

ACTUALIZACION CARACTERIZACION DE USUARIOS AÑO 2.021

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y
CARCELARIO - INPEC

DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

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 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.

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 los meses de enero a diciembre de 2021 en las oficinas de atención al ciudadano de 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 **15.397** a nivel nacional para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios solicitados.

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.

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 necesidades de los Ciudadanos frente a sus intereses y expectativas de los servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y carcelario INPEC.
- 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

Tabla de Contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. ALCANCE	4
2. OBJETIVO GENERAL	4
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
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	6
4.2 RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION DURANTE EI AÑO 2.021	6 a 11
5. ESTRATEGIAS	12

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 01 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.

- Cartilla Protocolo Atención 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 PQRSD
- 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).

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.

4.1 ESTADISTICA

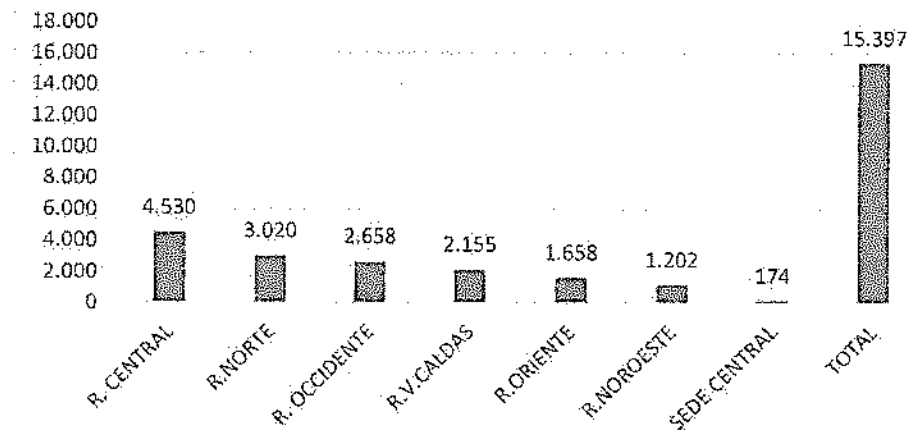
4.1.1 RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas para conocer la satisfacción del cliente frente al servicio de atención y el grado de respuesta en la Sede central, Direcciones Regionales y los ERON adscritos a cada regional. Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas:

CONSOLIDADO ENERO - DICIEMBRE 2.021

ENCUESTAS DE PERCEPCION 2.021	
SEDE	TOTAL
R. CENTRAL	4.530
R.NORTE	3.020
R. OCCIDENTE	2.658
R.V.CALDAS	2.155
R.ORIENTE	1.658
R.NOROESTE	1.202
SEDE CENTRAL	174
TOTAL	15.397

ENCUESTAS DE PERCEPCION 2.021



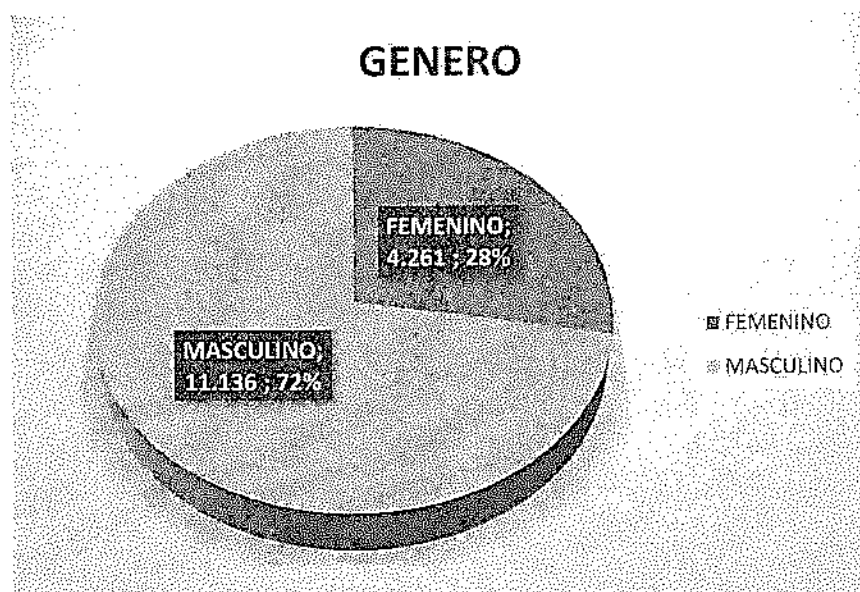
Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

ASPECTOS DEMOGRAFICOS

1. Genero

GENERO			
SEDE	F	M	TOTAL
R. CENTRAL	1.082	3.448	4.530
R. NORTE	532	2.488	3.020
R. OCCIDENTE	710	1.948	2.658
R. VCALDAS	880	1.275	2.155
R. ORIENTE	685	973	1.658
R.V. NOROESTE	268	934	1.202
SEDE CENTRAL	104	70	174
TOTAL	4.261	11.136	15.397
%	27,67%	72,33%	



Un **72.33 %** de los usuarios corresponde al género masculino y un **27.67%** al femenino.

2. Tipo de población

TIPO DE POBLACION								
SEDE	LGBTI	AFROCOLOMBIANA	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERA	ROM	NINGUNO	OTRO
R.CENTRAL	113	97	151	15	3	3	3464	684
R.OCCIDENTE	104	483	199	1	3	2	1490	376
R.NORTE	335	345	309	428	37	19	147	38
R.ORIENTE	15	6	2	2	0	0	1576	1419
R.NOROESTE	12	89	13	9	0	1	879	1152
R.V.CALDAS	73	195	176	1	3	7	410	337
SEDE CENTRAL	30	33	24	36	0	0	21	30
TOTAL	682	1248	874	492	46	32	7987	4036
%	4,43%	8,11%	5,68%	3,20%	0,30%	0,21%	51,87%	73,79%

Un **73.79 %** de los usuarios corresponde a otro tipo de población, y sobresale la población afrocolombiana con un porcentaje del **8.11%**, seguida de la población indígena **5.68%**, población LGBTI **4.43%**, población raizal **3.20%** y así sucesivamente.

3. Edad

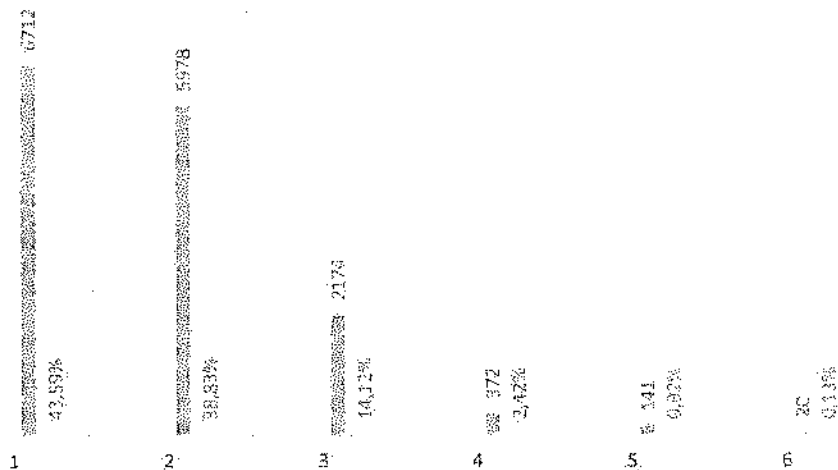
EDAD					
SEDE	15-18	19-29	30-58	58+	TOTAL
R.CENTRAL	45	1505	2491	489	4530
R.OCCIDENTE	26	900	1434	298	2658
R.V.CALDAS	41	740	1100	274	2155
R.ORIENTE	5	592	968	93	1658
R.NORTE	355	1263	817	585	3020
R.NOROESTE	1	560	610	31	1202
SEDE CENTRAL	15	76	65	18	174
TOTAL	488	5636	7485	1788	15397
%	3,17%	36,60%	48,61%	11,61%	

La mayoría de los usuarios **48.61%** se encuentran en el rango de los 30 y 58 años de edad, seguida de un porcentaje del **36.60%** entre los 19 y 29 años.

4.Estrato Social

ESTRATO							
SEDE	1	2	3	4	5	6	TOTAL
R.CENTRAL	1857	2020	571	39	23	20	4530
R.OCCIDENTE	1291	961	351	37	18	0	2658
R.V.CALDAS	899	841	367	43	5	0	2155
R.ORIENTE	776	721	145	13	3	0	1658
R.NORTE	1219	959	547	209	86	0	3020
R.NOROESTE	638	411	123	27	3	0	1202
SEDE CENTRAL	32	65	70	4	3	0	174
TOTAL	6712	5978	2174	372	141	20	15397
%	43,59%	38,83%	14,12%	2,42%	0,92%	0,13%	

ESTRATO



El **43.59%** de los usuarios se encuentran en estrato 1, seguido de un **38.83%** en estrato 2, un **14.12%** en estrato 3 , un **2.42%** estrato 4, un **0.92%** estrato 5 y el **0.13%** estrato 6

5. Escolaridad

ESCOLARIDAD						
SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA	UNIVERSIDAD	OTRA	TOTAL
R.CENTRAL	1862	1785	485	188	210	4.530
R.OCCIDENTE	966	1229	273	142	48	2.658
R.V.CALDAS	774	1035	217	93	36	2.155
R.ORIENTE	524	842	182	90	20	1.658
R.NORTE	1082	789	503	465	181	3.020
R.NOROESTE	488	559	95	49	11	1.202
SEDE CENTRAL	47	70	37	16	4	174
TOTAL	5743	6309	1792	1043	510	15.397
%	37,30%	40,98%	11,64%	6,77%	3,31%	

Como se puede apreciar el 40.98% de los usuarios tienen como ultimo nivel de escolaridad secundaria, seguido de un 37.30% primaria, 11.64% carrera tecnicas y universidad 6.77%

1. Atención preferencial

SEDE	ADULTO MAYOR	MUJERES EMBARAZADAS	POBLACION EN SITUACION DE VULNERABILIDAD	GRUPOS ETNICOS MINORITARIOS	NIÑOS, NIÑAS ADOLESCENTES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS DE TALLA BAJA	NINGUNO
R.CENTRAL	622	118	858	93	12	36	80	2711
R.OCCIDENTE	595	207	575	90	96	117	180	798
R.V.CALDAS	313	91	409	288	27	32	42	953
R.ORIENTE	97	13	102	2	3	5	6	1430
R.NORTE	438	377	1160	74	96	49	2	824
R.NOROESTE	29	1	466	20	23	4	8	651
SEDE CENTRAL	48	25	60	10	0	26	5	0
TOTAL	2142	832	3630	577	257	269	323	7367
%	13,91%	5,40%	23,58%	3,75%	1,67%	1,75%	2,10%	47,85%

El 23.58% de la población encuestada corresponde a población en situación de vulnerabilidad, seguido de un 13.91% que representa población de adulto mayor y el 47.85% que corresponde a ninguno de los anteriores.

ESTRATEGIAS

- 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.
- Implementar 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.
- Ofrecer 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.
- Generar estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en la utilización de los canales de atención al ciudadano y atención preferencial.
- Establecer grupos o segmentos de ciudadanos o grupos de interés con características similares.