

INPEC 16-07-2023 12:14  
Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0147035 Fol.1 Anexo FA:0  
ORIGEN 81002 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO 8100 - DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS  
ASUNTO INFORME CARACTERIZACION DE USUARIOS I SEMESTRE 2023  
OBS INFORME CARACTERIZACION DE USUARIOS I SEMESTRE 2023

2023IE0147035



81002-DINPE-GATEC

Bogotá D.C,

Teniente Coronel

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

**Asunto:** Informe Caracterización de Usuarios I SEMESTRE 2023.

Respetuoso Saludo, Señor Coronel

De manera atenta me permito adjuntarle el Informe Caracterización de Usuarios del I Semestre del 2023, como resultado de las encuestas recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correo electrónico, pagina web. a nivel nacional en la seis (6) Regionales y sus ERON adscritos, identificando la caracterización de cada uno de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que presta el INPEC,

Atentamente,



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

Revisado por: Leyda Milena Medina Lozano- Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Elaborado por: Julieth García Triana - Auxiliar Administrativo - Grupo de atención al Ciudadano  
Archivo: mis documentos informes Plan de Acción 2.023 Caracterización.



COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA



Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

ACTUALIZACION CARACTERIZACION DE USUARIOS I SEMESTRE 2023

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC

DIRECCIÓN GENERAL  
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

**INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC**

**Dirección:** calle 26 N° 27 - 48

**Conmutador:** 2347474

[atencionalciudadano@inpec.gov.co](mailto:atencionalciudadano@inpec.gov.co)

Página 2 de 11

Código: PA-DO-G01-F09

## Tabla de Contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. ALCANCE	4
2. OBJETIVO GENERAL	4
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3. NORMATIVIDAD APLICABLE	5
3.1 LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES DIRECCION GENERAL DEL INPEC GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	6
4. MECANISMOS DE RECOLECCION DE LA IINFORMACION	6
4.1 ESTADISTICAS	7
4.2 RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION EL AÑO 2.022	8 a 10
5. ESTRATEGIAS	11

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Atención al Ciudadano tiene como objetivo brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz la atención a los usuarios y grupos de interés de la entidad para cumplir con sus expectativas en cuanto a información o servicios en relación con los temas de su competencia, a través de los diferentes canales establecidos.

Este documento se realiza con el propósito de dar a conocer la caracterización a los ciudadanos que tienen interés y expectativa en los servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, de acuerdo con el análisis de las diferentes variables de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, información útil para el para el re-diseño de servicios actuales susceptibles de mejora.

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 para tal fin, durante el año 2022 en las oficinas de atención al ciudadano de la Sede Central y las seis (6) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON seleccionados adscritos a cada Regional y las encuestas adelantadas en la Sede Central con un total 14.417 a nivel nacional para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios solicitados.

Se puede concluir que las mejoras en los módulos de atención personalizada, así como las herramientas tecnológicas y las condiciones de atención al ciudadano permitieron obtener información clara, precisa y oportuna, mejorando así la calidad del servicio.

### 1. ALCANCE

Caracterización de las personas privadas de la libertad, familiares de internos, grupos de valor y otros de interés como resultado de las encuestas de Percepción Ciudadana realizadas a nivel nacional.

### 2. OBJETIVO GENERAL

Conocer las Características de los PPL, familiares, defensores y Ciudadanos en general, que acceden a los servicios que brinda el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, a través de los canales de atención como son: Atención Personalizada, Telefónica, Correo Electrónico, Escrita (Correspondencia), Buzón, Página Web formulario de PQRSD.

## 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las particularidades de los grupos de interés con los que interactúa con el fin de segmentarlos en grupos homogéneos y a partir de allí desarrollar acciones encaminadas hacia líneas de acción.
- Identificar las necesidades de los Ciudadanos frente a sus intereses y expectativas de los servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y carcelario INPEC.
- Identificar las particularidades como el género, escolaridad Tipo de Población, necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Optimizar las oficinas de atención al ciudadano a nivel Nacional de mediante Implementación de herramientas tecnológicas (Digiturnos y Calificadores de servicio) e infraestructura física (módulos), con el fin de individualizar la atención para acceder a los servicios por parte de los ciudadanos mejorando la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano.

## 3. NORMATIVIDAD APLICABLE

- NTGP 1000: Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009 Ley 1474 de 2011; Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 243 del 17 de enero de 2020, Por la cual se desarrolla la estructura orgánica del nivel central y se determinan los grupos de trabajo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC.
- Documento CONPES 3785 Bogotá D.C.,9 de diciembre de 2013: El objetivo general de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.
- Decreto número 2623 del 13 de Julio del 2009: Se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano por el cual señala que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, los que, entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social del Estado.
- Resolución Número 003352 de 15 de agosto 2019: "Por medio del cual se crea el comité de atención, evaluación y tramites de quejas, reclamos e informes en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario y se deroga la Resolución 001139 del 30 de abril de 2.013".
- Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente. Código PM-DA-PO4 Versión 03 Objetivo Asegurar la respuesta efectiva de las peticiones, quejas, reclamos y asesoría en los requerimientos de los ciudadanos y partes interesadas a través del direccionamiento oportuno y eficiente de los mismos a las dependencias competentes.
- Manual y Protocolo Atención al Ciudadano. PM-DA-PO4 V1
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 2014 transparencia y acceso a la información
- Ley 2052 de 2020 oficina de relacionamiento estado ciudadano
- Documento 3785 de 2013 política nacional de eficiencia administrativa al servicio al ciudadano.

### 3.1 LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES DIRECCION GENERAL DEL INPEC

- Circular 0035 de 2015 dirigido a las Direcciones Regionales, Establecimientos de Reclusión y Dependencias, recalcando el cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, en donde se fijan los parámetros las respuestas de las peticiones, de igual forma las sanciones disciplinarias por su incumplimiento.
- Fortalecimiento de Buenas Prácticas de Atención al Ciudadano.
- Aplicación de la Encuesta estructurada con el fin de medir la Satisfacción y Caracterización del servicio al Ciudadano y uso del aplicativo GESDOC PQRS
- Ubicación y organización de las oficinas de Atención al Ciudadano.
- Mobiliario y equipos de Cómputos a las Direcciones Regionales - ERON, Escuela Penitenciaria Nacional – Proyecto de Inversión DNP.
- Socialización de las Herramientas de comunicación (protocolos de atención, afiches, revistas, plegables, entre otros).
- Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente. Código PM-DA-PO4 Versión 03  
Objetivo: Asegurar la respuesta efectiva de las peticiones, quejas, reclamos y asesoría en los

## 4. MECANISMOS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

La información que se utilizará para la ejecución de la caracterización al ciudadano del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, son las encuestas de Percepción Ciudadana realizadas de manera presencial y virtual, en las Oficinas de Atención al Ciudadano a nivel Nacional en los ERON, Direcciones Regionales y Sede Central.

Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, con el fin de obtener una mejor caracterización del ciudadano, resaltando ciertas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad.

### 4.1 ESTADISTICA

#### 4.1.1 RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas respuesta en la Sede central, Direcciones Regionales y ERON adscritos, para conocer la satisfacción del cliente frente al servicio de atención y el grado de el cual arrojo como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas

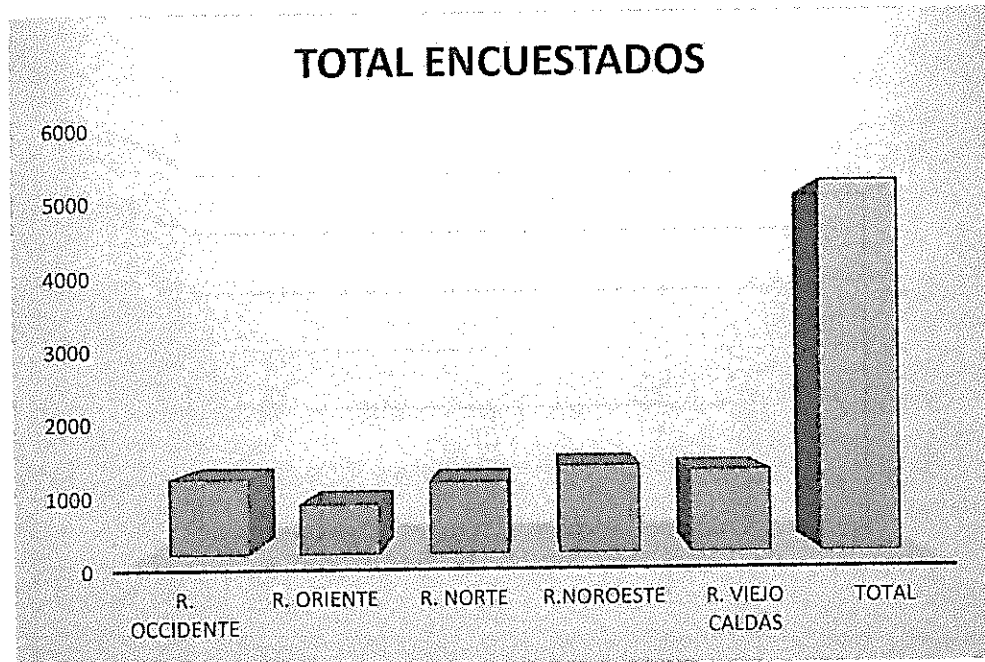
Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

**CARACTERIZACION DEL CIUDADANO**

**CONSOLIDADO ENERO – JUNIO 2023**

**TOTAL DE ENCUESTADOS I SEMESTRE 2023**

SEDE	TOTAL
R. OCCIDENTE	1116
R. ORIENTE	740
R. NORTE	1064
R.NOROESTE	1293
R. VIEJO CALDAS	1207
<b>TOTAL</b>	<b>5420</b>

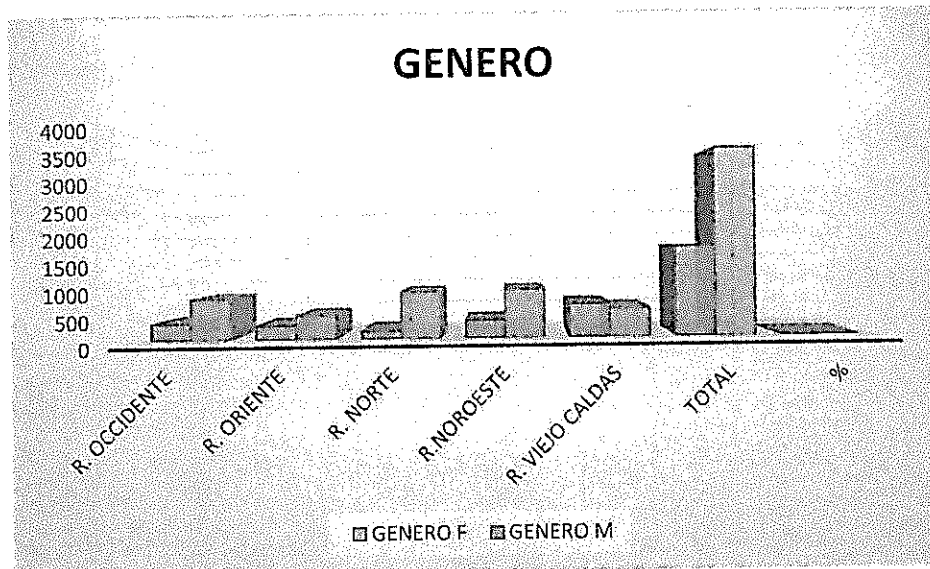


## CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

### > Género

SEDE	GENERO	
	F	M
R. OCCIDENTE	320	796
R. ORIENTE	274	466
R. NORTE	153	911
R. NOROESTE	348	945
R. VIEJO CALDAS	651	556
<b>TOTAL</b>	<b>1746</b>	<b>3674</b>
<b>%</b>	<b>32%</b>	<b>68%</b>

Un **68%** de los usuarios corresponde al género masculino.





➤ Tipo de Población

En donde se evidencia que la población LGBTI tiene 5% con un total de 271, Afrocolombianos 5% con un total de 261, Indígenas 5% con un total de 263, Raizal 1% con un total de 52, Palenquero 0% con un total de 11. 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 4.112.

SEDE	TIPO DE POBLACIÓN							
	LGBTI	AFROCOLOMBIANO	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERO	ROM	NINGUNO	OTRO
R. OCCIDENTE	47	162	142	27	7	2	640	89
R. ORIENTE	27	11	1	0	0	0	689	12
R. NORTE	98	30	51	22	1	1	816	45
R. NOROESTE	18	47	4	3	3	1	1078	139
R. VIEJO CALDAS	81	11	65	0	0	0	889	161
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>261</b>	<b>263</b>	<b>52</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4112</b>	<b>446</b>
<b>%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>76%</b>	<b>8%</b>

➤ Edad

SEDE	RANGO DE EDAD			
	15-18	19-29	30-58	58+
R. OCCIDENTE	7	355	619	135
R. ORIENTE	4	203	477	56
R. NORTE	185	399	427	53
R. NOROESTE	23	526	689	55
R. VIEJO CALDAS	17	476	612	102
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>1959</b>	<b>2824</b>	<b>401</b>
<b>%</b>	<b>4%</b>	<b>36%</b>	<b>52%</b>	<b>7%</b>

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 2.824 correspondiente a un 52%, seguido de edad promedio entre 19 a 29 años de edad con un total de 1.959 correspondiente a un 36% y la menor es entre 15 a 18 años de edad con un total de 236 correspondiente a un 4%.

➤ ESTRATO SOCIAL

SEDE	ESTRATO SOCIAL					
	1	2	3	4	5	6
R. OCCIDENTE	528	417	146	19	6	0
R. ORIENTE	258	421	57	4	0	0
R. NORTE	514	240	172	118	4	16
R. NOROESTE	758	377	126	15	3	14
R. VIEJO CALDAS	362	645	182	12	6	0
<b>TOTAL</b>	<b>2420</b>	<b>2100</b>	<b>683</b>	<b>168</b>	<b>19</b>	<b>30</b>
<b>%</b>	<b>45%</b>	<b>39%</b>	<b>13%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>

El estrato social de la población se encuentra en mayor porcentaje en los estratos 1 con 45% un total de 2.420, estrato 2 con 39% un total de 2.100, estrato 3 con 13% un total de 683, esto va seguido de los estratos 4, 5 y 6 que sumados dan un total de 217.

SEDE	ESCOLARIDAD				
	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSIDAD	OTRO
R. OCCIDENTE	429	474	135	71	7
R. ORIENTE	219	400	86	34	1
R. NORTE	416	454	156	31	7
R. NOROESTE	487	681	86	25	14
R. VIEJO CALDAS	413	567	121	58	48
<b>TOTAL</b>	<b>1964</b>	<b>2576</b>	<b>584</b>	<b>219</b>	<b>77</b>
<b>%</b>	<b>36%</b>	<b>48%</b>	<b>11%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>

Con base al nivel de escolaridad de la ciudadanía encontramos que el de mayor recurrencia es Escolaridad Secundaria con 48% un total de 2.576, primaria con 36% un total de 1.964, Técnico con 11% un total de 584, Universitaria con 4% un total de 219 y otros con 1% un total de 77.

➤ **ATENCIÓN PREFERENCIAL**

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. OCCIDENTE	294	39	234	68	39	24	384	34
R. ORIENTE	70	15	96	8	4	3	541	3
R. NORTE	54	30	375	25	15	16	549	0
R. NOROESTE	62	10	618	1	6	9	315	272
R. VIEJO CALDAS	176	32	144	6	4	8	830	7
<b>TOTAL</b>	<b>656</b>	<b>126</b>	<b>1467</b>	<b>108</b>	<b>68</b>	<b>60</b>	<b>2619</b>	<b>316</b>
<b>%</b>	<b>12%</b>	<b>2%</b>	<b>27%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>48%</b>	<b>6%</b>

En la atención preferencial se ubica con mayor índice de atención a la población en situación de vulnerabilidad con 27% un total de 1.467, seguido de adultos mayores con 12% un total de 656 y personas de talla baja con 6% un total de 316 y mujeres embarazadas con 2% un total de 126, con menores índices se ubican las poblaciones como niños, niñas y adolescentes con 1% un total de 68, minorías con 2% un total de 108, personas en condiciones de discapacidad con 1% un total de 60.

➤ **¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado la política de tratamiento de datos personales?**

SEDE	SE LE HA INFORMADO SOBRE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	
	SI	NO
R. OCCIDENTE	902	177
R. ORIENTE	728	23
R. NORTE	390	0
R. NOROESTE	1183	39
R. VIEJO CALDAS	1072	116
<b>TOTAL</b>	<b>4275</b>	<b>355</b>
<b>%</b>	<b>92%</b>	<b>8%</b>

Con base al tratamiento de datos se evidencia que con 92% un total de 4.275 ciudadanos han sido notificados sobre la política de tratamiento de datos que maneja el instituto y con 8% un total de 355 ciudadanos no se les ha notificado sobre esta política

### ESTRATEGIAS

- Se requiere continuar implementando acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los ciudadanos pueden tener de la entidad y del Estado en general, enfocando los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Generar e implementación una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía e implementación de mecanismos de participación ciudadana efectivos.
- Efectuar estrategias para buscar alternativas de comunicación y satisfacción de necesidades de información, que no impliquen exclusivamente el uso del canal presencial a través de otros canales o medios digitales.
- Brindar elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y la ciudadanía en general, mediante el proyecto de inversión con el fin de mejorar la calidad y eficiencia al servicio del ciudadano en los puntos de atención con infraestructura modular personalizada y herramientas tecnológicas (Digiturno y calificador del servicio).
- Atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos, sin discriminación y prestar el servicio con respeto sin clasificaciones sobre su nivel escolar o estrato social, ya que el objetivo primordial es mejorar la imagen institucional.
- Crear estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en la utilización de los canales de atención al ciudadano y atención preferencial.
- Fijas grupos o segmentos de ciudadanos o grupos de interés con características similares.