

81002-DINPE-GATEC

Bogotá,

INPEC 09-08-2022 14:22  
Al Contestar Cite Este No : 2022IE0163465 Fol:14 Anex 0 FA:0  
ORIGEN 81002 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO 8100 - DIRECCION GENERAL / TITO YESID CASTELLANOS TUAY  
ASUNTO INFORME CARACTERIZACION DE USUARIOS I SEMESTRE 2022  
OBS

2022IE0163465



Brigadier General  
**TITO YESID CASTELLANOS TUAY**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
Bogotá

**Asunto:** Informe Caracterización de Usuarios I Semestre 2022

Respetuoso Saludo, Señor General

De manera atenta me permito adjuntarle el Informe Caracterización de Usuarios I Semestre 2.022, como resultado de las encuestas recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correo electrónico, pagina web. a nivel nacional en la Sede Central, las seis (6) Regionales y sus ERON adscritos, identificando la caracterización de cada uno de los ciudadanos que hacen uso de los servicios que presta el INPEC,

Atentamente,

  
**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**  
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Revisado por: Leyda Milena Medina Lozano- Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Elaborado por: Luis Alejandro González – Profesional Universitario- Grupo de atención al Ciudadano  
Archivo: mjs documentos informes Plan de Acción.2.022 Caracterización.





# ACTUALIZACION CARACTERIZACION DE USUARIOS I SEMESTRE 2022

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y  
CARCELARIO - INPEC

DIRECCIÓN GENERAL  
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 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 DURANTE EI AÑO 2.021	7 a 13
5. ESTRATEGIAS	13 a 14

## 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 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 de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, información útil para el para el re-diseño de servicios actuales susceptibles de mejora.

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 julio de 2022 en las oficinas de atención al ciudadano de las seis (6) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON seleccionados adscritos a cada Regional y las encuestas adelantadas en la Sede Central con un total 7.187 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 internos, 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 y Ciudadanos en general, que acceden a los servicios que brinda el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, 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.
- Optimizar las oficinas de atención al ciudadano a nivel Nacional de mediante 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 01 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.
- Cartilla Protocolo Atención 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).

## **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, 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 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 antes expuesto, se realizaron encuestas respuesta en la Sede central, Direcciones Regionales y ERON adscritos, para conocer la satisfacción del cliente frente al servicio de atención y el grado de el cual arrojo como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas

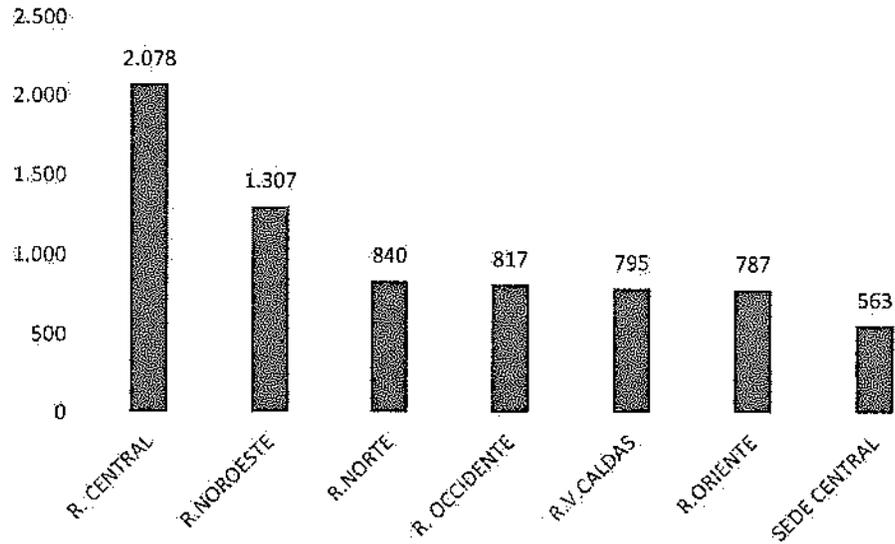
Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

## CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

### CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2022

ENCUESTAS DE PERCEPCION I SEMERSTRE 2.022	
SEDE	TOTAL
R. CENTRAL	2.078
R.NOROESTE	1.307
R.NORTE	840
R. OCCIDENTE	817
R.V.CALDAS	795
R.ORIENTE	787
SEDE CENTRAL	563
<b>TOTAL</b>	<b>7.187</b>

**ENCUESTAS DE PERCEPCION I SEMERSTRE 2.022**

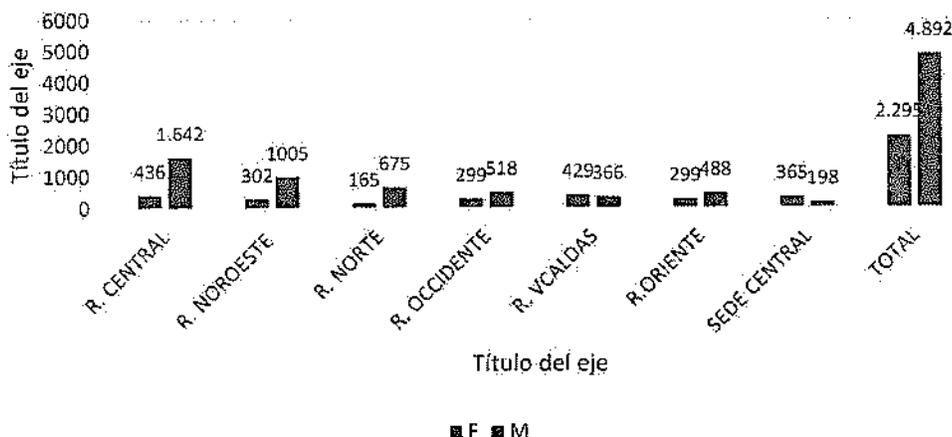


**CARACTERIZACION DEL CIUDADANO**

**1. Género**

GENERO			
SEDE	F	M	TOTAL
R. CENTRAL	436	1.642	2.078
R. NOROESTE	302	1005	1.307
R. NORTE	165	675	840
R. OCCIDENTE	299	518	817
R. VCALDAS	429	366	795
R. ORIENTE	299	488	787
SEDE CENTRAL	365	198	563
<b>TOTAL</b>	<b>2.295</b>	<b>4.892</b>	<b>7.187</b>
<b>%</b>	<b>31,93%</b>	<b>68,07%</b>	<b>100,00%</b>

**GENERO**



Un **68.07 %** de los usuarios corresponde al género masculino.

**2. Tipo de Población**

TIPO DE POBLACION								
SEDE	LGBTI	AFROCOLOMBIANA	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERA	ROM	NINGUNO	OTRO
SEDE CENTRAL	20	35	5	15	0	1	459	28
100 REGIONAL CENTRAL	87	81	94	15	3	1	1675	122
200 REGIONAL OCCIDENTE	31	104	33	1	3	5	600	40
300 REGIONAL NORTE	115	73	62	109	7	6	449	19
400 REGIONAL ORIENTE	13	11	3	1	1	0	717	41
500 REGIONAL NOROESTE	30	51	11	4	2	8	1079	122
600 REGIONAL V. CALDAS	31	21	20	0	1	0	617	105
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>376</b>	<b>228</b>	<b>145</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>5596</b>	<b>477</b>
<b>%</b>	<b>4,55%</b>	<b>5,23%</b>	<b>3,17%</b>	<b>2,02%</b>	<b>0,24%</b>	<b>0,29%</b>	<b>77,86%</b>	<b>6,64%</b>

Un **77.86%** de los usuarios corresponde a ningún tipo de población y sobresalen la población afrocolombiana con un porcentaje del **5.23%**, indígena **3.17%**, lgbti **4.55%**, raizal **2.02%**.

### 3. Edad

EDAD					
SEDE	15-18	19-29	30-58	58+	TOTAL
R. CENTRAL	17	695	1131	235	2078
R. NORTE	9	578	673	47	1307
R. OCCIDENTE	108	347	267	118	840
R. VCALDAS	15	267	467	68	817
R. ORIENTE	21	316	377	81	795
R. NOROESTE	11	287	435	54	787
SEDE CENTRAL	5	233	265	60	563
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>2723</b>	<b>3615</b>	<b>663</b>	<b>7187</b>
<b>%</b>	<b>2,59%</b>	<b>37,89%</b>	<b>50,30%</b>	<b>9,22%</b>	<b>100,00%</b>

Un 50.30% de los usuarios se encuentran en el rango de los 30 y 58 años de edad, seguida de un porcentaje del 37.89% entre los 19 y 29 años, el 9.22% mayores de 58 años.

### 4. Estrato Social

ESTRATO							
SEDE	1	2	3	4	5	6	TOTAL
SEDE CENTRAL	120	159	246	28	10	0	563
R. CENTRAL	827	827	400	17	7	0	2078
R. OCCIDENTE	286	279	231	18	3	0	817
R. NORTE	406	236	112	62	22	2	840
R. ORIENTE	315	391	70	9	2	0	787
R. NOROESTE	660	455	168	17	7	0	1307
R. V. CALDAS	260	385	145	3	2	0	795
<b>TOTAL</b>	<b>2874</b>	<b>2732</b>	<b>1372</b>	<b>154</b>	<b>53</b>	<b>2</b>	<b>7187</b>
<b>%</b>	<b>39,99%</b>	<b>38,01%</b>	<b>19,09%</b>	<b>2,14%</b>	<b>0,74%</b>	<b>0,03%</b>	<b>100,00%</b>

El 39.99% de los usuarios se encuentran en estrato 1, seguido de un 38.01% en estrato 2, el 19.09% en estrato 3, el 2.14% en estrato 4.

## 5. Escolaridad

ESCOLARIDAD						
SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA	UNIVERSIDAD	OTRA	TOTAL
SEDE CENTRAL	216	254	58	33	2	<b>563</b>
R. CENTRAL	713	1.023	209	110	23	<b>2.078</b>
R.OCCIDENTE	214	409	124	55	15	<b>817</b>
R. NORTE	423	228	99	60	30	<b>840</b>
R. ORIENTE	266	375	101	34	11	<b>787</b>
R. NOROESTE	542	634	76	37	18	<b>1.307</b>
R.V.CALDAS	267	431	64	13	20	<b>795</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2641</b>	<b>3354</b>	<b>731</b>	<b>342</b>	<b>119</b>	<b>7187</b>
<b>%</b>	<b>36,75%</b>	<b>46,67%</b>	<b>10,17%</b>	<b>4,76%</b>	<b>1,66%</b>	<b>100,00%</b>

El 46.67% de los usuarios tienen como ultimo nivel de escolaridad secundaria, seguido de un 36.75% en primaria.

## 6. Atención preferencial

ATENCIÓN PREFERENCIAL							
SEDE	ADULTO MAYOR	MUJERES EMBÁRAZADAS	POBLACION EN SITUACION DE VULNERABILIDAD	GRUPOS ETNICOS MINORITARIOS	NIÑOS, NIÑAS ADOLESCENTES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS DE TALLA BAJA
R.CENTRAL	169	25	38	3	8	18	2
R.NORTE	379	68	469	35	15	25	21
R.OCCIDENTE	84	26	63	8	3	3	34
R.V.CALDAS	88	89	228	14	28	8	0
R.ORIENTE	91	11	43	6	6	7	9
R.NOROESTE	51	3	488	21	23	4	1
SEDE CENTRAL	80	18	129	30	11	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>942</b>	<b>240</b>	<b>1458</b>	<b>117</b>	<b>94</b>	<b>70</b>	<b>71</b>
<b>%</b>	<b>13,11%</b>	<b>3,34%</b>	<b>20,29%</b>	<b>1,63%</b>	<b>1,31%</b>	<b>0,97%</b>	<b>0,99%</b>

El 20.29 % de la población encuestada corresponde a población en situación de vulnerabilidad 20.29%, seguido de un 13.11% que representa población de adulto mayor, un 3.34% mujeres embarazadas.

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
SEDE CENTRAL	559	4
R.CENTRAL	1.872	206
R.NORTE	740	100
R.OCCIDENTE	726	91
R.V.CALDAS	708	87
R.ORIENTE	701	86
R.NOROESTE	1.270	37
<b>TOTAL</b>	<b>6.576</b>	<b>611</b>
<b>%</b>	<b>91,50%</b>	<b>8,50%</b>

Un **91.50%** 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 **8.50%**, 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
SEDE CENTRAL	525	38
R.CENTRAL	1661	417
R.NORTE	702	115
R.OCCIDENTE	740	100
R.V.CALDAS	583	204
R.ORIENTE	1244	63
R.NOROESTE	701	94
<b>TOTAL</b>	<b>6.156</b>	<b>1.031</b>
<b>%</b>	<b>85,65%</b>	<b>14,35%</b>

El **85.65 %** de los encuestados conocen la Carta Trato digno al ciudadano, con un **14.35%** que manifiesta no conocerla

**9. Trámite o servicio solicitado**

SEDE	SERVICIO O TRAMITE SOLICITADO														
	Trámite de traslado	Trámite Beneficio Administrativo Permiso 72 horas, libertad condicional	Trámite para la libertad por pena cumplida	No dar Respuesta a las peticiones	Consignación Cuenta Matríz Interinos	Excomendación	Por motivo de la fuerza	Demeritacion	Solicitud de descuento o días cotizado, trabajo y estudio	Expedición de cómputos de trabajo y/o estudio	Requisición to para el cambio de base	Visita	Información del procedimiento de visitas	Atención médica	Otros Cuel.
SEDE CENTRAL	153	86	6	15	12	25	3	2	109	85	32	4	6	25	0
R.CENTRAL	224	478	210	186	332	635	46	111	450	379	353	296	435	511	71
R.OCCIDENTE	40	80	61	18	89	162	2	11	98	57	51	26	86	83	20
R.NORTE	81	91	67	63	36	93	16	34	93	57	35	36	62	66	10
R.ORIENTE	32	75	18	15	44	132	8	10	90	62	50	29	74	75	73
R.NOROESTE	37	72	13	8	158	194	0	19	152	59	54	55	11	114	166
R.VCALDAS	18	57	28	14	74	230	1	17	33	32	39	136	132	89	71
<b>TOTAL</b>	<b>585</b>	<b>939</b>	<b>403</b>	<b>319</b>	<b>745</b>	<b>1471</b>	<b>76</b>	<b>204</b>	<b>1025</b>	<b>731</b>	<b>614</b>	<b>582</b>	<b>806</b>	<b>963</b>	<b>411</b>
%	8.14%	13.77%	5.74%	4.64%	10.79%	20.47%	1.09%	2.84%	14.26%	10.37%	8.14%	8.38%	11.21%	13.40%	5.72%

De los ciudadanos encuestados el trámite o servicio más solicitado es el relacionado con encomiendas **20.47%**, seguido del de solicitud de descuento por estudio trabajo y enseñanza **14.26%**, atención médica **13.40%**, los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) **13.07%**, información de procedimiento de visitas **11.21%**, consignación cuenta matríz **10.37%**, expedición de cómputos de trabajo y/o estudio **10.17%**, tramites de traslado **8.14%** como los servicios más solicitados.

**ESTRATEGIAS**

- 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.
- Diseño e implementación de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía e implementación de mecanismos de participación ciudadana efectivos.
- Diseño de una adecuada estrategia de Rendición de Cuentas.

- Implementar estrategias para 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.
- Ofrecer elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y la ciudadanía en general, mediante el proyecto de inversión con el fin de mejorar la calidad y eficiencia al servicio del ciudadano en los puntos de atención con 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 sin clasificaciones sobre su nivel escolar o estrato social, ya que el objetivo primordial es mejorar la imagen institucional.
- Generar estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en la utilización de los canales de atención al ciudadano y atención preferencial.
- Establecer grupos o segmentos de ciudadanos o grupos de interés con características similares.

Revisó: Leyda Milena Medina /Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano (E)  
Elaborado: Luis Alejandro González Torres – Profesional Universitario / Grupo de Atención al Ciudadano  
Archivo: mis documentos / Plan de acción 2.022- Plan de Acción -Caracterización



