

8100-DINPE-81002-GATEC  
Bogotá D.C

INPEC 07-02-2023 16:44  
Al Cortestar Cilo Este No.: 2023IE0026528 Fol:1 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 8100 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO 8100 - DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS  
ASUNTO INFORME PERCEPCION CIUDADANA AÑO 2022  
OBS INFORME PERCEPCION CIUDADANA AÑO 2022

2023IE0026528



Teniente Coronel  
**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**  
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

**Asunto:** Informe percepción ciudadana Año 2022.

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2022 el grupo de Atención al Ciudadano realizo el consolidado correspondiente a las encuestas de Percepción Ciudadana de las enviadas por las seis (06) Direcciones Regionales, Occidente, Central, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON adscritos, como a continuación se presenta:

**ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN REALIZADA DURENTE EL  
AÑO 2022.**

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 año 2022 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 (15.490) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

En las cuales se evalúa lo siguiente:

TRATAMIENTO DE DATOS			
SEDE	SI	NO	TOTAL
CENTRAL	3.335	716	4.051
NOROESTE	2.547	135	2.682
NORTE	1645	122	1767
OCCIDENTE	1315	280	1595
ORIENTE	1947	806	2753
VIEJO CALDAS	1467	102	1569
TOTAL	12.256	2.161	15.490

Se puede evidenciar que en el mayor de los casos con un total de 12.256 equivalentes a un 85% de los encuestados si se les ha informado sobre la política de tratamiento de datos, y en un 15% un total de 2.161 encuestados que no se les informo sobre la política de tratamiento de datos.

**ATENCIÓN PREFERENCIAL**

SEDE	ADULTO MAYOR	MUJERES EMBARAZADAS	POBLACION EN SITUACION DE VULNERABILIDAD	GRUPOS ETNICOS MINORITARIOS	NIÑOS, NIÑAS ADOLESCENTES	PERSONAS CON DISCAPACIDA D	PERSONAS DE TALLA BAJA
<b>CENTRAL</b>	1074	701	944	576	25	740	14
<b>NOROESTE</b>	418	535	922	220	32	65	59
<b>NORTE</b>	743	320	870	116	44	32	22
<b>OCCIDENTE</b>	980	537	661	214	26	210	92
<b>ORIENTE</b>	814	398	216	125	7	45	9
<b>VIEJO CALDAS</b>	1008	188	358	17	29	10	1
<b>TOTAL</b>	5037	2679	3971	1268	163	1102	197
<b>%</b>	35%	19%	28%	9%	1%	8%	1%

En la atención preferencial se ubica con mayor índice de atención a la población en situación de vulnerabilidad con un total de 620, seguido de adultos mayores con un total de 480 y mujeres embarazadas con un total de 112, con menores índices se ubican las poblaciones como niños, niñas y adolescentes con un total de 72, minorías con un total de 42, personas en condiciones de discapacidad con un total de 23 y por último personas de talla baja con un total de 09.

**CONOCE LA CARTA DEL TRATO DIGNO  
DERECHOS DEBERES Y CANALES DE ATENCIÓN  
EN LA ENTIDAD**

SEDE	SI	NO
<b>Regional Central</b>	3310	764
<b>Regional Noroeste</b>	1971	800
<b>Regional Norte</b>	1328	352
<b>Regional Occidente</b>	1832	865
<b>Regional Oriente</b>	1468	138
<b>Regional Viejo Caldas</b>	1227	362
<b>TOTAL</b>	<b>11.136</b>	<b>3.281</b>

Con relación a la información registrada sobre la socialización y difusión de la información de la Carta del trato Digno se evidencia un alto índice de difusión de la información con un total **11.136** que equivale a un **77%** y la no socialización de esta información a los ciudadanos con un total de **3.281** que equivale a un **23%**.

**TRÁMITE O SERVICIO SOLICITADO**

SEDE	TRÁMITE PARA LA LIBERTAD CUMPLIDA	ATENCIÓN MÉDICA	TRÁMITE DE BENEFICIO ADMINISTRATIVO (PERMISO DE 72 HORAS, LIBERTAD CONDICIONAL)	INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS	CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ INTERNOS	SOLICITUD DE DESCUENTO PARA ESTUDIO TRABAJO Y ENSEÑANZA	EXPEDICIÓN DE COMUTOS DE TRABAJO Y/O ESTUDIO	TRÁMITE DE TRASLADO
Regional Central	6	721	688	645	540	660	590	224
Regional Noroeste	213	652	344	111	428	692	259	72
Regional Norte	83	371	767	62	51	193	72	81
Regional Occidente	65	503	490	506	509	518	60	46
Regional Oriente	8	361	360	357	44	382	62	32
Regional Viejo Caldas	99	370	338	132	355	104	103	88
<b>TOTAL</b>	<b>474</b>	<b>2.978</b>	<b>2.987</b>	<b>1.813</b>	<b>1.927</b>	<b>2.549</b>	<b>1.146</b>	<b>543</b>

En relación a los trámites más solicitados por parte de los ciudadanos encuestados son: Trámites de beneficios administrativos (Permiso de 72 horas, libertad condicional) con un total de **2.987** equivalente a un 21%, seguido de atención médica con un total de **2.978** que equivale a un 21%, Solicitud de descuento para estudio, trabajo y/o enseñanza con un total de **2.549** que equivale a un 17% de los encuestados, continuando con Consignación Cuenta Matriz con un total de **1.927** que equivale a un 13%, son los más solicitados por los ciudadanos.

**SU TRÁMITE O SERVICIO FUE SOLUCIONADO**

SEDE	SI	NO
Regional Central	3070	1004
Regional Noroeste	2032	739
Regional Norte	1420	260
Regional Occidente	1912	785
Regional Oriente	1277	329
Regional Viejo Caldas	1369	220
<b>SEDE CENTRAL</b>	<b>1067</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.147</b>	<b>3.343</b>

La solución que han recibido los ciudadanos ha sido de **12.147** en comparación con la no solución de trámites que se encuentra con un total de **3.343** ciudadanos.

**FUERON AMABLES LOS SERVIDORES QUE LO  
ATENDIERON**

SEDE	SI	NO
Regional Central	3258	816
Regional Noroeste	2055	716
Regional Norte	1469	211
Regional Occidente	1765	932
Regional Oriente	1024	582
Regional Viejo Caldas	1160	429
SEDE CENTRAL	1071	2
<b>TOTAL</b>	<b>11802</b>	<b>3688</b>

Se evidencia que a un total de 11.802 ciudadanos que se han acercado a las instalaciones, los funcionarios han sido amables en la atención que les suministran por el contrario un total de 3.688 ciudadanos no han evidenciado una actitud amable por parte del funcionario.

**LOS FUNCIONARIOS POSEEN LOS CONOCIMIENTOS Y  
HABILIDADES PARA LA ATENCIÓN A SU  
REQUERIMIENTO**

SEDE	SI	NO
Regional Central	3256	818
Regional Noroeste	1963	808
Regional Norte	1259	421
Regional Occidente	1770	927
Regional Oriente	1298	308
Regional Viejo Caldas	1152	437
SEDE CENTRAL	1066	7
<b>TOTAL</b>	<b>11764</b>	<b>3726</b>

Con relación a los conocimientos y habilidades que tiene el funcionario para la solución de la atención que requiere la ciudadanía se evidencia que mayormente con un total de 1.1764 cuentan con estas características por el contrario un total de 3.726 ciudadanos encuestados manifiestas que el funcionario que los atendió no contaba con estas habilidades.

**LA INFORMACIÓN Y LA RESPUESTA QUE RECIBIO FUE  
EN UN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO**

SEDE	SI	NO
Regional Central	3143	931
Regional Noroeste	1874	897
Regional Norte	1257	423
Regional Occidente	1762	935
Regional Oriente	1029	577
Regional Viejo Caldas	1146	443
SEDE CENTRAL	1072	1
<b>TOTAL</b>	<b>11283</b>	<b>4.207</b>

La información y respuesta con un lenguaje claro y sencillo ha sido favorable en una cantidad de **11.283** ciudadanos encuestados por lo tanto un total de **4.207** ciudadanos no ha tenido este tipo de lenguaje.

**TUVO QUE VENIR VARIAS VECES PARA SOLUCIONAR  
SU REQUERIMIENTO**

SEDE	SI	NO
Regional Central	1.119	2.955
Regional Noroeste	947	1.824
Regional Norte	454	1.226
Regional Occidente	926	1.771
Regional Oriente	642	964
Regional Viejo Caldas	371	1.218
SEDE CENTRAL	108	965
<b>TOTAL</b>	<b>4.567</b>	<b>10.923</b>

Se evidencia que actualmente los ciudadanos han tenido que venir más de una vez para la solución de los requerimientos con un total de **4.567** ciudadanos que manifestaron esta situación y **10.923** ciudadanos solo han tenido que acercarse a las instalaciones para la solución de sus requerimientos.

**LE HAN SOLICITADO DINERO O DADIVAS PARA  
PROPORCIONARLE EL SERVICIO**

SEDE	SI	NO
Regional Central	453	3621
Regional Noroeste	179	2592
Regional Norte	0	1680
Regional Occidente	89	2608
Regional Oriente	0	1606
Viejo caldas	19	1570
<b>TOTAL</b>	<b>740</b>	<b>13677</b>

En la solicitud de dadivas o dinero para proporcionar el servicio se encuentra que no se les ha solicitado esto a un total de 13.677 encuestados por el contrario a un total de 740 ciudadanos si se les ha solicitado esto.

### CONCLUSIONES

1. Se evidencia que existe un 85% de satisfacción con base a informar a los ciudadanos sobre el tratamiento de los datos personales que suministran al momento de acercarse a las Oficinas de Atención al Ciudadano a nivel nacional.
2. En la atención preferencial se ubica con mayor índice de atención a la población en situación de vulnerabilidad con un total de 620 equivale al 28% de la población encuestada, seguido de adultos mayores con un total de 480 equivalente a un 35% de los encuestados y mujeres embarazadas con un total de 112 con un equivalente al 19% de los encuestados a nivel nacional, el restante de encuestados se encuentra ubicado en las poblaciones como niños, niñas y adolescentes, minorías, personas en condiciones de discapacidad y personas de talla baja y estas atenciones preferenciales constituyen al 19% restante de los encuestados.
3. La Socialización de la Carta del Trato Digno Derechos y Deberes de los Ciudadanos y canales de atención se encuentra con una satisfacción de la ciudadanía encuestada del 77%, por lo que se debe continuar con esta actividad con todos los ciudadanos que se acerquen a las Oficinas de Atención al Ciudadano a nivel nacional, con la finalidad de dar a conocer esta información de manera continua y cubrir una mayor cantidad de población de interés para el instituto como: familiares de PPL, PPL, ciudadanía en general, entre otros.
4. Con base a los trámites más solicitados por parte de los ciudadanos encuestados son: Trámites de beneficios administrativos (Permiso de 72 horas, libertad condicional) con un equivalente a un 21%, seguido de atención médica con un equivale a un 21%, Solicitud de descuento para estudio, trabajo y/o enseñanza con un equivale a un 17% de los encuestados, continuando con Consignación Cuenta Matriz con un equivale a un 13%, son los más solicitados por los ciudadanos, evidenciando que estos trámites han sido mencionados a lo largo del año es necesario tomar acciones de mejora, con la finalidad de disminuir este indicador y dar a conocer la información de los trámites y servicios que tiene el instituto para la Población privada de la libertad, familiares, entre otros.
5. En cuanto a ítems de interés para conocer por el instituto con base a conocimientos que tiene el funcionario, lenguaje claro, sencillo y respeto continuo del funcionario al momento de generar una atención se evidencia que se encuentra con una satisfacción alta sin embargo en estos tres aspectos a evaluar se encuentra que hay una insatisfacción sobre el 26% de los encuestados por

lo que es necesario mantener el protocolo de atención al ciudadano y brindar una atención en un lenguaje claro y sencillo a los ciudadanos.

6. Es importante tomar acciones de mejora con base a la respuesta oportuna al ciudadano ya que se evidencia que en su mayoría los ciudadanos deben acercarse más de una vez a las Oficinas de Atención al Ciudadano por la falta de respuesta de las dependencias dueñas de los diferentes procesos que cuenta el instituto, con una recurrencia en las visitas de un 31% de los ciudadanos encuestados.
7. Se evidencia que a un total de 740 (5%) ciudadanos les han solicitado dinero o dadas para atender la PQRSD que el ciudadano solicita, por lo que se deben tomar las acciones pertinentes para disminuir este indicador y con la finalidad de que este hecho no se presente en la institución. Por lo que se solicitará a las dependencias competentes una reinducción a los funcionarios como acciones de prevención al delito sobre conductas irregulares de servidores públicos.
8. Es importante resaltar el buen trabajo que se evidencia de los funcionarios de atención al ciudadano ya que se evidencia con mayor recurrencia una satisfacción en las atenciones brindadas en las Oficinas, hecho que se debe incentivar para mantener la alta satisfacción.

Atentamente,



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

Revisado: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Elaboró: Julieth Garcia Triana – Auxiliar Administrativo  
Fecha elaboración: 06 de febrero de 2023