

Informe ejecutivo percepción ciudadana PRIMER TRIMESTRE (enero a marzo 2025)

En cumplimiento del plan de acción primer (1er) trimestre 2025, el grupo de Atención al Ciudadano realizó el consolidado correspondiente a las encuestas de percepción Ciudadana de la Sede Central, la registrada por las seis (06) Direcciones Regionales, Occidente, Central, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON adscritos y Escuela Penitenciaria Nacional, como a continuación se presenta:

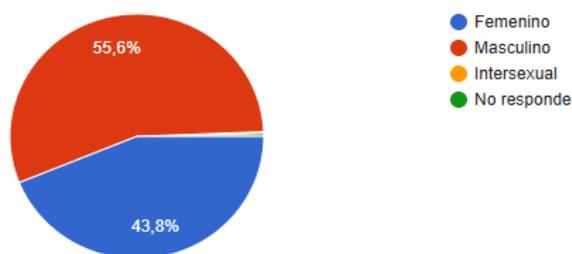
Con el fin de brindar transparencia a la información tabulada en las encuestas desde la coordinación del grupo de Atención al ciudadano de la Dirección General, se implementó la aplicación de estas encuestas de forma virtual, en las cuales se analiza la siguiente información que a continuación se presenta:

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN REALIZADA EN PRIMER TRIMESTRE 2025

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 el primer trimestre de 2025, en las oficinas de Atención al Ciudadano en seis (06) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente, Viejo Caldas y ERON seleccionados y adscritos a cada Regional con un total de tres mil seiscientos veinte (**3.620**) encuestados para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención que corresponde a:

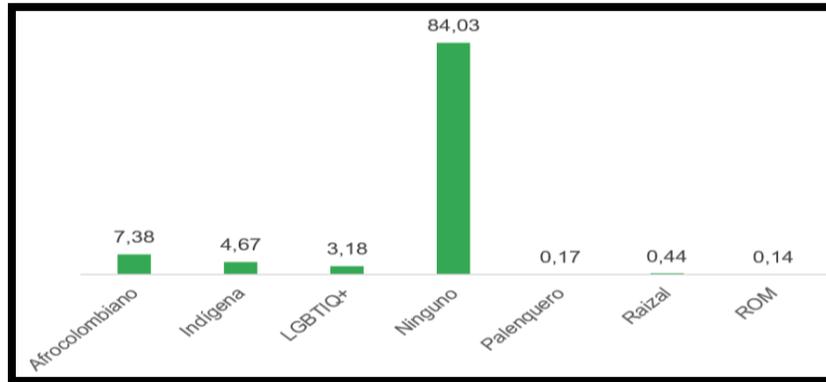
En las cuales se evalúa lo siguiente:

1. SEXO



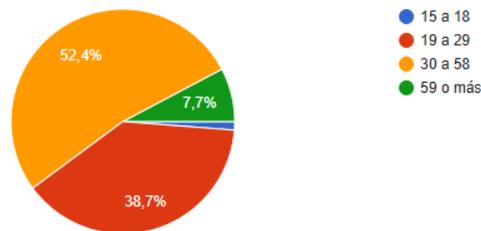
Para el periodo evaluado, se evidencia que mayormente visitan las oficinas de atención al ciudadano personas definidas en el sexo masculino con un total de 1988 para un 54,9%, mujeres un total de 1.610 para un 44,4%, Intersexual 7 para un 0,1% y No responde 15 para un total de 0,4%.

2. TIPO DE POBLACION



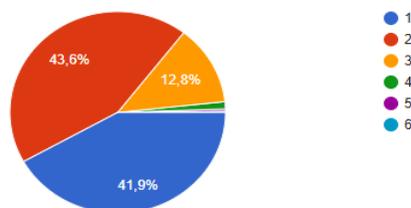
Se evidencia que un total 3.042 personas que no corresponden a ningún tipo de población visitan las oficinas de atención al ciudadano en un 84,03%, indígenas con un total del 4,67% que corresponden a 169 personas, afrocolombianos 7,38% con un total de 267, LGBTIQ+ un total de 115 correspondiente a un 3,18%, Raizal con un total de 16, ROM con un total de 5 y palenquero con 6 con para un 0%.

3. RANGO DE EDAD



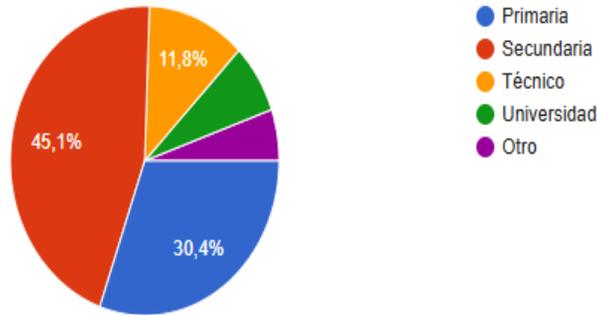
En la imagen se observa que 1895 personas en un 52,4% se encuentra en un rango de edad entre los 30 a 58 años de edad, seguido de rango de edad de 19 a 29 años con un total de 1387 para un 38,7%, el rango de edad de 59 o más con un 7,7% en un total de 294 personas y en un menor porcentaje los ciudadanos de edades de 15 a 18 en un total de 44 personas.

4. ESTRATO SOCIAL



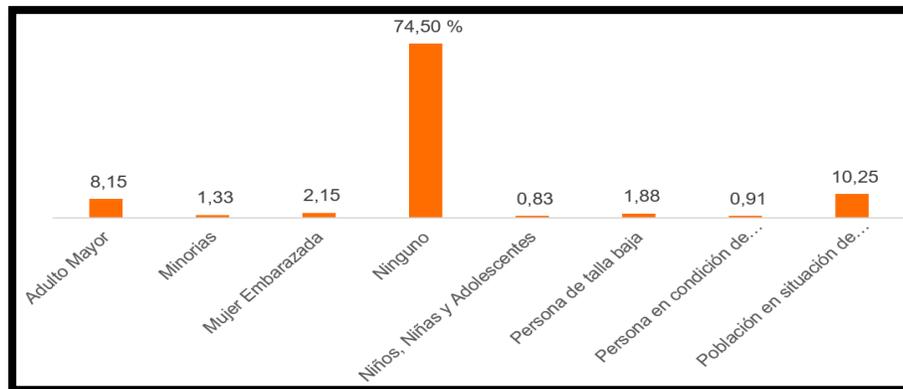
El estrato social de la población se encuentra en mayor porcentaje en el estrato 2 con 43,6% un total de 1.603, estrato 1 con 41% un total de 1.473, estrato 3 con 12% un total de 483, continuando con el estrato 4 con un 1,1% un total de 41, finalmente de los estratos 5 y 6 con un total de 13 y 7 personas respectivamente.

5. NIVEL DE ESCOLARIDAD



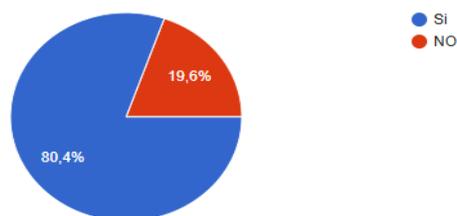
Con base al nivel de escolaridad de la ciudadanía se encuentra que el de mayor recurrencia es escolaridad secundaria con 45,1% un total de 1.644, primaria con 30,4% un total de 1.086, Técnico con 11,8% un total de 429, Universitaria con 7,3% un total de 265 y otros con 5.4% un total de 196.

6. ATENCION PREFERENCIAL



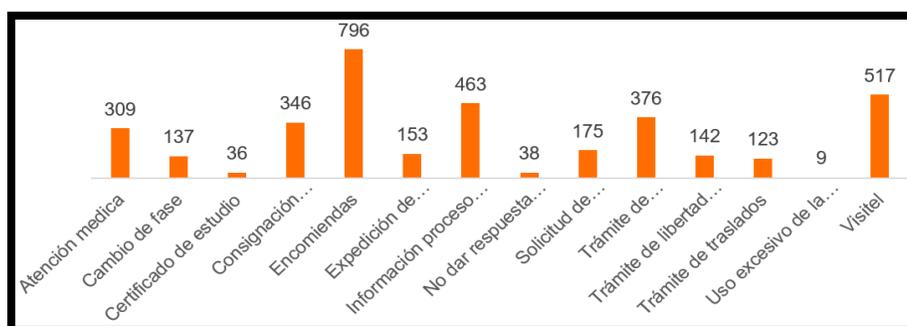
Con relación a la atención preferencial que realiza el Instituto, se evidencia que hay un total del 74,5% de personas, que no tiene atención preferencial (Ninguno) con un total de 2.697, Se realiza la atención de la población en situación de vulnerabilidad en un 10,25% en un total de 371, adultos mayores con 8,15% un total de 295, mujeres embarazada con 2,15% un total de 78, con menores índices se ubican las poblaciones, persona de talla baja con un 1,88% en un total de 68, minorías con 1,3% un total de 48 personas en condiciones de discapacidad con 0.91% un total de 33.

7. CONOCE LA CARTA DEL TRATO DIGNO



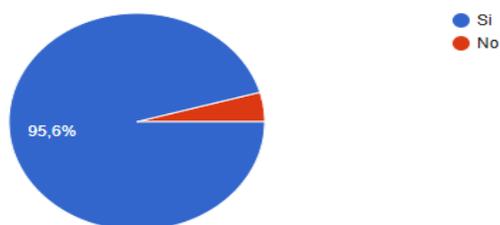
Con relación a la información registrada sobre la socialización y difusión de la información de la Carta del trato digno se aprecia que un total de 2.934 ciudadanos correspondientes a un 80,4% conocen dicha información, pero por el contrario un total de 686 ciudadanos que corresponden a un 19,6% no conocen esta información.

8. TRÁMITE SOLICITADO



Se generó la validación de los trámites más solicitados y se encuentran: 22% encomiendas con un total de 796, 14% visitel con 517, 13% información de visitas con un total de 463, con 10% trámites de beneficios administrativos (permiso de 72 horas, libertad condicional) con 376, 9% Consignación cuenta matriz con 346, 9% Atención médica con 309, 5% Solicitud de descuento para estudio trabajo y/o enseñanza con 175, 4% expedición de cómputos con 153; 3% cambio de fase con 137, 3% Trámite de libertad por pena cumplida con 142; 3% Trámite de traslados con 123; 1% certificado de estudio con 36, 0,8% No dar respuesta por los canales con 38 y finalmente en menor porcentaje con un 0,2% el tramite uso excesivo de la fuerza con 9.

9. EL TRAMITE FUE SOLUCIONADO.





Los ciudadanos manifiestan que la solución a los requerimientos ha sido en un 95,6% satisfactoria con un total de 3.469 en comparación con la no solución de trámites que se encuentra en un 4,4% correspondiente a un total de 151 personas.

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.

Elaboró:

Luz Stella Ortega Sánchez
Técnico Administrativo
Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó:

Geidy Cristina Cárdenas López
Profesional Universitario
Grupo de Atención al Ciudadano

Aprobó:

Lilian Yaneth Castillo Arana
Coordinadora
Grupo de Atención al Ciudadano