

81002-DINPE-GATEC

INPEC 22-02-2021 08:32
Al Contestar Cite Este No.: 2021IE0033795 Fol:12 Anexo:0 FA:0
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY
ASUNTO INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA 2.020
OBS

2021IE0033795



Bogotá D.C, febrero 18 de 2.021

Mayor General
MARIANO BOTERO COY
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Bogotá

Asunto: **Informe Consolidado Encuestas de Percepción Ciudadana 2.020**

Respetuoso Saludo Señor General,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2.020, el grupo de atención al ciudadano realizo el consolidado correspondiente a las Encuestas de Percepción Ciudadana de la Sede Central y la enviada por seis (6) Direcciones Regionales, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas, Central y ERON adscritos, como a continuación se presenta.

RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2.020

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 2.020 a las oficinas de atención al ciudadano en (6) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON seleccionados y adscritos a cada Regional y las encuestas adelantadas en la Sede Central con un total de encuestados a nivel nacional, para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, teniendo en cuenta que a partir del mes de marzo se cambió el

formulario de encuestas 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.

CONSOLIDADO ENERO -DICIEMBRE 2.020

ENCUESTAS DE PERCEPCION 2.020	
SEDE	TOTAL
R. CENTRAL	3.682
R. OCCIDENTE	3.407
R.NOROESTE	2.354
R.NORTE	1.500
R.ORIENTE	1.273
R.V.CALDAS	1.080
SEDE CENTRAL	133
TOTAL	13.429

CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

1. Género

GENERO			
SEDE	F	M	TOTAL
R. CENTRAL	1.598	2.084	3.682
R. OCCIDENTE	1.596	1.811	3.407
R.NOROESTE	913	1.441	2.354
R.NORTE	796	704	1.500
R. ORIENTE	727	546	1.273
R.V.CALDAS.	478	602	1.080
SEDE CENTRAL	85	48	133
TOTAL	6.193	7.236	13.429
%	46,12%	53,88%	

Un **53.88 %** de los usuarios corresponde al género masculino.

2. Tipo de Población

TIPO DE POBLACION								
SEDE	LGBTI	AFROCOLOMBIANA	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERA	ROM	NINGUNO	OTRO
R.CENTRAL	96	108	158	24	2	0	1928	1068
R.OCCIDENTE	227	576	282	44	4	0	1498	354
R.NORTE	39	251	100	20	4	3	524	249
R.ORIENTE	9	92	12	6	0	0	448	487
R.NOROESTE	16	205	16	3	0	0	1265	484
R.V.CALDAS	68	15	26	0	0	2	490	379
SEDE CENTRAL	26	39	12	4	0	0	16	24
TOTAL	481	1286	606	101	10	5	6169	3045
%	4,11%	10,99%	5,18%	0,86%	0,09%	0,04%	52,71%	26,02%

Un **52.71 %** de los usuarios corresponde a ningún tipo de población y sobresale la población afrocolombiana con un porcentaje del 10.99%.

3. Edad

EDAD					
SEDE	15-18	19-29	30-58	58+	TOTAL
SEDE CENTRAL	10	62	47	14	133
R.ORIENTE	38	509	683	43	1273
R.V.CALDAS	18	414	569	79	1080
R.NORTE	34	758	502	206	1500
R.NOROESTE	15	927	1311	101	2354
R.CENTRAL	93	1429	1647	513	3682
R.OCCIDENTE	21	1216	1824	346	3407
TOTAL	229	5315	6583	1302	13429
%	1,71%	39,58%	49,02%	9,70%	

Un 49.02% de los usuarios se encuentran en el rango de los 30 y 58 años de edad, seguida de un porcentaje del 39.58% entre los 19 y 29 años.

4. Estrato Social

ESTRATO							
SEDE	1	2	3	4	5	6	TOTAL
R.OCCIDENTE	1733	1129	487	19	24	15	3407
R.CENTRAL	1678	1334	560	58	35	17	3682
R.NOROESTE	1311	669	308	56	8	2	2354
R.NORTE	556	512	372	55	3	2	1500
R.V.CALDAS	294	571	207	7	1	0	1080
R.ORIENTE	297	623	342	9	2	0	1273
SEDE CENTRAL	26	52	51	2	2	0	133
TOTAL	5896	4892	2330	210	80	42	13429
%	43,90%	36,43%	17,35%	1,56%	0,60%	0,31%	

El **43.90%** de los usuarios se encuentran en estrato 1, seguido de un 36.43% en estrato 2.

5. Escolaridad

ESCOLARIDAD						
SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA	UNIVERSIDAD	OTRA	TOTAL
R.OCCIDENTE	1338	1479	382	193	15	3407
R.CENTRAL	1395	1569	206	405	107	3682
R.NOROESTE	973	989	264	96	32	2354
R.NORTE	386	757	217	125	15	1500
R.V.CALDAS	376	605	65	19	15	1080
R.ORIENTE	573	597	86	11	6	1273
SEDE CENTRAL	35	58	27	12	1	133
TOTAL	5076	6054	1247	861	191	13.429
%	37,80%	45,08%	9,29%	6,41%	1,42%	

El **45.08%** de los usuarios tienen como ultimo nivel de escolaridad secundaria, seguido de un 37.80% en primaria.

6. Atención preferencial

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
SEDE CENTRAL	28	12	49	8	0	10	4	22
R.CENTRAL	814	71	1069	45	5	82	0	1596
R.OCCIDENTE	935	164	1059	160	7	24	62	996
R.NORTE	36	28	668	36	49	14	6	663
R.ORIENTE	50	16	738	6	3	8	3	449
R.NOROESTE	86	28	939	41	2	16	5	1237
R.V.CALDAS	54	18	255	22	0	25	1	705
TOTAL	2003	337	4777	318	66	179	81	5668
%	14,92%	2,51%	35,57%	2,37%	0,49%	1,33%	0,60%	42,21%

El **35.57%** de la población encuestada corresponde a población en situación de vulnerabilidad, seguido de un 14.92% que representa población de adulto mayor.

7. ¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado la política de tratamiento de datos personales?

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3477	194
R.OCCIDENTE	3223	205
R.NOROESTE	2298	46
R.NORTE	1479	21
R.ORIENTE	1216	35
R.V.CALDAS	1045	57
SEDE CENTRAL	133	0
TOTAL	12871	558
%	95,84%	4,16%

Un **95.84%** de los usuarios son informados de la Política de privacidad del INPEC, esto demuestra un avance en la socialización y aplicabilidad del documento, sin embargo, hay un porcentaje del 4.16%, que dice que no han sido notificados de la ley de privacidad o que no aplica para ellos.

8. ¿Conoce la carta de Trato digno (derechos, deberes y canales atención) de la entidad?

CARTA DEL TRATO DIGNO DE LA ENTIDAD		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	3086	321
R.CENTRAL	3268	414
R.NOROESTE	2166	188
R.NORTE	1396	104
R.V.CALDAS	1022	58
R.ORIENTE	1188	85
SEDE CENTRAL	124	9
TOTAL	12250	1179
%	91,22%	8,78%

El **91.22 %** de los encuestados conocen la Carta Trato digno al ciudadano, con un 8.78% que manifiesta no conocerla.

9. Trámite o servicio solicitado

SERVICIO O TRAMITE SOLICITADO								
TIPO DE TRAMITE	S. CENTRAL	R.CENTRAL	R-OCCIDENTE	R.NORTE	R.ORIENTE	R.NOROESTE	R.V.CALDAS	TOTAL
Beneficios Administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional)	32	505	667	295	498	493	336	2826
Encomiendas	12	557	622	303	164	246	246	2150
Atención médica	16	664	447	124	386	195	157	1989
Consignación Cuenta Matriz Internos	11	577	429	239	4	332	105	1697
Solicitud de descuento para estudio, trabajo y enseñanza	2	254	244	59	9	120	18	706

expedición de cómputos de trabajo y/o estudio	2	228	103	62	120	194	42	751
Otro/Cual:	2	22	52	28	2	330	38	474
Trámite para la Libertad por pena cumplida	5	104	218	35	16	82	26	486
Visitel	2	97	91	215	12	78	33	528
Requerimiento para el cambio de fase	1	274	113	30	12	54	16	500
Información del procedimiento de visitas	12	95	99	20	12	68	36	342
Tramite de Traslado	18	154	173	41	18	54	6	464
No dar Respuesta a las Peticiones	8	83	95	30	12	74	4	306
Carnetización	10	46	48	10	6	32	16	168
Uso excesivo de la Fuerza	0	22	6	9	2	2	1	42
TOTAL	133	3682	3407	1500	1273	2354	1080	13429

El **21.04%** solicitan información relacionada con los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) respecto del trámite de encomiendas un 16.01% han requerido, atención medica un 14.81%, consignación cuenta matriz 12,63% como los servicios más solicitados.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

10. ¿Su trámite o servicio que se realizó fue solucionado?

SU TRAMITE FUE SOLUCIONADO		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3216	466
R.OCCIDENTE	3249	158
R.NORTE	1338	162
R.ORIENTE	1019	254
R.NOROESTE	2170	184
R.V.CALDAS	1038	42
SEDE CENTRAL	118	15
TOTAL	12148	1281
%	90,46%	9,54%

Al 90.46% de los encuestados les fue solucionado el trámite o servicio solicitado

11. ¿Fueron amables los servidores públicos que lo atendieron?

AMABILIDAD DEL SERVIDOR PUBLICO		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3468	214
R.OCCIDENTE	3252	155
R.NOROESTE	2256	98
R.NORTE	1422	78
R.ORIENTE	1221	52
R.V.CALDAS	1037	43
SEDE CENTRAL	130	3
TOTAL	12786	643
%	95,21%	4,79%

Un **95.21%** de los encuestados indican que los servidores públicos que los atendieron fueron amables en su trato.

12. ¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención a su requerimiento?

FUNCIONARIO POSEE CONOCIMIENTOS		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3497	185
R.OCCIDENTE	3252	155
R.NOROESTE	2251	103
R.NORTE	1425	75
R.ORIENTE	1250	23
R.V.CALDAS	1041	39
SEDE CENTRAL	133	0
TOTAL	12849	580
%	95,68%	4,32%

Un **95.68%** de los usuarios atendidos consideran que los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención de su requerimiento.

13. ¿La información y respuesta que recibió fue en un lenguaje claro y sencillo?

RESPUESTA EN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3507	175
R.OCCIDENTE	3252	154
R.NOROESTE	2276	78
R.NORTE	1455	45
R.ORIENTE	1243	31
R.V.CALDAS	1063	17
SEDE CENTRAL	133	0
TOTAL	12929	500
%	96,28%	3,72%

Para el **96.28%** de los usuarios atendidos consideran que el INPEC se atiende de manera clara, sencilla y con empatía.

14, ¿Tuvo que venir varias veces para cumplir con su requerimiento?

VENIR VARIAS VECES		
SEDE	NO	SI
R.CENTRAL	3407	264
R.OCCIDENTE	3182	225
R.NOROESTE	2241	109
R.NORTE	1356	148
R.ORIENTE	1219	65
R.V.CALDAS	1039	41
SEDE CENTRAL	129	4
TOTAL	12573	856
%	93,63%	6,37%

El **6.37%** de los usuarios atendidos, opinan que tuvieron que venir varias veces para solucionar sus requerimientos.

15, ¿Le han solicitado dinero, dadas para proporcionarle el servicio?

SOLICITUD DE DINERO O DAVIDAS POR EL SERVICIO PRESTADO		
SEDE	NO	SI
R.CENTRAL	3641	41
R.OCCIDENTE	3369	38
R.NOROESTE	2319	35
R.NORTE	1445	55
R.ORIENTE	1267	6
R.V.CALDAS	1075	5
SEDE CENTRAL	133	0
TOTAL	13249	180
%	98,66%	1,34%

El **1.34%** de los usuarios encuestados manifiesta que le han solicitado dinero o dadas para proporcionarle el servicio, situación que como se puede apreciar se presenta en las regionales Central, Occidente y Norte.

CONCLUSIONES

Un alto porcentaje califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano.

La calificación que brindan la mayoría los ciudadanos encuestados respecto a la estructura física de las oficinas de atención al ciudadano, en aspectos de señalización, comodidad orden y limpieza, así como la suficiencia de ventanillas o módulos es muy buena y con el fin de seguir mejorando en estos aspectos se cuenta con el proyecto de inversión para este año mediante la implementación de infraestructura física (módulos) y herramientas tecnológicas , lo que permitirá seguir individualizar la atención al

ciudadano lo cual redundara en una mejor calidad y eficiencia en la prestación del servicio.

Es de gran importancia el análisis que se puede hacer respecto a cómo los ciudadanos entrevistados, se llevan una buena imagen del Instituto al momento de ser atendidos por los responsables de la oficina de atención al ciudadano, lo que nos indica que los aspectos relacionados con retroalimentación y capacitación en temas tan importantes como la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano que se han socializado han surtido efecto.

En algunas ocasiones los ciudadanos perciben cierta inconformidad por las demoras en la prestación de algunos servicios especialmente los relacionados con los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) encomiendas, atención médica, consignación cuenta matriz, procedimiento de visitas, entre los más relevantes

Se deduce que la mayoría de los entrevistados pertenecen a los estratos uno, dos y tres con una mayor participación del género femenino y que un porcentaje relativamente alto se encuentra ocupado bien sea trabajando o estudiando.

Como se puede apreciar los ciudadanos que respondieron la encuesta están conscientes de que el INPEC enfoca sus esfuerzos en el cumplimiento de la Misión cuyo propósito es ofrecer la atención de los servicios con excelencia.

El **1.34%** de los usuarios encuestados manifiesta que le han solicitado dinero o dadas para proporcionarle el servicio, situación que como se puede apreciar se presenta en las regionales Central, Occidente y Norte

RECOMENDACIONES

Hacer visible la Carta de Trato Digno al Ciudadano en todas las oficinas de atención, con el fin de mejorar este indicador garantizando los derechos de los ciudadanos, que como funcionarios públicos debemos velar por que se cumplan, y así mismo fortalecer la interacción de la administración con los ciudadanos en cumplimiento a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Continuar informando a los familiares de la población Privada de la libertad por medio de grupos focales y de los mismos privados de la libertad información sobre los tramites o requisitos a que tienen derecho en lo referente a salud, visitas, trámites jurídicos, consignación cuenta matriz, programa delinquir no paga, tramite carnet de menores.

Continuar con la debida información y aplicabilidad sobre la política de tratamiento de datos personales a los usuarios en cumplimiento de la ley.

Utilizar los canales de difusión de la entidad para informar que para sus trámites o requerimientos los ciudadanos, no requieren de utilizar a terceros (tramitador) ni ofrecer dadivas,

Atender a los ciudadanos oportunamente sus requerimientos sin discriminación y prestar el servicio con respeto sin clasificaciones sobre su nivel escolar o estrato social, ya que el objetivo primordial es mejorar cada día más la imagen institucional.

Frente El **1.34%** de los usuarios encuestados manifiesta que le han solicitado dinero o dadivas para proporcionarle el servicio retomaron acciones con la atención de la línea anticorrupción “campana por un INPEC Trasparente Denuncie “ 018000910105 – 3173000522.

Dar instrucciones a los ERON para que se dé tramiten a todas las PQRSD presentadas por los ciudadanos y que se realice el seguimiento adecuado para que los usuarios no reiteren sus solicitudes ni tengan en lo posible que venir varias a veces por el mismo requerimiento y así mismo ser claros en las respuestas.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Reviso: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano
Proyectó: Luis Alejandro González Torres – Profesional Universitario.
Grupo Atención al Ciudadano – Febrero 16 de 2021
Archivo: mis documentos informes de encuestas de Percepción 2.020