



8100-DINPE-81002-GATEC

INPEC 02-10-2024 16:43

Al Contestar Cite Este No.: 2024IE0195880 Fol:3 Anex:0 FA:0

ORIGEN 81002 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / CINDY TATIANA HUERTAS CORTES  
DESTINO 8100 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS  
ASUNTO INFORMEINFORME PERCEPCION CIUDADANA III TRIMESTRE 2024.  
OBS

Bogotá D.C

2024IE0195880



Teniente Coronel

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

**Asunto:** Informe percepción ciudadana III Trimestre 2024.

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

En cumplimiento del plan de acción para tercer trimestre del año 2024 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, ERON adscritos y Escuela Penitenciaria Nacional.

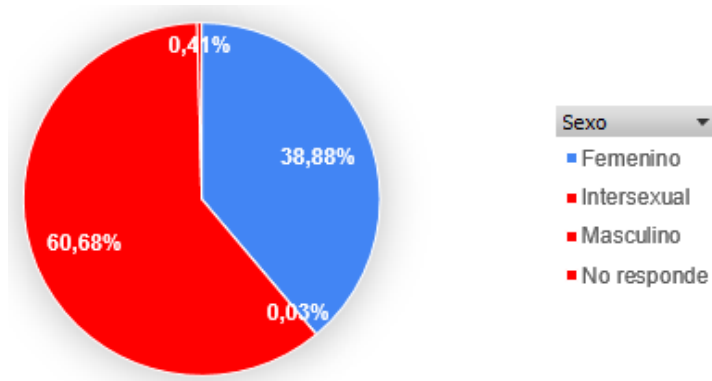
Con el fin de brindar transparencia a la información tabulada en las encuestas desde la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General, se realizó la actualización de la forma para la aplicación de estas encuestas, con relación a lo anterior desde el II Trimestre de la presente vigencia se están realizando las encuestas de manera virtual, en las cuales se analiza la siguiente información como a continuación se presenta:

### **ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN REALIZADA DURENTE EL III TRIMESTRE 2024**

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 julio a septiembre del 2024, en las oficinas de Atención al Ciudadano en seis (06) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente, Viejo Caldas, ERON adscritos y Escuela Penitenciaria Nacional con un total de encuestados (**2.899**) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

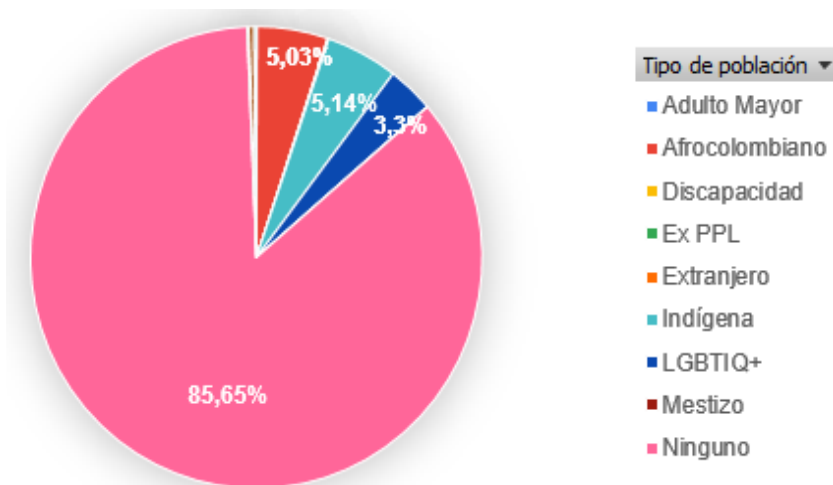
En las cuales se evalúa lo siguiente:

## 1. SEXO



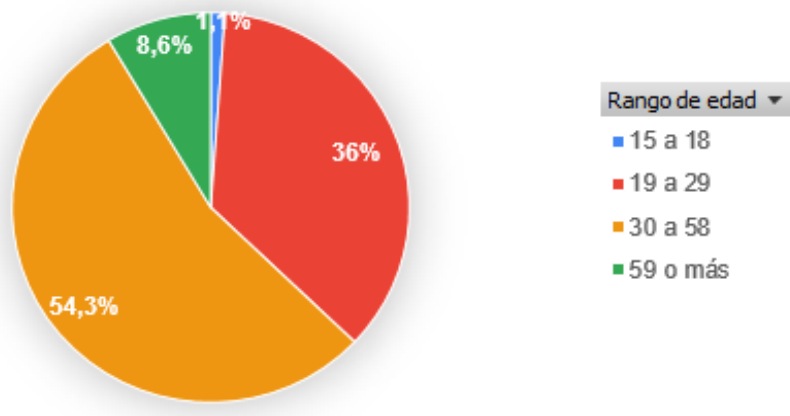
Para el periodo evaluado, se evidencia que mayormente visitan las oficinas de atención al ciudadano personas definidas en el sexo Masculino con un total de 60,68% equivalente a 1.759, mujeres un total de 38,88% que corresponde a 1.127, intersexual con un total de 0,03% correspondiente a 1 y no responde con un total de 12 que equivale a un 0,41%.

## 2. TIPO DE POBLACIÓN



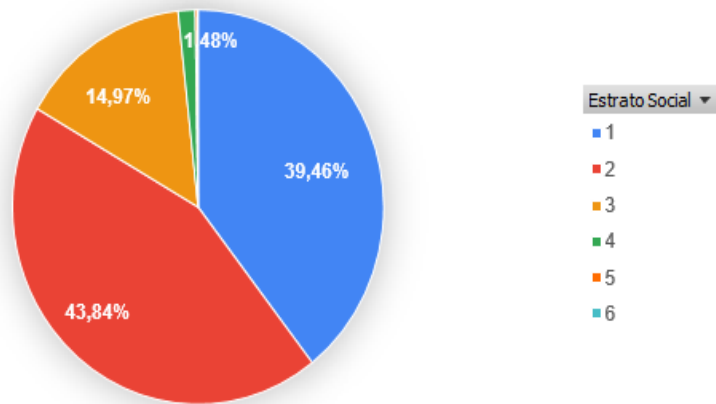
Se evidencia que un total de 85,65% de personas que no corresponden a ningún tipo de población visitan las oficinas de atención al ciudadano, indígenas con un total de 5,14% que corresponden a un total de 149 personas, afrocolombianos 5,03% con un total de 146, LGBTIQ+ un total de 96 correspondiente a un 3,31%, Raizal 0,34% con un total de 10, ROM 0,17% con un total de 5, Palanquero 0,13% con un total de 4, 0,69% que corresponde a la población adulto mayor con 2, población con Discapacidad, Ex PPL, Extranjero y Mestizo con un total de 0,034% que corresponden a 1 persona.

### 3. RANGO DE EDAD



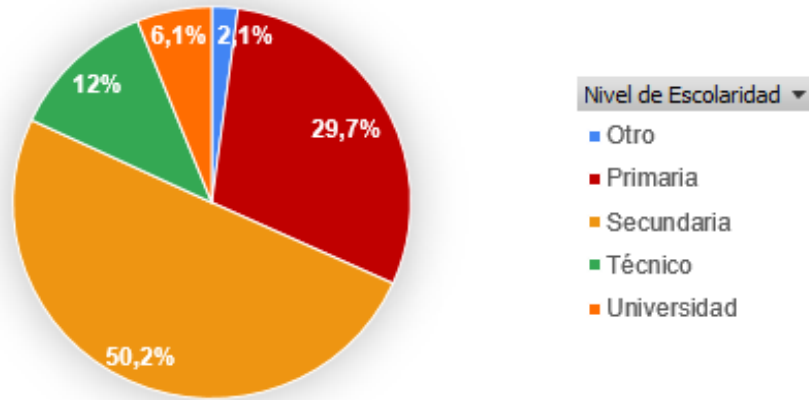
Con la imagen anterior, se puede evidenciar que: con un 54,3%, la población se encuentra entre un rango de edad de los 30 a los 58 años de edad, seguido del rango de edad de 19 a 29 años con un total de 36%, con un 8,6% encontramos a la población con un rango de edad de 59 o más y por último con un 1,1% el rango de edad entre 15 a 18 años.

### 4. ESTRATO SOCIAL



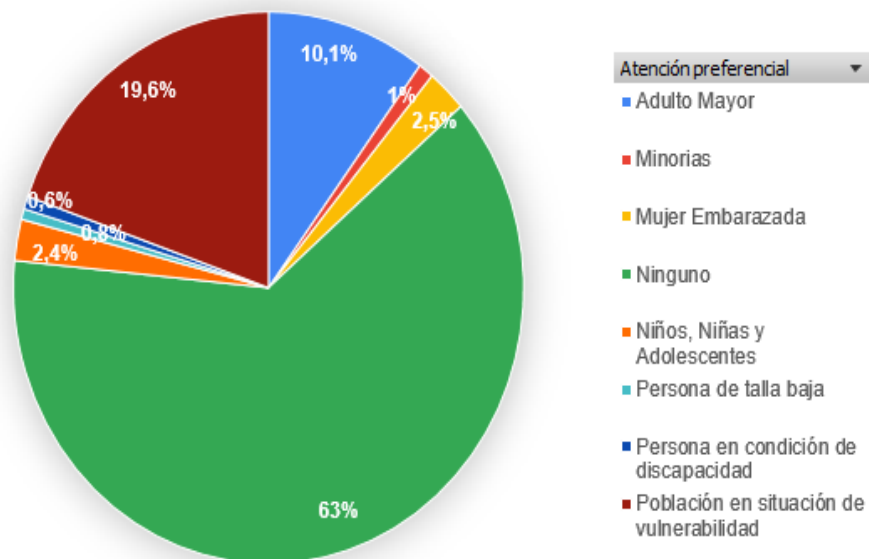
En relación al estrato social de las personas que se acercan a nuestra institución podemos evidenciar que un 43,84% se encuentran en estrato 2, seguido de los ciudadanos que se encuentran calificados en estrato 1 con un 39,46%, las personas que se encuentran en estrato 3 con un total de 14,97%, en el estrato 4 corresponde a 1,48%, en el estrato 5 encontramos un total de 0,21% y, por último, en el estrato 6 nos contamos con 0,03%.

## 5. NIVEL DE ESCOLARIDAD



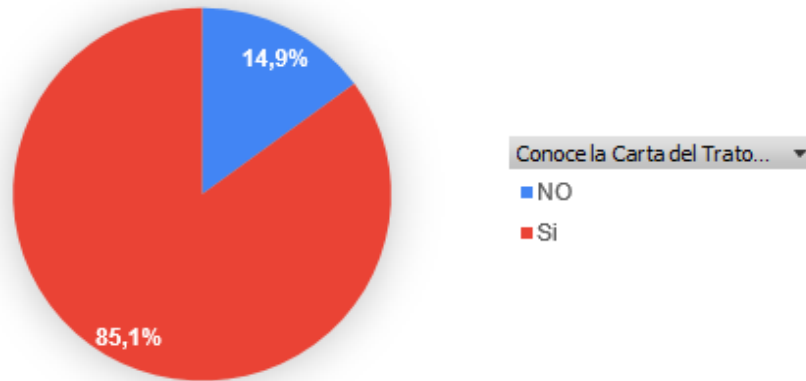
En relación al nivel de escolaridad se evidencia que con un 50,2% tienen un nivel de escolaridad de Secundaria, seguido de un 29,7% que tiene un nivel de escolaridad de primaria, técnico con un total de 12%, Universidad con un total 6,1% y otro tipo de nivel de escolaridad con un 2,1%.

## 6. ATENCIÓN PREFERENCIAL



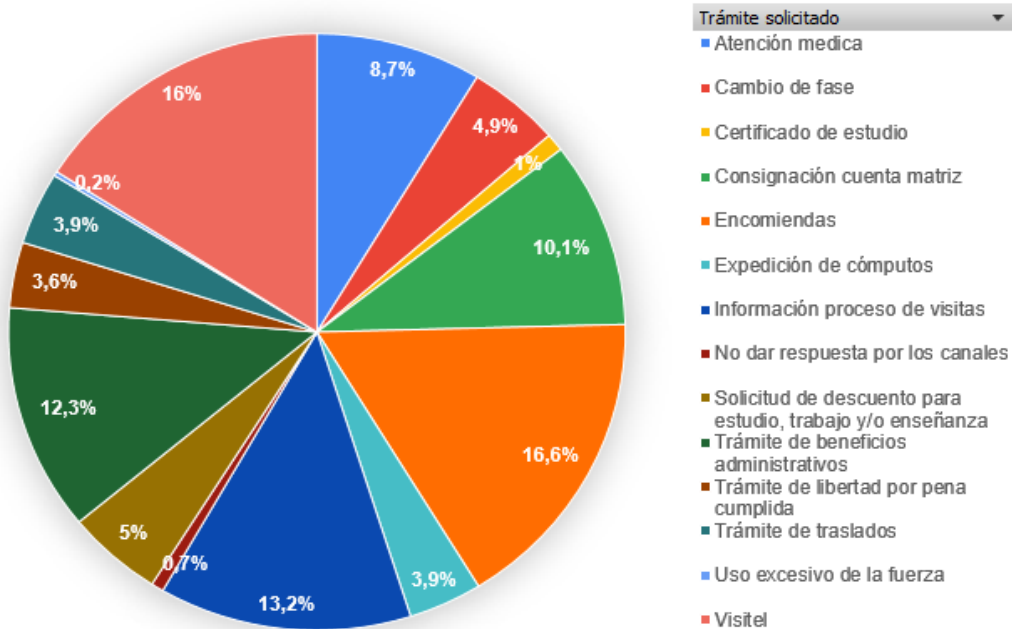
Con relación a la atención preferencial que se realiza en el instituto, se evidencia que hay un total 63% de personas, no tiene atención preferencial (ninguno), se realiza la atención de población vulnerable la cual cuenta con un 19,6%, a los adultos mayores con un 10,1%, a mujeres embarazadas con un 2,5%, Niños, Niñas y Adolescentes con un 2,4%, minorías con un 1% y en condición de discapacidad y personas de talla baja se cuenta con un 0,8% y 0,6% respectivamente.

## 7. CONOCE LA CARTA DEL TRATO DIGNO



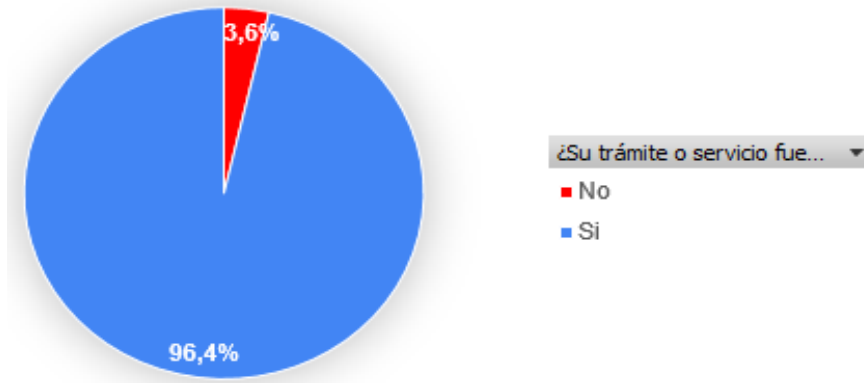
Con relación al conocimiento de la Carta del Trato Digno se evidencia que un 85,1% de los ciudadanos encuestados conoce este documento, por otro lado, un 14,9% de la ciudadanía no tiene conocimiento sobre este documento.

## 8. TRÁMITE SOLICITADO



Como se evidencia en la gráfica anterior los trámites más solicitados han sido: Encomiendas con un 16,6%, seguido de información del programa Visitel con un 16%, información proceso de visitas con un 13,2%, Trámite de beneficios administrativos con un 12,3%, Consignación en cuenta matriz con un 10,1; entre otros.

## 9. ¿SU TRÁMITE O SERVICIO FUE SOLUCIONADO?



Se evidencia que en un 96,4% de los ciudadanos que se acercan a las oficinas de atención al ciudadano su Orientación o PQRSD ha sido resuelta en su totalidad.

### CONCLUSIÓN

Con relación a los resultados se evidencia que los ciudadanos que más se acercan al instituto son hombres y mujeres, con caracterización indígenas, afrocolombianos, LGBTIQ+, que oscilan entre los rangos de edad de los 30 a los 58 años de edad, seguido del rango de edad de 19 a 29 años, con nivel de escolaridad secundaria, seguido por primaria, siendo los más recurrentes.

Por otro lado, encontramos que los estratos más recurrentes en la ciudadanía que se acerca a la institución son estrato 2, seguido de los ciudadanos que se encuentran calificados en estrato 1, seguido de las personas que se encuentran en estrato 3.

La Atención preferencial que se ha manejado ha sido en su mayoría Población vulnerable y Adultos mayores.

Además, que los trámites solicitados han sido Encomiendas, seguido por información del programa Visitel, luego por Información proceso de visitas, Trámite de beneficios administrativos y Consignación en cuenta matriz.

Por último, los ciudadanos conocen en su mayoría la Carta del Trato Digno y el 96,4% su Orientación o PQRSD ha sido resuelta en su totalidad.

Atentamente,

### GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INPEC

Reviso: Germain García Carmona – Técnico Administrativo  
Elaboro: Cindy Tatiana Huertas Cortes – Auxiliar Administrativo  
Fecha de elaboración: 02 de octubre 2024