



81002-DINPE-GATEC

Bogotá D.C,

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

INPEC 04-07-2024 16:18
Al Constar Cita Este No.: 2024IE0132172 Fol: 1 Anexo: 0 Fx: 0
ORIGEN 81002 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ
DESTINO 8100 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME CARACTERIZACION DE USUARIOS I SEMESTRE 2024
OBS INFORME CARACTERIZACION DE USUARIOS I SEMESTRE 2024

2024IE0132172



Asunto: Informe Caracterización de Usuarios II trimestre 2024.

Respetuoso Saludo, Señor Coronel

De manera atenta, me permito adjuntarle el Informe Caracterización de Usuarios en el periodo comprendido de abril a junio del año en curso, 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, 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.

Atentamente,


GEIDY CRISTINA CÁRDENAS LÓPEZ
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano INPEC

Revisado: Geidy Cristina Cárdenas López - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
elaborado por: Julieth García Triana - Auxiliar Administrativo
Archivo: mis documentos informes Plan de Acción 2.024 Caracterización.

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC

Dirección: calle 26 N° 27 - 48

Conmutador: 2347474

atencionalciudadano@inpec.gov.co

Página 1 de 10
Código: PA-DO-G01-F09



INPEC

INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS II TRIMESTRE 2024

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 10 
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 IINFORMACION | 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 |

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.

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 y parámetros establecidos en el procedimiento, información útil para el rediseño de servicios actuales susceptibles de mejora.

Esta 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, durante el II Trimestre del año en curso 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 dos mil trecientas treinta (2330) 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 PPLs, 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, 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 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 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

- 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 V4



- 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 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).
- 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.

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 presencial y 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 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 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 realizadas.

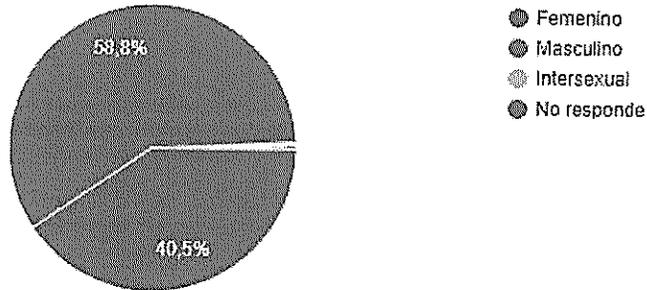
Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

CONSOLIDADO II TRIMESTRE 2024

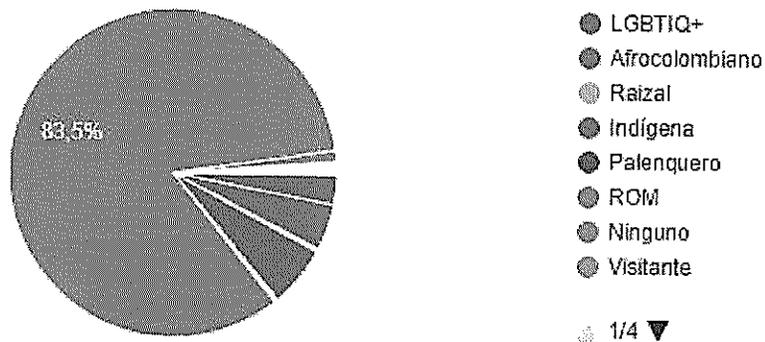
CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO

> GÉNERO



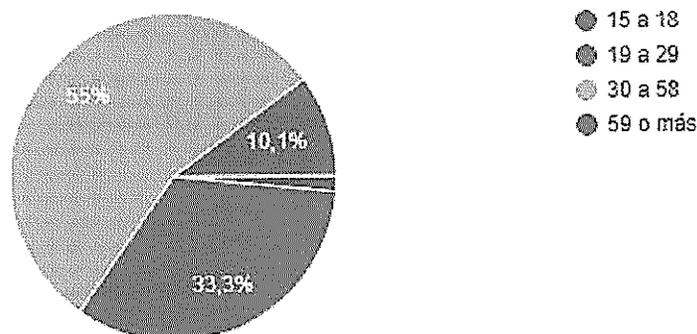
Un **58,8%** de los usuarios corresponde al género masculino.

> TIPO DE POBLACIÓN



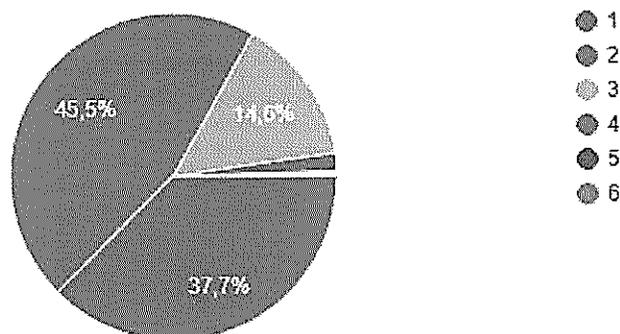
Se evidencia que un total 1979 equivalente a 83,5% de personas no corresponden a ningún tipo de población, indígenas con un total de 140 correspondiente al 6%, afrocolombianos con un total de 105 equivalente al 4,5% y LGBTIQ+ un total de 70 correspondiente a un 3%.

➤ **EDAD**



Como se evidencia en la tabla anterior, la población se encuentra entre un rango de edad de los 30 a los 58 años de edad corresponde a un 55%, seguido del rango de edad de 19 a 29 años con un total de 33,3%, la población con un rango de edad de 59 o más con un 10,1% y por último, el rango de edad entre 15 a 18 años con un 1,5%.

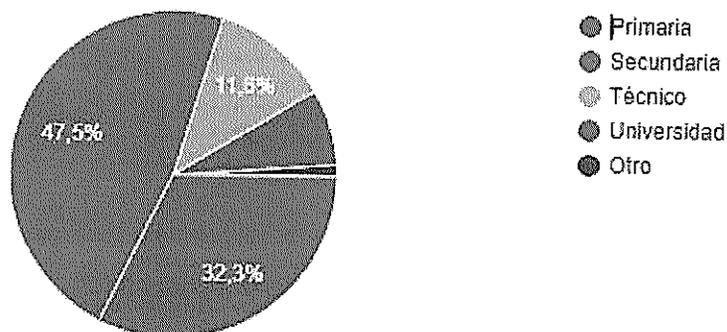
➤ **ESTRATO SOCIAL**



En relación al estrato social de las personas que se acercan a nuestra Institución, podemos evidenciar que un 45,5% se encuentran en estrato 2, seguido de los ciudadanos que se encuentran calificados en estrato 1 con 37,7%, las personas que se encuentran en estrato 3 con un total de 14,6% y estrato 4 que corresponde a 1,8%.



➤ **ESCOLARIDAD**



En relación al nivel de escolaridad se evidencia que con un 47,5% los encuestados tienen un nivel de escolaridad de Secundaria, seguido de un 32,3% que tiene un nivel de escolaridad de primaria, con nivel de escolaridad técnico con un total de 11,6% y Universidad con un total 7,5%.

➤ **ATENCIÓN PREFERENCIAL**



Para la atención preferencial que se realiza en el Instituto, se evidencia que hay un total 61,1% que no tienen atención preferencial (ninguno), seguido de Población vulnerable con un total de 15,2% y Adultos mayores con un 12,7%.



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 implementar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadana mediante mecanismos de participación ciudadana que permitan ser efectivos.
- Efectuar estrategias y alternativas de comunicación para la satisfacción de necesidades de información que busca la ciudadanía, que no impliquen exclusivamente el uso del canal presencial sino por lo contrario a través de otros canales o medios digitales.
- Brindar elementos que permitan mejorar la comunicación entre la entidad y la ciudadanía en general, con el fin de mejorar la calidad y eficiencia al servicio del ciudadano en los puntos de atención, con inversión en la 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, que no tenga en cuenta 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.