

# Informe Ejecutivo

## Percepción Ciudadana

### Vigencia 2024.

En cumplimiento del plan de acción para la **vigencia 2024** el grupo de Atención al Ciudadano realizo el consolidado correspondiente a las encuestas de Percepción Ciudadana de la Sede Central, Escuela Penitenciaria y la enviada por las seis (06) Direcciones Regionales, Occidente, Central, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON adscritos, como a continuación se presenta:

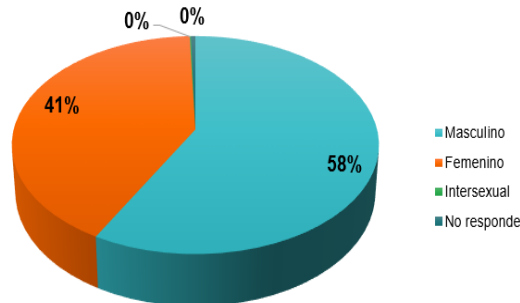
Con el fin de brindar transparencia a la información tabulada en las encuestas desde la coordinación del grupo de Atención al ciudadano de la Dirección General, se realizó la actualización de la forma para la aplicación de estas encuestas realizándose de forma virtual, en las cuales se analiza la siguiente información que a continuación se presenta:

#### **ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN REALIZADA EN LA VIGENCIA 2024**

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 durante la vigencia 2024, en las oficinas de Atención al Ciudadano de la Escuela Penitenciaria, las seis (06) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente, Viejo Caldas y ERON seleccionados y adscritos a cada Regional con un total de ocho mil doscientos (**8232**) encuestados para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención que corresponde a:

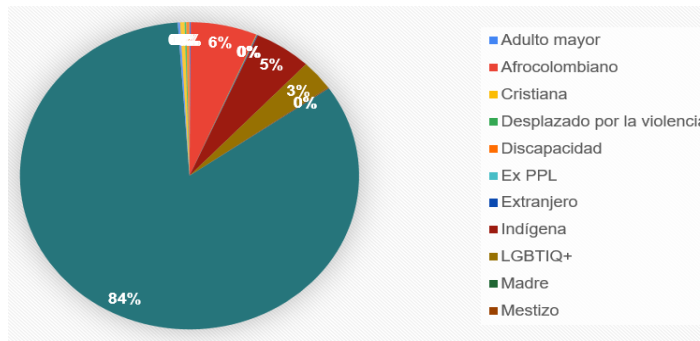
En las cuales se evalúa lo siguiente:

## 1. SEXO



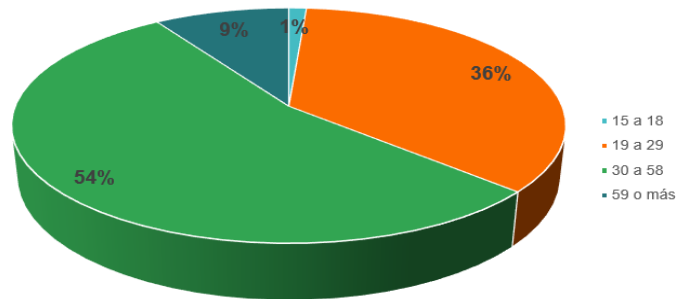
Para el periodo evaluado, se evidencia que mayormente visitan las oficinas de atención al ciudadano personas definidas en el sexo masculino con un total de 4.771 para un 58%, mujeres un total de 3414 para un 41%, Intersexual 10 para un 0,1% y No responde 37 para un total de 0,4%.

## 2. TIPO DE POBLACION



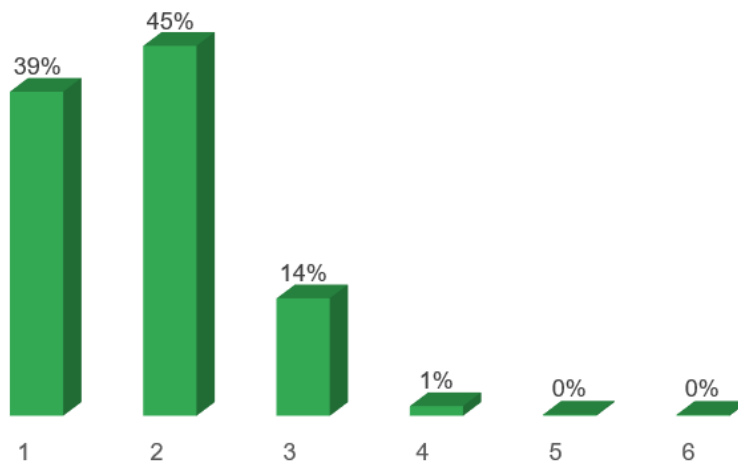
Se evidencia que un total 6877 personas que no corresponden a ningún tipo de población visitan las oficinas de atención al ciudadano en un 84%, indígenas con un total del 5,9% que corresponden a 449 personas, afrocolombianos 6,3% con un total de 521, LGBTIQ+ un total de 262 correspondiente a un 3,1%, 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



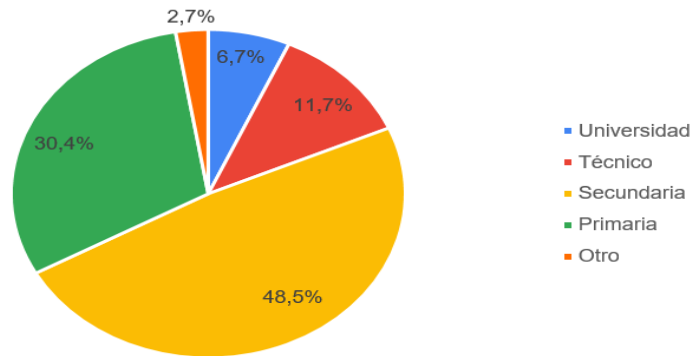
En la imagen se observa que con un 54% de la población se encuentra entre un rango de edad de los 30 a 58 años de edad, seguido de rango de edad de 19 a 29 años con un total de 36%, el rango de edad de 59 o más con un 9%, en un menor porcentaje los ciudadanos de edades de 15 a 18.

### 4. ESTRATO SOCIAL



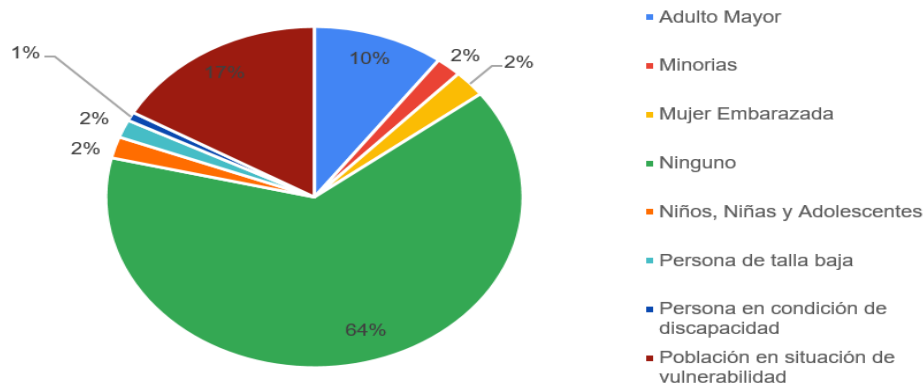
El estrato social de la población se encuentra en mayor porcentaje en el estrato 2 con 45% un total de 3698, estrato 1 con 39% un total de 3240, estrato 3 con 14,3% un total de 1174, continuando con el estrato 4 con un 1,3% un total de 97, esto va seguido de los estratos 5 y 6 que sumados dan un total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

**INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC**

**Dirección:** calle 26 N° 27 - 48

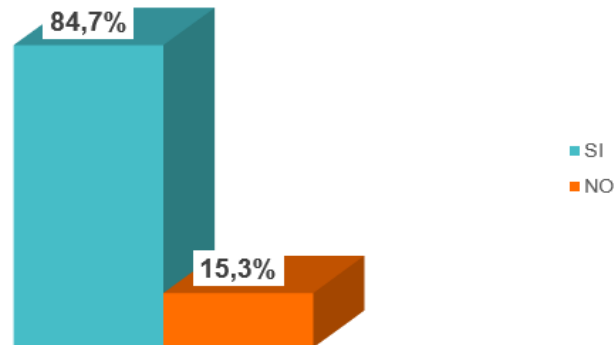
**Conmutador:** 2347474

[atencionalciudadano@inpec.gov.co](mailto:atencionalciudadano@inpec.gov.co)

Página 4 de 7

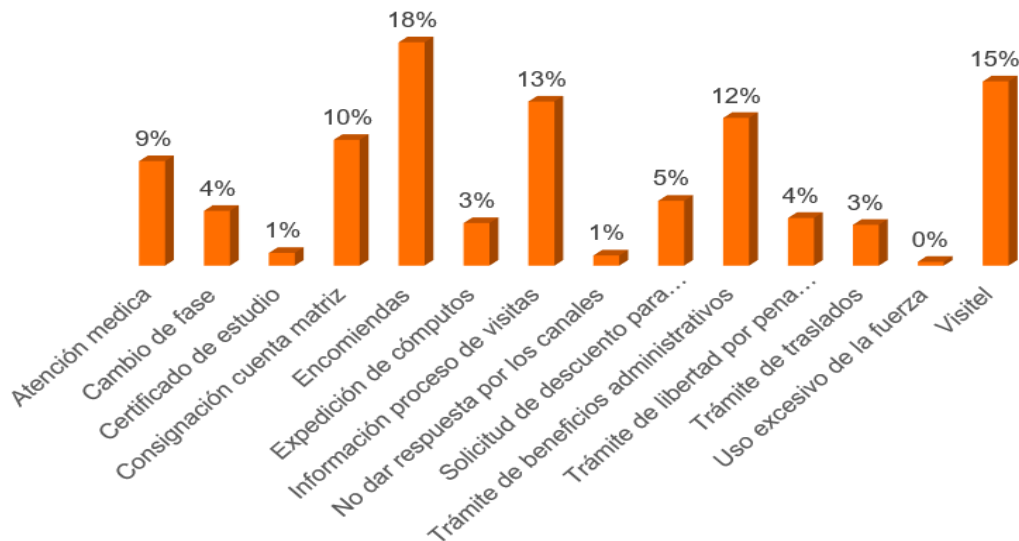
**Código:** PA-DO-G01-F09

## 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.

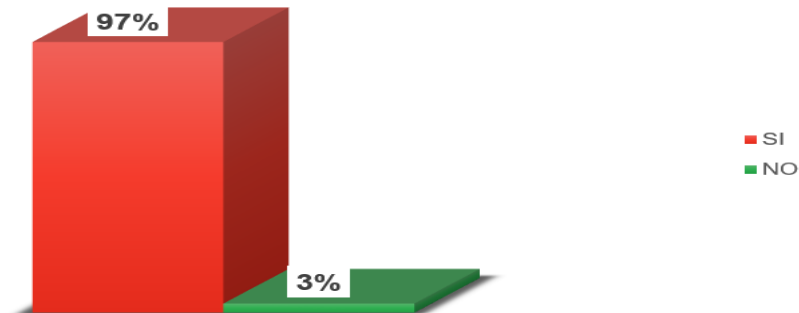
## 8. TRÁMITE SOLICITADO



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

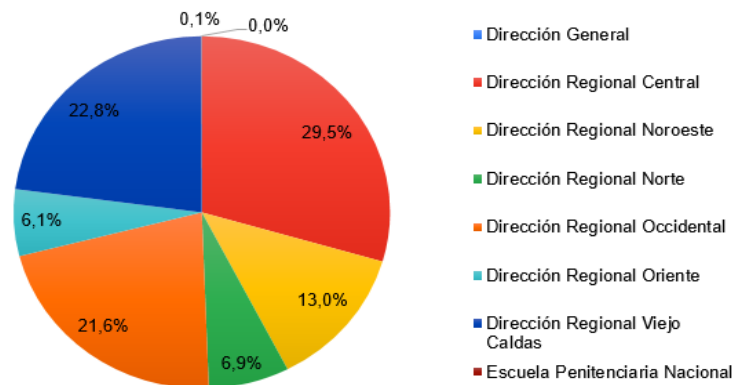
con 435, 4,5% cambio de fase con 367, 3,9% Trámite de libertad por pena cumplida con 320, 3% Trámite de traslados con 274, 3,5% expedición de cómputos con 286, 1% certificado de estudio con 85, 0,8% No dar respuesta por los canales con 68 y finalmente en menor porcentaje con un 0,3% el tramite uso excesivo 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.

## 10. DIRECCION REGIONAL A LA QUE PERTENECE EL ERON



El consolidado de la encuesta de satisfacción del servicio en línea efectuada a los ciudadanos a nivel nacional se observa que los ERON y Dirección regional central es la que más solicitudes de tramites les requieren en un 29,5% con un total de 2426, ERON y Dirección regional

**INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC**

**Dirección:** calle 26 N° 27 - 48

**Conmutador:** 2347474

[atencionalciudadano@inpec.gov.co](mailto:atencionalciudadano@inpec.gov.co)

Página **6** de **7**

**Código:** PA-DO-G01-F09

viejo caldas con 22,8% para un total de 1879, ERON y Dirección Occidente con 21,6% para un total de 1778, ERON y Dirección Regional Noroeste con 13% para un total de 1067, ERON y Dirección Regional Norte con un 6,9% para un total de 571, ERON y Dirección Regional Oriente con 6,1% con 503, Dirección General y Escuela Penitenciaria con el 0,1% con un total de 3 y 5 ciudadanos respectivamente.

## CONCLUSIONES

Con relación a los resultados de la encuesta de satisfacción formulada se evidencia que los ciudadanos que más se acercan al Instituto son hombres y mujeres, que no pertenecen a ningún tipo de población, seguido de indígenas, afrocolombianos, LGBTIQ+ que oscilan entre los rangos de edad de los 30 a 58 años de edad, seguido del rango de edad de 19 a 29 años, con nivel de escolaridad secundaria, seguido de primaria, siendo los más recurrentes.

Los resultados arrojan que los estratos socioeconómicos más recurrentes en la ciudadanía que se acerca a la institución son estrato 2, seguido de los ciudadanos que se encuentran clasificados en estrato 1 y las personas que se encuentran en estrato 3.

Con respecto a la atención preferencial que se ha manejado ha sido en su mayoría población en situación de vulnerabilidad y adultos mayores.

Los trámites solicitados con mayor recurrencia siguen siendo encomiendas, seguido de VISITEL el sistema automático de asignación de visitas vía telefónica o internet.

Los ciudadanos en su gran mayoría conocen la carta del trato digno y su orientación o PQRSD ha sido resuelta en su totalidad.

Según la encuesta de satisfacción la Regional Central y sus ERON le requieren mayormente solicitudes de trámites, seguida de la Regional Viejo Caldas y sus ERON y en último se encuentra la Escuela Penitenciaria.

**Elaboró:**  
Luz Stella Ortega Sánchez  
Técnico Administrativo

**Revisó:**  
Geidy Cristina Cárdenas López  
Profesional Universitario

**Aprobó:**  
Geidy Cristina Cárdenas López  
Coordinadora GATEC