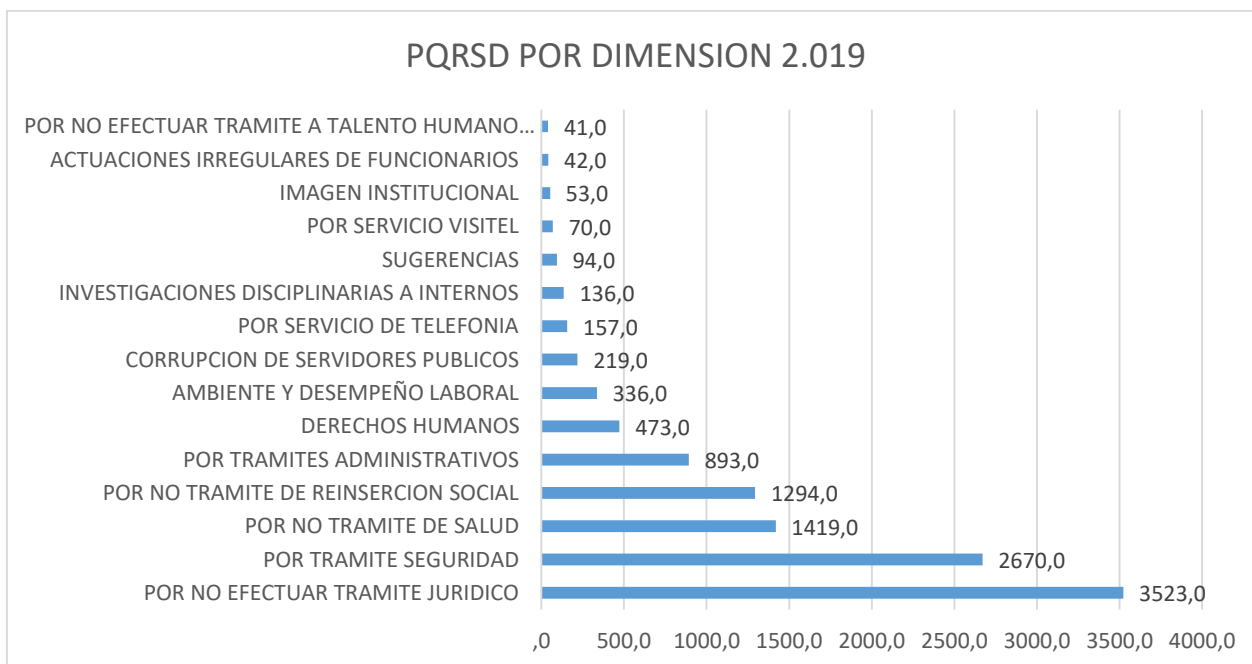
Se atendieron para este periodo a nivel nacional un total de 11.420 PQRSD, y como se puede apreciar el canal más utilizado por los ciudadanos es de manera escrita con 5.888, seguido de la atención personalizada con 2.667, correo electrónico 982, página WEB 930, atención telefónica 833 y buzón 110.

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

Los tipos de PQRSD que encontramos en el formulario son las Quejas, Solicitudes, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Durante el periodo de 2019 se incorporaron 11.420 atenciones al sistema así:

SOLICITUDES (SL)	QUEJAS (QJ)	RECLAMOS (RC)	DENUNCIAS (DN)	SUGERENCIAS(SG)	FELICITACIONES (FL)	TOTAL
6.085	4.735	361	121	89	29	11.420

DIMENSION	CANTIDAD
POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO	3.523
POR TRAMITE SEGURIDAD	2.670
POR NO TRAMITE DE SALUD	1.419
POR NO TRAMITE DE REINSENCION SOCIAL	1.294
POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	893
DERECHOS HUMANOS	473
AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL	336
CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS	219
POR SERVICIO DE TELEFONIA	157
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A INTERNOS	136
SUGERENCIAS	94
POR SERVICIO VISITEL	70
IMAGEN INSTITUCIONAL	<b>53</b>
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	42
POR NO EFECTUAR TRAMITE A TALENTO HUMANO FUNCIONARIOS	41
<b>TOTAL</b>	<b>11.420</b>



Como se puede apreciar de las PQRSD que se incorporaron al aplicativo lo mas solicitado por parte de los usuarios es lo referente a que no efectuar tramite juridico con 3.523 , por no tramite seguridad 2.670 ,por no tramite de salud 1.419,por no tramite de reiserccion social 1.294, por tramites admimistrativos 893, derechos humanos 473 y asi sucesivamente como se puede apreciar en la tabla y grafico correspondiente.

### DIMENSION Y TIPOLOGIA DE LAS PQRSD

A continuacion se presenta un cuadro detallado por dimension y tipologia las PQRSD y su peso porcentual de las mas solicitadas por parte de los ciudadanos a nivel nacional para el 2.019.

DIMENSION -TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	%
<b>POR NO EFECTUAR TRAMITE JURIDICO</b>	<b>3.523</b>	<b>100%</b>
FALTA DE TRAMITES A BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	1.214	34,46%
NO DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES POR LOS CANALES	603	17,12%
FALTA TRAMITE EXPEDICION COMPUTOS DE TRABAJO O EST	406	11,52%
FALTA DEL TRAMITE A CERTIFICACION INTERNOS	275	7,81%
TRAMITES ANTE LA DETENCION DOMICILIARIAS O PRISION	188	5,34%
REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	152	4,31%
NO REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE TRASLADO Y VIGILAN	148	4,20%
TRAMITE TRASLADO	171	4,85%
TRAMITES DE LIBERTAD PPL	366	10,39%
<b>POR TRAMITE SEGURIDAD</b>	<b>2.670</b>	<b>100%</b>
INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS ERON	1.035	38,76%
TRAMITE A LA PROTECCION DE INTERNO	327	12,25%
ENCOMIENDAS (no entrega de encomiendas)	394	14,76%
ABUSO EN PROCEDIMIENTOS DE REQUISA O PERDIDA ELEME	216	8,09%
NO DAR TRAMITE AL CAMBIO PATIO	198	7,42%
UBICACION DEL INTERNO EN ERONES(sala de recepci3n)	186	6,97%
FALTA DE VIGILANCIA DOMICILIARIA O ELECTRONICA	111	4,16%
INGRESO ESTABLECIMIENTOS SIN PROCEDIMIENTO	84	3,15%
QUEJAS POR HACINAMIENTO	52	1,95%
EXPEDICION DE CARNET A MENORES	67	2,51%
<b>POR NO TRAMITE DE SALUD</b>	<b>1.419</b>	<b>100%</b>
FALTA ATENCION MEDICA	1.154	81,32%
SERVICIO ALIMENTACION-ATENCION NUTRICIONAL-CALIDAD	190	13,39%



DIMENSION -TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	%
<b>POR NO TRAMITE DE SALUD</b>	<b>1.419</b>	<b>100%</b>
MULTIAFILIAACION	37	2,61%
ATENCION PSIQUIATRICA	38	2,68%
<b>POR NO TRAMITE DE REINSERCIÓN SOCIAL</b>	<b>1.294</b>	<b>100%</b>
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO Y UTILES PERSONALE	323	24,96%
POR NO DAR TRAMITE DE LA SOLICITUD EN LA JETTE	335	25,89%
REQUERIMIENTO CAMBIO DE FASE	280	21,64%
ATENCION PSICOSOCIAL	293	22,64%
VISITAS DOMICILIARIAS BENEFICIOS	63	4,87%
<b>POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>893</b>	<b>100%</b>
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ PPL	371	41,55%
MAL FUNCIONAMIENTO DE EXPENDIDOS	266	29,79%
ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A INTERNOS	72	8,06%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	132	14,78%
MAL FUNCIONAMIENTO DE TELEFONOS	33	3,70%
FALTA DE RECARGAS DE PIN EN LOS EXPENDIOS	19	2,13%
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>473</b>	<b>100%</b>
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	186	39,32%
DISCRIMINAR A INTERNOS POR SEXO, RAZA, GENERO, REL	133	28,12%
IRREGULARIDADES EN TEMAS DE AISLAMIENTO	28	5,92%
MALTRATO VERBAL A PPL Y VISITANTE	118	24,95%
DELITOS SEXUALES A PPL	8	1,69%
<b>AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>336</b>	<b>100%</b>
INCUMPLIR CON LAS TAREAS O FUNCIONES	92	27,38%
FALTA DE TRAMITES DE DOCUMENTOS EN LAS DEPENDENCIA	64	19,05%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	65	19,35%
EXTRALIMITACION DE FUNCIONES	8	2,38%
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	23	6,85%
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	35	10,42%
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIAS O SOLICITUDES	6	1,79%
SUMINISTRO A RECIBIR INF. IMPRECISA E INCOMPLETA	43	12,80%
<b>CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PUBLICOS</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS RECLUSOS	18	8,22%
EXTORSION A INTERNOS Y FAMILIARES	22	10,05%

DIMENSION - TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	%
<b>CORRUPCION DE SERVIDORES PUBLICOS</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>
ACCEDER A PETICIONES Y TRASLADOS NO AUTORIZADOS	24	10,96%
CORRUPCION DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRATUALE	17	7,76%
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHO	64	29,22%
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEM DE COMUNI	0	0,00%
APROPIACIÓN O UTILIZACIÓN INDEBIDA DE DINEROS O RE	5	2,28%
INDUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBI	60	27,40%
DEJAR DE HACER LAS ANOTACIONES	9	4,11%
<b>POR SERVICIO TELEFONIA</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>
RECARGAS DE PIN,TELEFONOS, FALTA SERVICIO TELEFONI	157	100%
<b>INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS A PPL</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>
EXTORSION ENTRE PPL A FAMILIARES Y CIUDADANOS	68	50,00%
INTERNO EN DOMICILARIA COMETIENDO ACTOS DELICTIVOS	16	11,76%
PRODUCIR MALTRATO ENTRE LOS PPL	52	38,24%
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>
QUE LAS RESPUESTAS SEAN RAPIDAS Y OPORTUNAS	94	100%
<b>FALTA DEL FUNCIONAMIENTO DE VISITEL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
FALTA DEL FUNCIONAMIENTO DE VISITEL	70	100,00%
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>
ACTOS FUERA DEL SERVICIO-SITUACIONES PERSONALES	47	88,68%
FELICITACIONES A FUNCIONARIOS	6	11,32%
<b>ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>
DAÑAR, DESTRUIR Y PERDIDA DE ELEMENTOS DE INTERNOS	18	42,86%
INDUCIR A LOS INTERNOS A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	12	28,57%
PARTICIPACION EN POLITICA	3	7,14%
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO FUNCIONARIO	9	21,43%
<b>POR NO EFECTUAR TRAMITE A TALENTO HUMANO FUNCIONARIOS</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>
CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	41	100%

## 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 quejas web.

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, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

De las orientaciones registradas en el aplicativo quejas web en algunos casos no se está registrando la información completa por tal razón se siguen adelantando acciones de mejora requiriendo a las Direcciones Regionales para que completen los datos faltantes en el formulario sin que se altere la estadística y permita su consolidación.

A los dueños de los procesos, Direcciones Regionales, RON 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.

Para la vigencia 2.020 se tiene previsto el desarrollo de la plataforma GESDOC- PQRSD, con un sistema de alertas que permitirá el seguimiento y control de las respuestas a los ciudadanos para el oportuno cumplimiento en términos de ley.