

Bogotá D.C

INPEC 17-01-2024 18:33  
Al Contenedor Ofc Este No.: 2024IE0008631 Fol. 1 Anex.0 FAD  
ORIGEN: 6100 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / JULIETH ETSIVIA GARCIA TRIANA  
DESTINO: 6100 DIRECCIÓN GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS  
ASUNTO: INFORME EJECUTIVO PERCEPCIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2023  
OBS: INFORME EJECUTIVO PERCEPCIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2023

2024IE0008631



Teniente Coronel

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

**Asunto:** Informe ejecutivo percepción ciudadana vigencia 2023.

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

En cumplimiento del plan de acción para el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2023 el grupo de Atención al Ciudadano realizo el consolidado correspondiente a las encuestas de Percepción Ciudadana de la Sede Central y la enviada por las seis (06) Direcciones Regionales, Occidente, Central, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON adscritos, como a continuación se presenta:

### **ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN REALIZADA DURENTE ENERO A DICIEMBRE 2023**

Esta información es el resultado de las encuestas realizadas de forma aleatoria simple a los ciudadanos que solicitaron algún trámite o servicio a través de los canales durante el periodo de Enero a Septiembre del 2023, en las oficinas de Atención al Ciudadano en seis (06) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente, Viejo Caldas y ERON seleccionados y adscritos a cada Regional con un total de encuestados (10.470) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

En las cuales se evalúa lo siguiente:

SEDE	GENERO	
	F	M
R. CENTRAL	186	437
R. OCCIDENTE	711	1778
R. ORIENTE	545	971
R. NORTE	279	915
R. NOROESTE	721	1886
R. VIEJO CALDAS	1.400	1132
TOTAL	3842	7119
%	35%	65%

En la cual se evidencia que la ciudadanía que más se acerca a la entidad son de genero masculino con un total de 7.119 correspondiente a un 65% de la población encuestada.

SEDE	TIPO DE POBLACIÓN							
	LGBTI	AFROCOLOMBIANO	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERO	ROM	NINGUNO	OTRO
R. CENTRAL	21	13	39	5	0	1	403	34
R. OCCIDENTE	99	397	302	63	8	3	1.445	172
R. ORIENTE	58	19	2	0	0	0	1.411	26
R. NORTE	121	30	57	28	1	1	911	45
R. NOROESTE	34	121	10	4	4	1	2.205	228
R. VIEJO CALDAS	167	25	134	2	1	0	1.909	294
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>605</b>	<b>544</b>	<b>102</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>8.284</b>	<b>799</b>
%	5%	6%	5%	1%	0%	0%	76%	7%

En donde se evidencia que la población LGBTI tiene 5% con un total de 500, Afrocolombianos 6% con un total de 605, Indígenas 5% con un total de 544, Raizal 1% con un total de 102, Palenquero 0% con un total de 14. Es de anotar que las personas que no se identifican en ninguno de estos grupos corresponde a un 76% de la población encuestada con un total de 8.284.

SEDE	EDAD			
	15-18	19-29	30-58	58 +
R. CENTRAL	26	179	351	70
R. OCCIDENTE	20	782	1378	309
R. ORIENTE	14	434	933	135
R. NORTE	217	467	449	61
R. NOROESTE	42	1024	1422	119
R. VIEJO CALDAS	124	1062	1119	227
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>3948</b>	<b>5652</b>	<b>921</b>
%	4%	36%	52%	8%

Se puede deducir que la edad con mayor registro en nuestra institución es entre la edad de 30 a 58 años de edad con un total de 5.652 correspondiente a un 52%, seguido de edad promedio entre 19 a 29 años de edad con un total de 3.948 correspondiente a un 36% y la menor es entre 15 a 18 años de edad con un total de 443 correspondiente a un 4%.

SEDE	ESTRATO SOCIAL					
	1	2	3	4	5	6
R. CENTRAL	273	254	83	7	0	2
R. OCCIDENTE	1221	898	317	43	10	0
R. ORIENTE	549	830	130	7	0	0
R. NORTE	550	292	205	126	5	16
R. NOROESTE	1.462	840	258	25	6	16
R. VIEJO CALDAS	899	1244	353	28	8	0
TOTAL	4954	4358	1346	236	29	34
%	45%	40%	12%	2%	0%	0%

El estrato social de la población se encuentra en mayor porcentaje en los estratos 1 con 45% un total de 4.954, estrato 2 con 40% un total de 4.358, estrato 3 con 12% un total de 1.346, continuando con el estrato 4 con un 2% un total de 236, esto va seguido de los estratos 5 y 6 que sumados dan un total de 63.

SEDE	ESCOLARIDAD				
	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSIDAD	OTRO
R. CENTRAL	189	307	82	37	8
R. OCCIDENTE	907	1092	274	161	55
R. ORIENTE	436	828	187	62	3
R. NORTE	442	486	221	38	7
R. NOROESTE	982	1355	185	61	24
R. VIEJO CALDAS	830	1266	236	113	87
TOTAL	3786	5334	1185	472	184
%	35%	49%	11%	4%	2%

Con base al nivel de escolaridad de la ciudadanía encontramos que el de mayor recurrencia es Escolaridad Secundaria con 49% un total de 5.334, primaria con 35% un total de 3.786, Técnico con 11% un total de 1.185, Universitaria con 4% un total de 472 y otros con 2% un total de 184.

SEDE	ATENCIÓN PREFERENCIAL							
	ADULTOS MAYORES	MUJERES EMBARAZADA	POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	MINORIAS	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	PERSONAS DISCAPACITADAS	NINGUNO	PERSONAS DE TALLA BAJA
R. CENTRAL	115	37	129	18	35	12	29	0
R. OCCIDENTE	533	75	586	100	51	41	1015	88
R. ORIENTE	169	43	224	19	11	16	554	480
R. NORTE	62	30	375	25	15	16	669	2
R. NOROESTE	183	13	1229	11	23	28	554	566
R. VIEJO CALDAS	271	62	349	32	17	16	1.775	10
TOTAL	1333	260	2892	205	152	129	4596	1146
%	12%	2%	27%	2%	1%	1%	43%	11%

En la atención preferencial se ubica con mayor índice de atención a la población en situación de vulnerabilidad con 27% un total de 2.892, seguido de adultos mayores con

12% un total de 1.333 y personas de talla baja con 11% un total de 1.146 y mujeres embarazadas con 2% un total de 260, con menores índices se ubican las poblaciones como niños, niñas y adolescentes con 1% un total de 152, minorías con 2% un total de 205, personas en condiciones de discapacidad con 1% un total de 129.

SEDE	CONOCE LA CARTA DEL TRATO DIGNO	
	SI	NO
R. CENTRAL	544	90
R. OCCIDENTE	2.087	402
R. ORIENTE	1291	225
R. NORTE	1.131	63
R. NOROESTE	2.539	68
R. VIEJO CALDAS	2.279	253
<b>TOTAL</b>	<b>9871</b>	<b>1101</b>
<b>%</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>

Con relación a la información registrada sobre la socialización y difusión de la información de la Carta del trato Digno se aprecia que un total de 9.871 ciudadanos correspondientes a un 90% conocen dicha información, pero por el contrario un total de 1.101 ciudadanos que corresponden a un 10% no conocen esta información.

SEDE	TRÁMITE MÁS SOLICITADO												
	TRÁMITE DE TRASLADO	TRÁMITE DE BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS (PERMISO DE 72 HORAS LIBERTAD CONDICIONAL)	TRÁMITE DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA	NO DAR RESPUESTA POR LOS CANALES	CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ	ENCOMIENDAS	USO EXCESIVO DE LA FUERZA	VISITEL	INFORMACIÓN PROCESO DE VISITAS	SOLICITUD DE DESCUENTO PARA ESTUDIO, TRABAJO Y/O ENSEÑANZA	EXPEDICIÓN DE COMPUTOS DE TRABAJO Y/O ESTUDIO	ATENCIÓN MÉDICA	CAMBIO DE FASE / OTROS
R. OCCIDENTE	144	329	154	58	265	347	17	131	189	249	146	254	206
R. ORIENTE	38	147	64	34	70	310	5	96	148	161	144	63	236
R. NORTE	86	143	16	28	115	161	18	91	150	131	84	123	48
R. NOROESTE	288	305	62	93	228	526	57	202	130	126	187	181	222
R. VIEJO CALDAS	82	215	96	16	254	550	9	313	356	126	112	162	241
R. CENTRAL	53	95	40	53	99	195	11	108	35	92	81	113	17
<b>TOTAL</b>	<b>691</b>	<b>1234</b>	<b>432</b>	<b>282</b>	<b>1031</b>	<b>2089</b>	<b>117</b>	<b>941</b>	<b>1008</b>	<b>885</b>	<b>754</b>	<b>896</b>	<b>970</b>
<b>%</b>	<b>6%</b>	<b>11%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>9%</b>	<b>18%</b>	<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>

Se genero la validación de los trámites más solicitados y se encuentran: 18% encomiendas, 11% trámites de beneficios administrativos (permiso de 72 horas, libertad condicional), con 9% se encuentran los trámites Consignación cuenta matriz, información proceso de visitas, Cambio de fase.

SEDE	SU TRÁMITE O SERVICIO FUE SOLUCIONADO <sup>1)</sup>	
	SI	NO
R. OCCIDENTE	2.242	247
R. ORIENTE	1.421	95
R. NORTE	1.035	159
R. NOROESTE	2.490	117
R. VIEJO CALDAS	2.402	130
R. CENTRAL	533	101
<b>TOTAL</b>	<b>10.123</b>	<b>849</b>
<b>%</b>	<b>92%</b>	<b>8%</b>

Los ciudadanos manifiestan que la solución a los requerimientos ha sido en un 92% satisfactoria con un total de 10.123 en comparación con la no solución de trámites que se encuentra con un 8% correspondiente a un total de 849 ciudadanos.

SEDE	CUANTAS VECES VINO AL INPEC			
	UNA VEZ	1 A 3 VECES	4 A 6	6 O MÁS
R. OCCIDENTE	1.942	537	10	0
R. ORIENTE	1.329	164	12	11
R. NORTE	1.116	78	0	0
R. NOROESTE	1.322	788	1	496
R. VIEJO CALDAS	2.337	186	9	0
R. CENTRAL	132	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8.178</b>	<b>1.753</b>	<b>32</b>	<b>507</b>
<b>%</b>	<b>78%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>

Se evidencia que los ciudadanos mayormente deben acercarse a las instalaciones del Instituto una sola vez un total de 8.178 equivalente a un 78%, seguido de dos a tres veces con un 17% un total de 1.753.

**NOTA:** Se recibió los informes por parte de la Dirección Regional Central correspondientes a la actividad, no obstante, la información varía y nos es constante por lo que esto hace variar la información.

### CONCLUSIÓN

1. Se ha evidenciado que se ha generado una mejora en cuanto a la cantidad de veces que tiene acercarse a las Oficinas a resolver trámites y servicios al igual que al ítem que habla de la solución del requerimiento al ciudadano.
2. Se observó en este análisis nuevamente las recurrencias en los siguientes temas: 18% ENCOMIENDAS, 11% TRÁMITES DE BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS (PERMISO DE 72 HORAS, LIBERTAD CONDICIONAL), con 9% se encuentran los TRÁMITES CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ, INFORMACIÓN PROCESO DE VISITAS, CAMBIO DE FASE.
3. Es importante que la carta del trato digno se encuentre en un lugar visible que permita tener mayor acceso a los ciudadanos en general.


### RECOMENDACIONES

Con relación a las mejoras observadas en el análisis estadístico se recomienda continuar con las actividades de fortalecimiento para el cumplimiento de las dependencias dueñas de los procesos para atender a las PQRSD de manera oportuna y generando el respectivo trámite ante el aplicativo institucional GESDOC.

Atentamente,

  
**JULIETH GARCÍA TRIANA**

Funcionaria Grupo de Atención al Ciudadano INPEC (PAT)

 Reviso y Elaboro: Julieth García Triana – Auxiliar Administrativo  
Fecha de elaboración: 17 de enero de 2024