

Bogotá D.C,

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

INPEC 22-01-2024 11.53.
Al Condestar: Cta Este No.: 2024IE0011111 - Fol.1 Anexo FA-0
ORIGEN : 81002 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / JULIETH ESTEFANIA GARCIA TRIANA
DESTINO : 8100 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO : INFORME CARACTERIZACION DE USUARIOS VIGENCIA 2023
OBS : INFORME CARACTERIZACION DE USUARIOS VIGENCIA 2023.

2024IE0011111



Asunto: Informe Caracterización de Usuarios vigencia 2023.

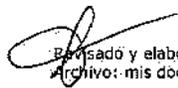
Respetuoso Saludo, Señor Coronel

De manera atenta me permito adjuntarle el Informe Caracterización de Usuarios en el periodo comprendido de enero a septiembre del año en vigencia, 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,


JULIETH GARCIA TRIANA

Funcionaria Grupo Atención al Ciudadano INPEC (PAT)



Revisado y elaborado por: Julieth Garcia Triana - Auxiliar Administrativo - Grupo de atención al Ciudadano
Archivo: mis documentos informes Plan de Acción 2,023 Caracterización.

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

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 INFORMACION	6
4.1 ESTADISTICAS	7
4.2 RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION EL AÑO 2.022	DURANTE 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

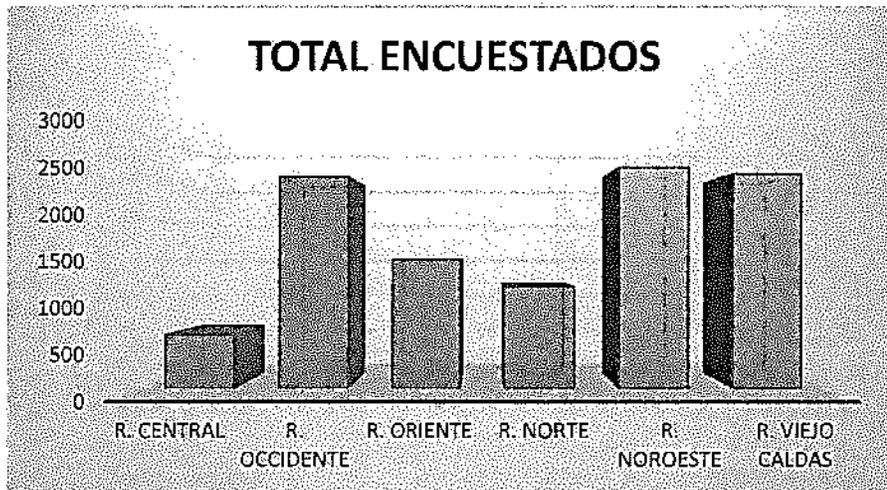
Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

CONSOLIDADO AÑO 2023

TOTAL ENCUESTADOS

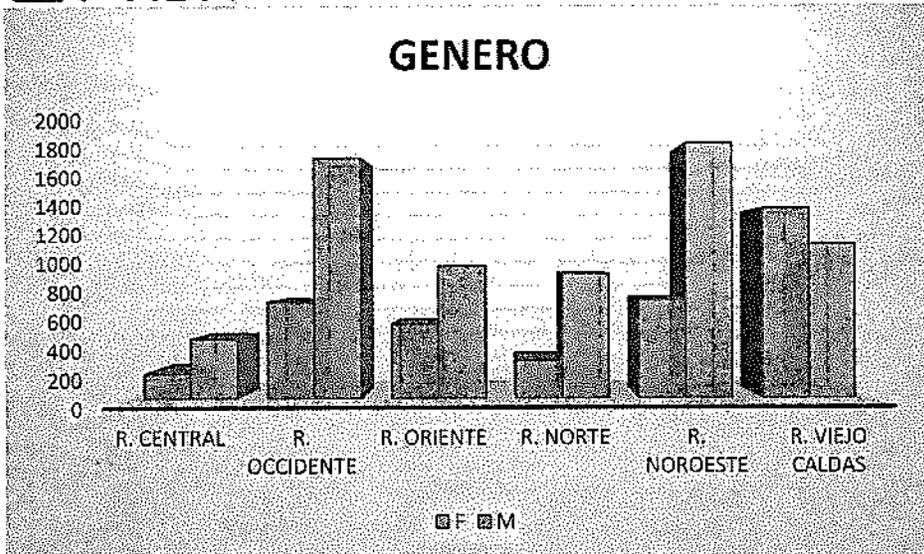
SEDE	TOTAL
R. CENTRAL	623
R. OCCIDENTE	2489
R. ORIENTE	1516
R. NORTE	1194
R. NOROESTE	2607
R. VIEJO CALDAS	2.532
TOTAL	10961



CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

➤ **Género**

SEDE	GENERO	
	F	M
R. CENTRAL	186	437
R. OCCIDENTE	711	1778
R. ORIENTE	545	971
R. NORTE	279	915
R. NOROESTE	721	1886
R. VIEJO CALDAS	1.400	1132
TOTAL	3842	7119
%	35%	65%



Un **65%** de los usuarios corresponde al género masculino.

➤ **Tipo de Población**

SEDE	TIPO DE POBLACIÓN							
	LGBTI	AFROCOLOMBIANO	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERO	ROM	NINGUNO	OTRO
R. CENTRAL	21	13	39	5	0	1	403	34
R. OCCIDENTE	99	397	302	63	8	3	1.445	172
R. ORIENTE	58	19	2	0	0	0	1.411	26
R. NORTE	121	30	57	28	1	1	911	45
R. NOROESTE	34	121	10	4	4	1	2.205	228
R. VIEJO CALDAS	167	25	134	2	1	0	1.909	294
TOTAL	500	605	544	102	14	6	8.284	799
%	5%	6%	5%	1%	0%	0%	76%	7%

En donde se evidencia que la población LGBTI tiene 5% con un total de 500, Afrocolombianos 6% con un total de 605, Indígenas 5% con un total de 544, Raizal 1% con un total de 102, Palenquero 0% con un total de 14. 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 8.284.

SEDE	EDAD			
	15-18	19-29	30-58	58 +
R. CENTRAL	26	179	351	70
R. OCCIDENTE	20	782	1378	309
R. ORIENTE	14	434	933	135
R. NORTE	217	467	449	61
R. NOROESTE	42	1024	1422	119
R. VIEJO CALDAS	124	1062	1119	227
TOTAL	443	3948	5652	921
%	4%	36%	52%	8%

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 5.652 correspondiente a un 52%, seguido de edad promedio entre 19 a 29 años de edad con un total de 3.948 correspondiente a un 36% y la menor es entre 15 a 18 años de edad con un total de 443 correspondiente a un 4%.

➤ **ESTRATO SOCIAL**

SEDE	ESTRATO SOCIAL					
	1	2	3	4	5	6
R. CENTRAL	273	254	83	7	0	2
R. OCCIDENTE	1221	898	317	43	10	0
R. ORIENTE	549	830	130	7	0	0
R. NORTE	550	292	205	126	5	16
R. NOROESTE	1.462	840	258	25	6	16
R. VIEJO CALDAS	899	1244	353	28	8	0
TOTAL	4954	4358	1346	236	29	34
%	45%	40%	12%	2%	0%	0%

El estrato social de la población se encuentra en mayor porcentaje en los estratos 1 con 45% un total de 4.954, estrato 2 con 40% un total de 4.358, estrato 3 con 12% un total de 1.346, continuando con el estrato 4 con un 2% un total de 236, esto va seguido de los estratos 5 y 6 que sumados dan un total de 63.

➤ **ESCOLARIDAD**

SEDE	ESCOLARIDAD				
	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSIDAD	OTRO
R. CENTRAL	189	307	82	37	8
R. OCCIDENTE	907	1092	274	161	55
R. ORIENTE	436	828	187	62	3
R. NORTE	442	486	221	38	7
R. NOROESTE	982	1355	185	61	24
R. VIEJO CALDAS	830	1266	236	113	87
TOTAL	3786	5334	1185	472	184
%	35%	49%	11%	4%	2%

Con base al nivel de escolaridad de la ciudadanía encontramos que el de mayor recurrencia es Escolaridad Secundaria con 49% un total de 5.334, primaria con 35% un total de 3.786, Técnico con 11% un total de 1.185, Universitaria con 4% un total de 472 y otros con 2% un total de 184.

➤ **ATENCIÓN PREFERENCIAL**

ATENCIÓN PREFERENCIAL								
SEDE	ADULTOS MAYORES	MUJERES EMBARAZADA	POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE	MINORIAS	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	PERSONAS DISCAPACITADAS	NINGUNO	PERSONAS DE TALLA BAJA
R. CENTRAL	115	37	129	18	35	12	29	0
R. OCCIDENTE	533	75	586	100	51	41	1015	88
R. ORIENTE	169	43	224	19	11	16	554	480
R. NORTE	62	30	375	25	15	16	669	2
R. NOROESTE	183	13	1229	11	23	28	554	566
R. VIEJO CALDAS	271	62	349	32	17	16	1.775	10
TOTAL	1333	260	2892	205	152	129	4596	1146
%	12%	2%	27%	2%	1%	1%	43%	11%

En la atención preferencial se ubica con mayor índice de atención a la población en situación de vulnerabilidad con 27% un total de 2.892, seguido de adultos mayores con 12% un total de 1.333 y personas de talla baja con 11% un total de 1.146 y mujeres embarazadas con 2% un total de 260, con menores índices se ubican las poblaciones como niños, niñas y adolescentes con 1% un total de 152, minorías con 2% un total de 205, personas en condiciones de discapacidad con 1% un total de 129.

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 ciudadana 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.

