

Informe Ejecutivo

Caracterización de usuarios del INPEC 2024

Para el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario es importante conocer y fortalecer los trámites y servicios brindados a la ciudadanía para lo cual se presenta el informe caracterización de usuarios en la vigencia 2024, como resultado de las encuestas recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correo electrónico, pagina web a nivel nacional en la seis (6) Direcciones 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.

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 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 los ciudadanos que solicitaron algún trámite o servicio a través de los canales para tal fin, en la vigencia 2024 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 ocho mil doscientos treinta y dos (**8.232**) a nivel nacional para conocer la satisfacción de los ciudadanos 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

Caracterización de las personas privadas de la libertad, familiares de la PPL, 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 la PPL, familiares, defensores, entidades gubernamentales, no gubernamentales y Ciudadanos 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 PQRSD.

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 2052 de 2020 Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras autoridades.
- ✓ 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.

- ✓ 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.
- ✓ Ley 1712 2014 transparencia y acceso a la información
- ✓ 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.
- ✓ 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.", artículo 76 existencia de las Oficinas de atención en las entidades del estado.
- ✓ **Ley 1437 de 2011 - ARTÍCULO 21.** Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.
- ✓ CONPES 3649 de 2010 la cual establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ 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.
- ✓ Constitución Política Colombiana artículos 23, 365 y 369 donde se indican derechos y deberes de los ciudadanos.

3.1 LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES DIRECCION GENERAL DEL INPEC

- ✓ Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente. Código PM-DA-P04 Versión 04 del 04 de Julio del 2024 – 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.
- ✓ Protocolos de Atención al Ciudadano. PM-DA-G02 V1 del 04 de Julio del 2024- Objetivo: Establecer los lineamientos institucionales de Atención al Ciudadano que regulan la prestación del servicio en el Instituto Nacional

Penitenciario y Carcelario, con el fin de asegurar la calidad y pertinencia de los mismos, garantizando de esta manera los derechos de los ciudadanos que utilizan nuestros medios de recepción de PQRSD.

- ✓ Circular N° 19 del 5 de julio de 2024, que contiene la actualización sobre el "Protocolo para la gestión óptima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico y la defensa judicial".
- ✓ Circular N°. 000015 del 03 de agosto de 2024, titulada «Respuesta oportuna y trámite legal a derechos de petición, envío de documentación para concesión de subrogados a la PPL en todos los ERON a cargo del INPEC evitando la interposición de acciones de tutela».
- ✓ Resolución N°.2846 del 03 de abril de 2024, por la cual se modifica el Artículo 32 Capítulo Segundo de la Resolución 243 de enero 17 de 2020."Por la cual se desarrolla la estructura orgánica del nivel central y se determina los grupos de trabajo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC" Artículo 2 Grupo de Atención al Ciudadano inciso 12 el cual reza "Mantener la reserva debida sobre la información que se administra en la dependencia ..." así mismo los lineamientos impartidos por la ley 1581 de 2012.
- ✓ 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".
- ✓ 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.
- ✓ Funciones de la oficina de Atención al Ciudadano en los Establecimiento de Reclusión de acuerdo a la resolución 0501 del 4 de febrero de 2005.
- ✓ 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 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.

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 algunas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad.

4.1. ESTADÍSTICA

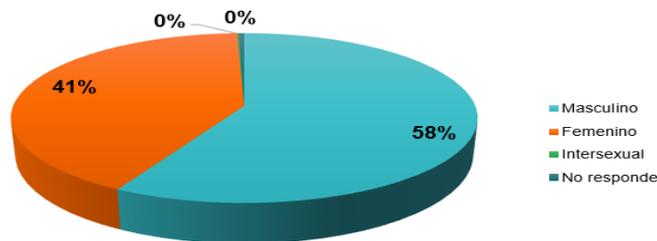
4.1.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

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.

Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

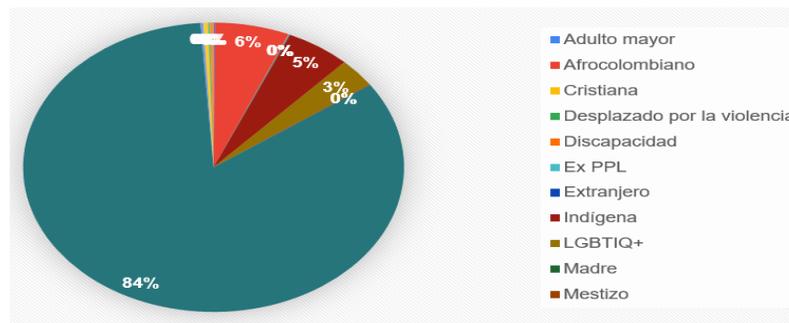
CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO

1. SEXO



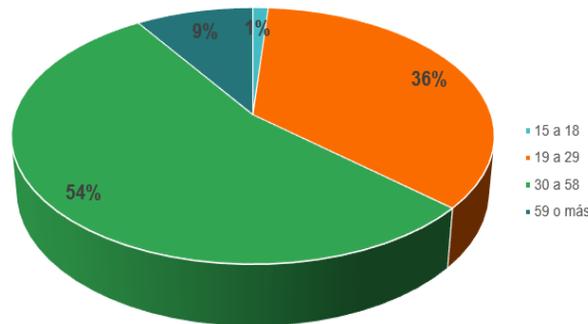
Para el periodo evaluado, se evidencia que mayormente visitan las oficinas de atención al ciudadano personas definidas en el sexo masculino con un total de 4.771 para un 58%, mujeres un total de 3414 para un 41%, Intersexual 10 para un 0,1% y No responde 37 para un total de 0,4%.

2. TIPO DE POBLACION



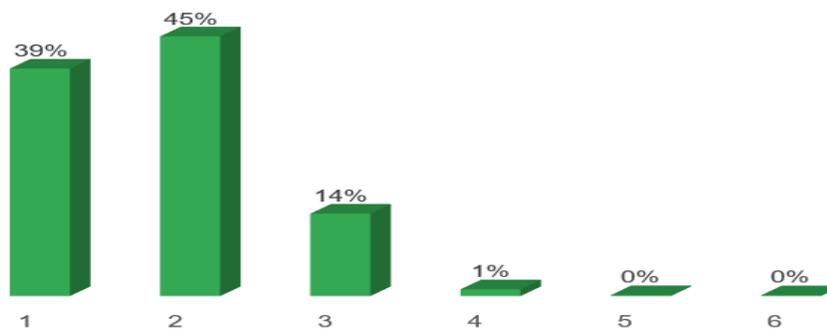
Se evidencia que un total 6877 personas que no corresponden a ningún tipo de población visitan las oficinas de atención al ciudadano en un 84%, indígenas con un total del 5,% que corresponden a 449 personas, afrocolombianos 6,3% con un total de 521, LGBTIQ+ un total de 262 correspondiente a un 3,1%, Raizal con un total de 34, ROM con un total de 13, palanquero con un total de 18, población adulto mayor con 10, visitante 25, población con discapacidad 2, EX PPL 1, Extranjero 6 y Mestizo con un total de 8.

3. RANGO DE EDAD



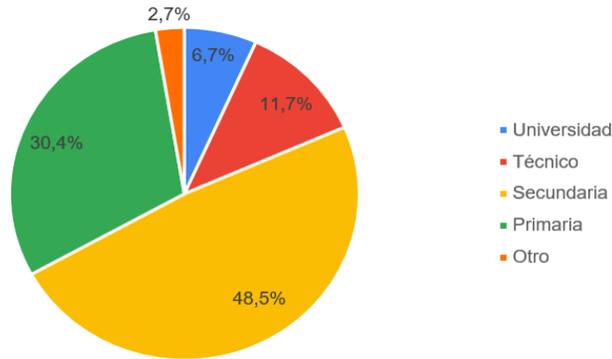
En la imagen se observa que con un 54% de la población se encuentra entre un rango de edad de los 30 a 58 años de edad, seguido de rango de edad de 19 a 29 años con un total de 36%, el rango de edad de 59 o más con un 9%, en un menor porcentaje los ciudadanos de edades de 15 a 18.

4. ESTRATO SOCIAL



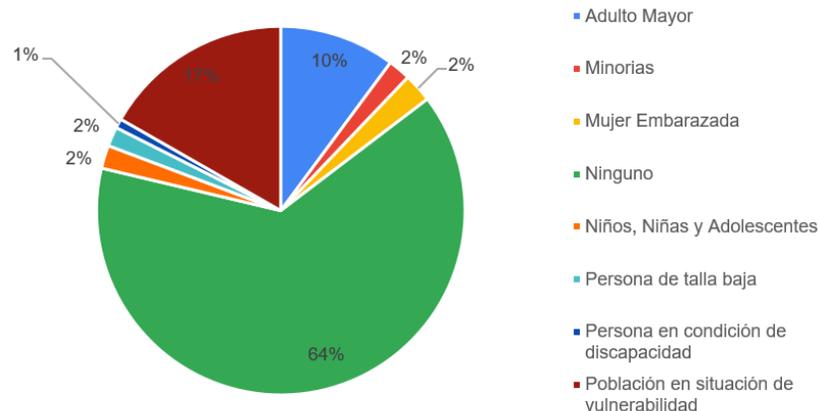
El estrato social de la población se encuentra en mayor porcentaje en el estrato 2 con 45% un total de 3698, estrato 1 con 39% un total de 3240, estrato 3 con 14,3% un total de 1174, continuando con el estrato 4 con un 1,3% un total de 97, esto va seguido de los estratos 5 y 6 que sumados dan un total de 12 y 10 respectivamente

5. NIVEL DE ESCOLARIDAD



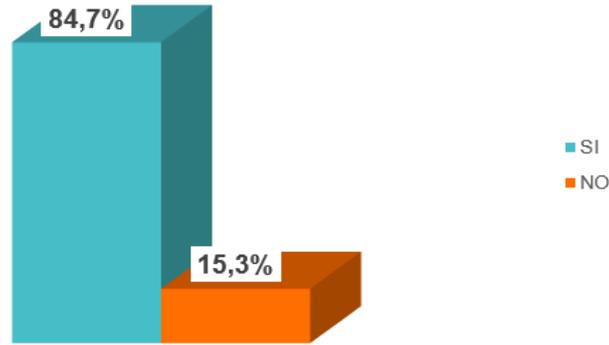
Con base al nivel de escolaridad de la ciudadanía se encuentra que el de mayor recurrencia es escolaridad secundaria con 48,5% un total de 3.995, primaria con 30,4% un total de 2500, Técnico con 11,7% un total de 965, Universitaria con 6,7% un total de 553 y otros con 2,7% un total de 219.

6. ATENCION PREFERENCIAL



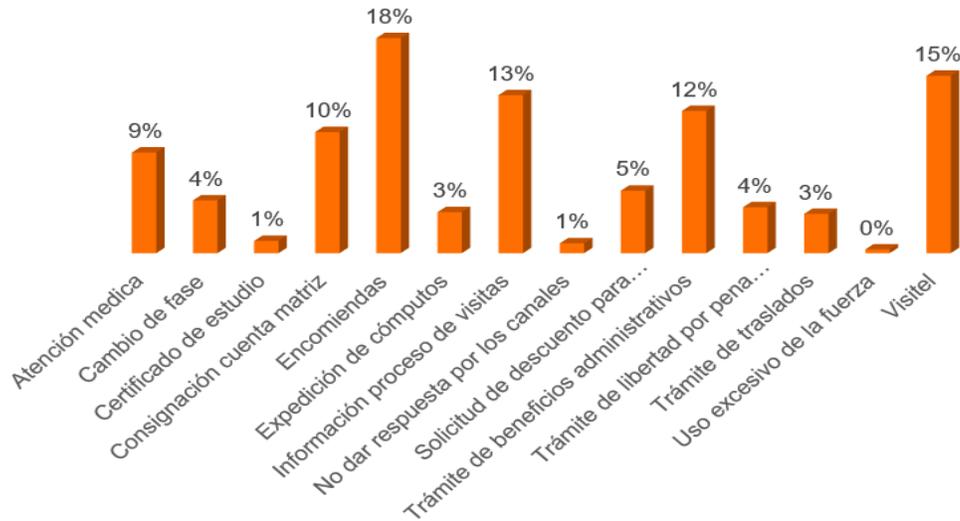
Con relación a la atención preferencial que realiza el Instituto, se evidencia que hay un total del 64% de personas, que no tiene atención preferencial (ninguno) con un total de 5273, Se realiza la atención de la población en situación de vulnerabilidad en un 17% en un total de 1378, adultos mayores con 10,2% un total de 836, mujeres embarazadas con 2,5% un total de 208, con menores índices se ubican las poblaciones niños, niñas y adolescentes con 2% un total de 167, minorías con 2% un total de 162, persona de talla baja con un 1,7% en un total de 140, personas en condiciones de discapacidad con 0.8% un total de 68.

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 6971 ciudadanos correspondientes a un 84,7% conocen dicha información, pero por el contrario un total de 1.260 ciudadanos que corresponden a un 15,3% no conocen esta información.

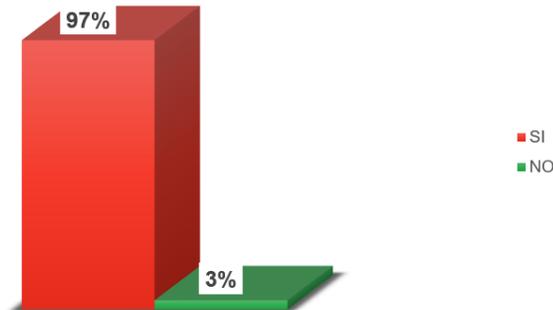
8. TRÁMITE SOLICITADO



Se generó la validación de los trámites más solicitados y se encuentran: 18,2% encomiendas con un total de 1498, 14,9% visitel con 1236, 15% información de visitas con un total de 1101, con 13,4% trámites de beneficios administrativos (permiso de 72 horas, libertad condicional) con 991, 10% Consignación cuenta matriz, con 844, 8,5% Atención médica con 701, 5,3% Solicitud de descuento para estudio trabajo y/o enseñanza con 435, 4,5% cambio de fase con 367,

3,9% Trámite de libertad por pena cumplida con 320, 3% Trámite de traslados con 274, 3,5% expedición de cómputos con 286, 1% certificado de estudio con 85, 0,8% No dar respuesta por los canales con 68 y finalmente en menor porcentaje con un 0,3% el tramite uso excesivo de la fuerza con 26.

9. EL TRAMITE FUE SOLUCIONADO



Los ciudadanos manifiestan que la solución a los requerimientos ha sido en un 97% satisfactoria con un total de 7962 en comparación con la no solución de trámites que se encuentra en un 3,6% correspondiente a un total de 269 personas.

ESTRATEGIAS

- 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 (Digiturno y calificador del servicio entre otros)
- 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 como: **Correos electrónicos, teléfonos, línea nacional, WhatsApp y CHATBOT página web.**
- Diseño de estrategias diferenciales que garanticen al tipo de población, a los de bajos recursos económicos y estrato social, rango de edad, tipo de población, el acceso universal a los trámites y servicios del Instituto.

Elaboró:
Luz Stella Ortega Sánchez
Técnico Administrativo
Grupo Atención al Ciudadano

Revisó:
GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ
Coordinadora (e) Grupo Atención al Ciudadano

Aprobó:
GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ
Coordinadora (e) Grupo Atención al Ciudadano