

# Informe Ejecutivo caracterización ciudadana del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

## I. Semestre de 2025.

Para el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario es importante conocer y fortalecer los trámites y servicios brindados a los usuarios, para lo cual se presenta el informe caracterización de la ciudadanía en el **Primer Semestre de 2025**, como resultado de las encuestas recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correo electrónico, página web a nivel nacional en la seis (6) Regionales, Escuela Penitenciaria y sus ERON adscritos, identificando la caracterización de cada uno de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que presta el INPEC.



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>1. ALCANCE</b>	3
<b>2. OBJETIVO GENERAL</b>	4
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
<b>3. NORMATIVIDAD APLICABLE</b>	4
<b>4. LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES DIRECCIÓN GENERAL DEL INPEC</b>	5
<b>5. RECOLECCION y ANÁLISIS DE LA INFORMACION</b>	6
5.1. ESTADÍSTICA	6
5.1.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN.	6
<b>ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES</b>	11
<b>CONCLUSIONES</b>	12

## I. INTRODUCCIÓN

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

En el presente 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 y parámetros establecidos en el procedimiento, información útil para el re-diseño de servicios actuales susceptibles de mejora.

La información es el resultado de las encuestas realizadas de forma aleatoria a la ciudadanía que solicitó algún trámite o servicio a través de los canales para tal fin, en el **primer semestre de 2025** en las oficinas de Atención al Ciudadano de la Sede Central y las seis (6) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas, Escuela Penitenciaria Nacional y ERON adscritos a cada Regional con un total de siete mil trescientos cincuenta y dos (**7.352**) a nivel nacional para conocer la satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios solicitados.

El talento Humano y 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

El presente informe abarca la caracterización de los principales usuarios del Instituto: personas privadas de la libertad, familiares de la PPL, defensores, representantes de entidades gubernamentales y no gubernamentales, así como ciudadanos en general, a partir de la información recolectada en encuestas de percepción ciudadana realizadas en los distintos canales de atención a nivel nacional.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Conocer las características de la PPL, familiares, defensores, entidades gubernamentales, no gubernamentales y Ciudadanía en general, que acceden a los servicios que brinda el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC, a través de los canales de atención como son: Atención Personalizada, Telefónica, Correo Electrónico, Escrita (Correspondencia), Buzón, Página Web formulario de PQRS.

Identificar las características sociodemográficas y necesidades de la ciudadanía que interactúan con el INPEC, con el fin de optimizar la prestación del servicio.

### A. 2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ 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 grupos de interés.
- ✓ Optimizar las oficinas de Atención al Ciudadano a nivel Nacional, mediante la 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

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información): " **por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones**".

#### **4. LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES DIRECCIÓN 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
- ✓ 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 4 Objetivo: Registrar en forma oportuna y con calidad, las queja, solicitud, denuncia, reclamos, felicitación, sugerencia y orientación, que sean atendidas a través de los distintos canales de atención, de acuerdo con los requisitos legales vigentes, las políticas y los objetivos del INPEC.

## 5. RECOLECCIÓN y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

El análisis estadístico se centró en variables sociodemográficas y aspectos relacionados con el acceso a los servicios, la calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario, con el fin de obtener una adecuada caracterización del ciudadano por ende mejorar los servicios brindados por Instituto.

### B. 5.1. ESTADÍSTICA

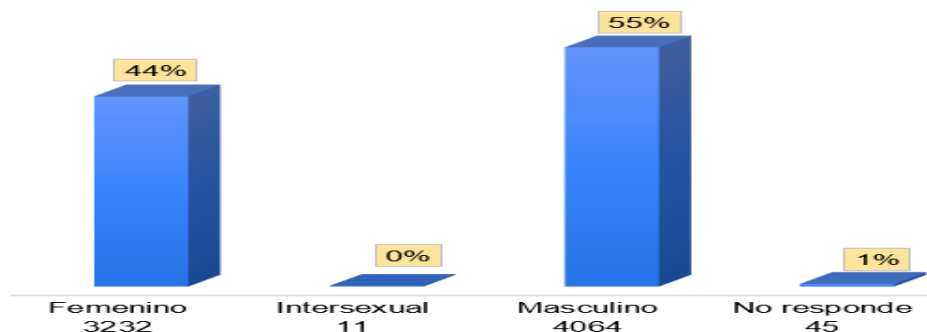
#### C. 5.1.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, se realizaron encuestas percepción en la Sede central, Direcciones Regionales, Escuela Penitenciaria Nacional y ERON adscritos, para conocer la satisfacción del cliente frente al servicio de atención y el grado el cual arrojo como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizada.

Los resultados y análisis de la encuesta se presenta continuación:

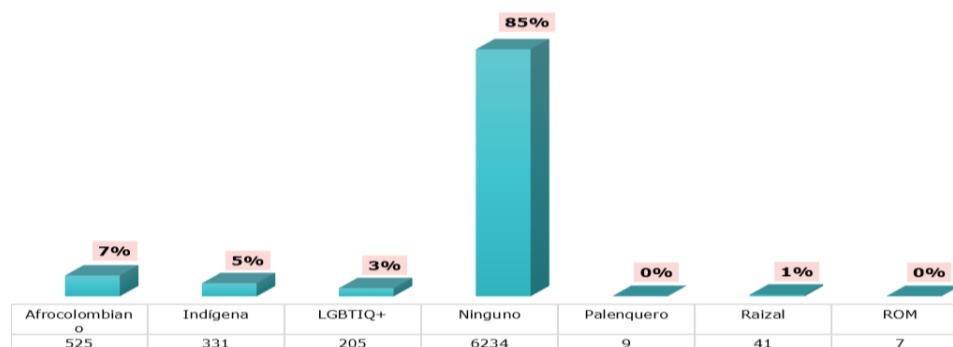
##### 5.1.1.1 SEXO

1.



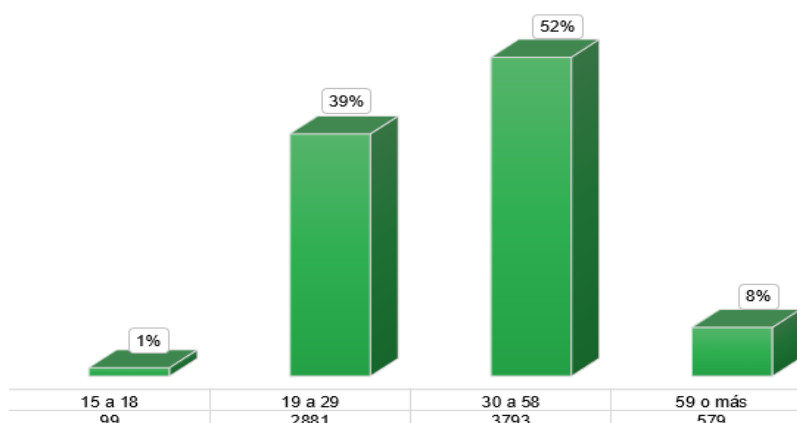
La distribución por sexo muestra que la ciudadanía que accede a los servicios del Instituto, son en su mayoría hombres (55%), seguidos por mujeres (44%), con una participación marginal de personas intersexuales (0,1%).

### 5.1.1.2 TIPO DE POBLACIÓN



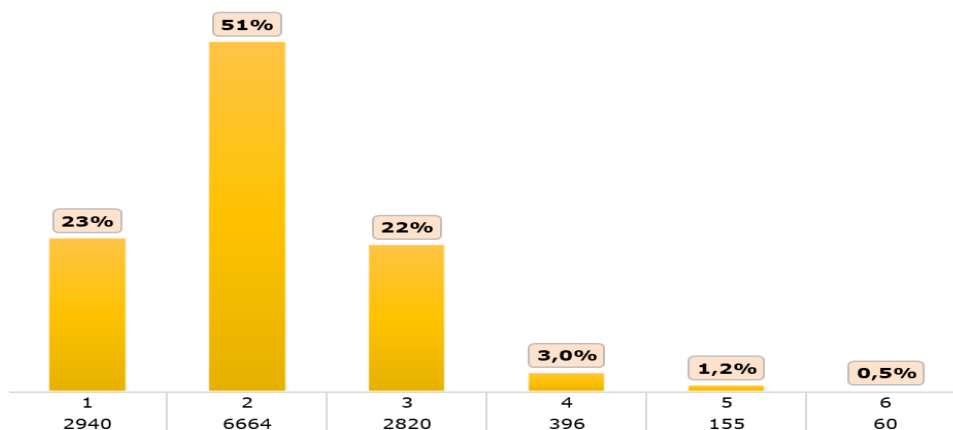
Este indicador muestra que el 85% de los ciudadanos encuestados no se identifican con ninguna población diferencial, mientras que el 15% restante pertenece a grupos como afrocolombianos, indígenas, LGBTIQ+, raizales, palanqueros y ROM. Esta información es fundamental para el diseño de estrategias de atención con enfoque diferencial, ya que permite establecer acciones específicas para asegurar la inclusión y el acceso equitativo a los servicios del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.

### 5.1.1.3 RANGO DE EDAD



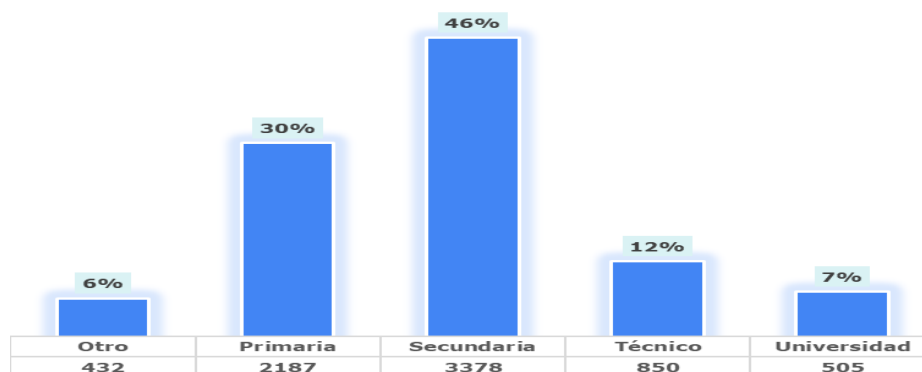
El análisis se evidencia que más de la mitad de los ciudadanos que acceden a los servicios del Instituto, se encuentran en edad laboral activa (entre los 30 y 58 años) y el 39% constituye la población entre 19 a 29 años de edad, seguida de la población mayor de 59 años de edad en un 8%.

#### 5.1.1.4 ESTRATO SOCIAL



El análisis por estrato socioeconómico evidencia que el 96% de los ciudadanos encuestados pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, lo cual indica que los servicios del INPEC son mayoritariamente utilizados por personas de bajos recursos económicos. Esta distribución demanda una atención institucional con enfoque en accesibilidad, asequibilidad y simplificación de trámites.

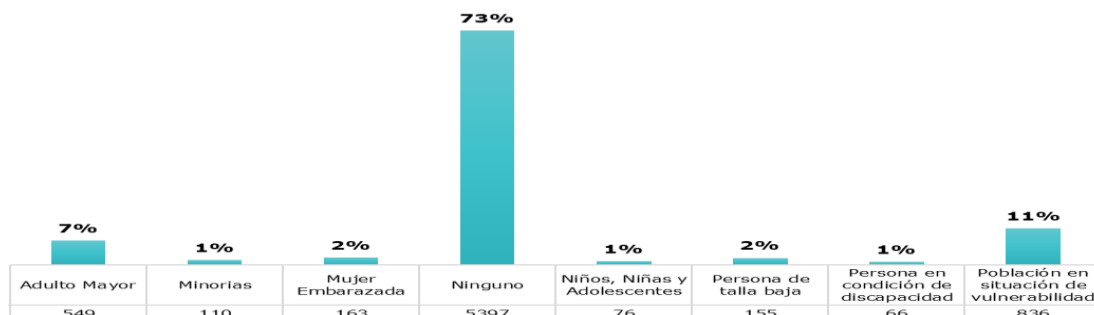
#### 5.1.1.5 NIVEL DE ESCOLARIDAD





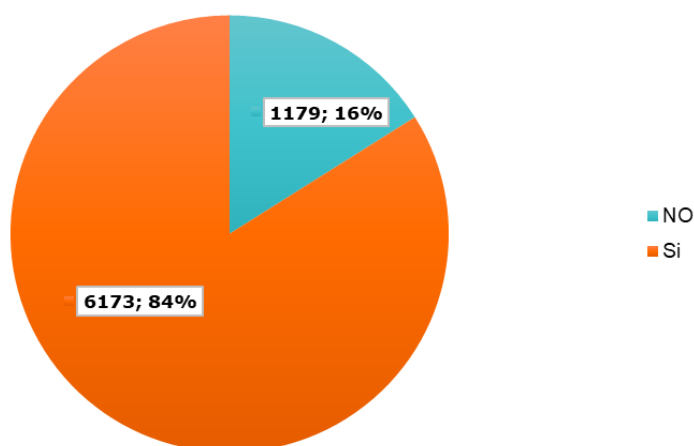
El perfil educativo de la ciudadanía encuestada muestra que el 76% cuenta con formación primaria o secundaria y solo el 19% cuenta con un nivel educativo técnico y profesional.

#### 5.1.1.6 ATENCIÓN PREFERENCIAL



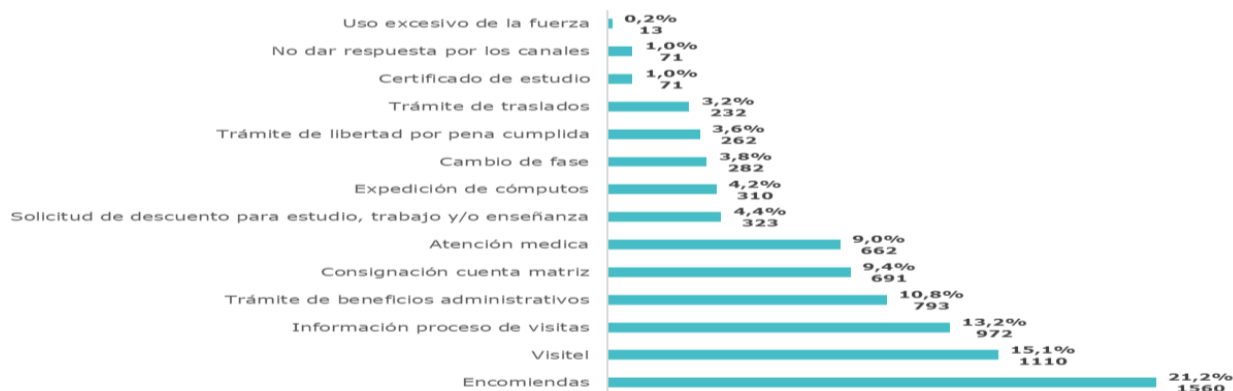
Con relación a la atención preferencial que realiza el Instituto, se realiza la atención de la población en situación de vulnerabilidad en un 11% en un total de 836, adultos mayores con 7% un total de 549, mujeres embarazada con 2% un total de 163, con menores índices se ubican las poblaciones, persona de talla baja con un 2% en un total de 155, minorías con 1% un total de 110 personas en condiciones de discapacidad con 1% un total de 66 y se brinda atención en un del 73% de personas, que no pertenece a ningún grupo de la atención preferencial (Ninguno) con un total de 5.397.

#### 5.1.1.7 CONOCE LA CARTA DEL TRATO DIGNO



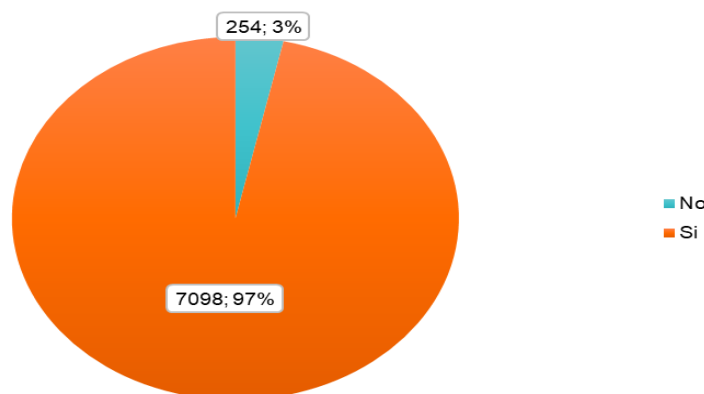
Con relación a la información registrada sobre la socialización y difusión de la información de la Carta del trato digno se aprecia que un total de 6.173 ciudadanos correspondientes a un 84% conocen dicha información, pero por el contrario un 16% no la conocen.

#### 5.1.1.8 TRÁMITE SOLICITADO



Se generó la validación de los trámites más solicitados y se encuentran: 21,2% encomiendas con un total de 1.560, 15,1% visitel con 1.110, 13,2% información proceso de visitas de 972, con 10,8% trámites de beneficios administrativos (permiso de 72 horas, libertad condicional) con 793, 9,4% Consignación cuenta matriz con 691, 9% Atención médica con 662, 4,4% Solicitud de descuento para estudio trabajo y/o enseñanza con 323, 4,2% expedición de cómputos con 310; 3,8% cambio de fase con 282, 3,6% Trámite de libertad por pena cumplida con 262; 3,2% Trámite de traslados con 232; 1% certificado de estudio con 71, 1% No dar respuesta por los canales con 71 y finalmente en menor porcentaje con un 0,2% el tramite uso excesivo de la fuerza con 13.

#### 5.1.1.9 EL TRÁMITE FUE SOLUCIONADO.



Los ciudadanos manifiestan que la solución a los requerimientos ha sido en un 97% satisfactoria con un total de 7.098 en comparación con la no solución de trámites que se encuentra en un 3% correspondiente a un total de 254 personas.

## **II. ESTRATEGÍAS INSTITUCIONALES**

- El Instituto Nacional penitenciario continuará con la creación y presentación de oferta de servicios dirigida a la ciudadanía en aras de fortalecer la comunicación a través de los diferentes canales, con el fin de mejorar la calidad y eficiencia al servicio del ciudadano en los puntos de atención presencial con inversión infraestructura y herramientas de la Tecnología Informática de la Comunicación.
- Efectuar estrategias para buscar alternativas de comunicación y satisfacción de necesidades de información, que no impliquen exclusivamente el uso del canal presencial a través del fortalecimiento de canales de comunicación digitales de igual manera ajustar formatos, como la accesibilidad digital con interfaces sencillas para facilitar la interacción con el ciudadano.
- Es importante mantener y fortalecer estrategias inclusivas que reduzcan las barreras para el acceso a la información y a los servicios, garantizando condiciones de equidad y trato digno para todas las personas, por tanto, los servicios y canales de atención deben adaptarse a su perfil, priorizando la eficiencia, accesibilidad y disponibilidad de canales y un esfuerzo mayor con los canales digitales.
- Continuar con el diseño de estrategias de formación y capacitación a funcionarios en enfoque diferencial, derechos humanos y en general en la buena atención y servicio al ciudadano.

### III. CONCLUSIONES

- La caracterización de los usuarios del INPEC durante el periodo comprendido de enero a junio de 2025 evidencia que el servicio está siendo utilizado principalmente por la ciudadanía de bajos recursos económicos, con escolaridad media y en edad laboral activa. La satisfacción frente al servicio prestado es ampliamente positiva, lo que permite concluir que las estrategias implementadas están dando resultados favorables.
- Es necesario seguir fortaleciendo la accesibilidad y la atención diferencial e inclusiva de forma presencial y digital, de manera que se garantice el acceso universal a los servicios del Instituto, alineado con los principios de equidad, eficiencia y transparencia.
- El informe confirma que el Instituto atiende a una población mayoritariamente vulnerable, con necesidades específicas en los diferentes trámites. Si bien la satisfacción es alta, persisten aspectos a mejorar en inclusión, acceso a información y digitalización.

**Copia:** N/A

**Anexo:** N/A

**Aprobado por:** Lilian Yaneth Castillo Arana, Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano –GATEC

**Revisado por:** Johnny Sánchez Salazar, profesional especializado, GATEC

**Elaborado por:** Luz Stella Ortega Sánchez, Técnico Administrativo, GATEC

**Fecha de elaboración:** 8 de julio de 2025

**Archivo:** 81002-214-78-informes de gestión