

ACTUALIZACION CARACTERIZACION DE USUARIOS AÑO 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 EI AÑO 2.022	DURANTE 8 a 10
5. ESTRATEGIAS	11

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 el año 2022 en las oficinas de atención al ciudadano de la Sede Central y 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 14.417 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.
- Identificar las particularidades como el género, escolaridad Tipo de Población, necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- 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 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 V1
- 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 03 Objetivo: Asegurar la respuesta efectiva de las peticiones, quejas, reclamos y asesoría en los

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:

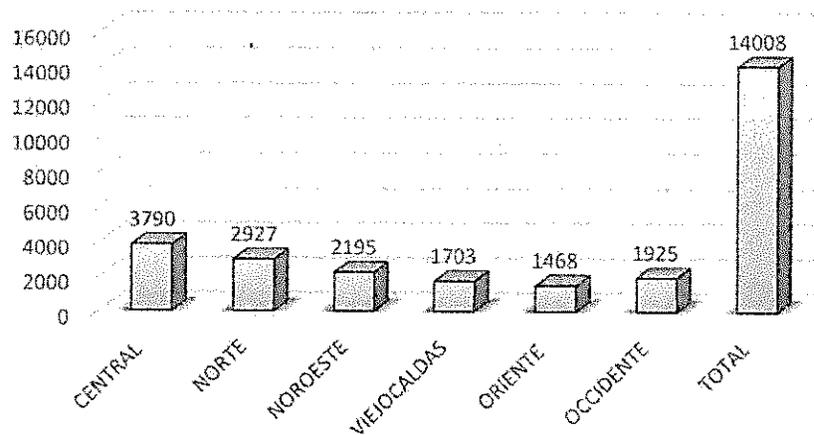
CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

CONSOLIDADO ENERO – DICIEMBRE 2022

TOTAL ENCUESTADOS AÑO 2022

REGIONAL	I SEMESTRE	II SEMESTRE	TOTAL
CENTRAL	2078	1712	3790
NORTE	1307	1920	3227
NOROESTE	840	1355	2195
VIEJOCALDAS	817	886	1703
ORIENTE	795	673	1468
OCCIDENTE	896	1138	2034
TOTAL	6733	7684	14.417

TOTAL ENCUESTADOS 2022



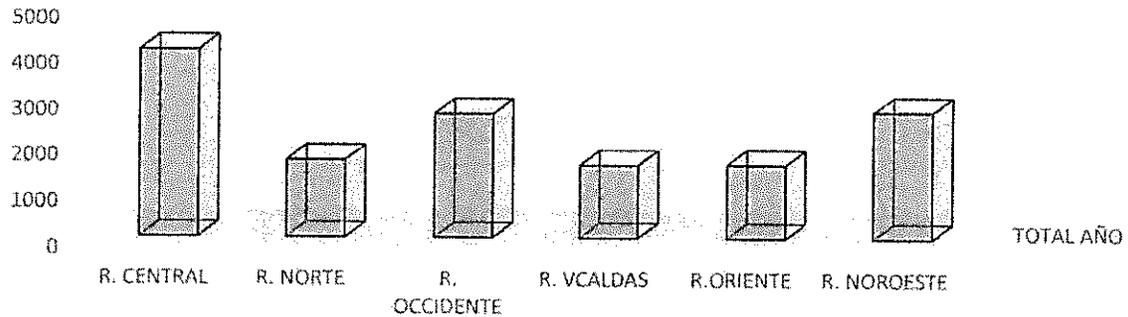
CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

1. Género

GENERO								
SEDE	F	M	TOTAL	SEDE	F	M	TOTAL	TOTAL AÑO
R. CENTRAL	474	1522	1996	R. CENTRAL	436	1642	2078	<u>4074</u>
R. NORTE	163	677	840	R. NORTE	165	675	840	<u>1680</u>
R. OCCIDENTE	1042	838	1880	R. OCCIDENTE	299	518	817	<u>2697</u>
R. VCALDAS	373	421	794	R. VCALDAS	429	366	795	<u>1589</u>
R. ORIENTE	335	484	819	R. ORIENTE	299	488	787	<u>1606</u>
R. NOROESTE	443	1021	1464	R. NOROESTE	302	1005	1307	<u>2771</u>
TOTAL	2830	4963	7793	TOTAL	1930	4694	6624	<u>14.417</u>
%	36%	64%	100%	%	13%	33%	46%	<u>100%</u>

Un 67% de los usuarios corresponde al género masculino.

TOTAL AÑO



2. Tipo de Población

Un 72.54% de los usuarios corresponde a ningún tipo de población y sobresalen la población afrocolombiana con un porcentaje del 6.16%, indígena 4.18%, LGBTI 4.96 %, raizal 1.79%, como se evidencia en la siguiente tabla:

TIPO DE POBLACION

SEDE	LGBTI	AFROCOLOMBIANA	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERA	ROM	NINGUNO	OTRO	TOTAL
R. CENTRAL	163	136	185	34	7	11	2952	586	4074
R. OCCIDENTE	98	381	215	34	14	12	1687	256	2697
R. NORTE	298	163	118	180	15	10	863	33	1680
R. ORIENTE	22	25	9	2	1	0	1477	70	1606
R. NOROESTE	46	132	23	6	6	8	2286	264	2771
R.V. CALDAS	88	51	52	2	3	0	1193	200	1589
TOTAL	715	888	602	258	46	41	10458	1409	14.417
%	4,96%	6,16%	4,18%	1,79%	0,32%	0,28%	72,54%	9,77%	100,00%

3. Edad

EDAD I SEMESTRE

SEDE	15-18	19-29	30-58	58+	TOTAL
R. CENTRAL	38	1325	2256	455	4074
R. NORTE	213	935	858	141	2147
R. OCCIDENTE	129	869	1377	345	2720
R. VCALDAS	30	338	1124	119	1611
R. ORIENTE	27	607	859	121	1614
R. NOROESTE	28	883	1223	117	2251
TOTAL	465	4957	7697	1298	14.417
%	3,23%	34,38%	53,39%	9,00%	100,00%

Un 53.39% de los usuarios se encuentran en el rango de los 30 a 58 años de edad, seguida de un porcentaje del 34.38% entre los 19 a 29 años, el 9% mayores de 58 años.

4. Estrato Social

ESTRATO

SEDE	1	2	3	4	5	6	TOTAL
R. CENTRAL	1604	1685	732	37	14	2	4074
R. OCCIDENTE	747	582	1307	53	8	0	2697
R. NORTE	840	454	230	114	40	2	1680
R. ORIENTE	634	789	161	20	2	0	1606
R. NOROESTE	1373	964	389	32	12	1	2771
R V. CALDAS	477	835	268	7	2	0	1589
TOTAL	5675	5309	3087	263	78	5	14417
%	39,36%	36,82%	21,41%	1,82%	0,54%	0,03%	100,00%

El 39.36% de los usuarios se encuentran en estrato 1, seguido de un 36.82% en estrato 2, el 21.41% en estrato 3, el 1.82% en estrato 4.

5. Escolaridad

ESCOLARIDAD

SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA	UNIVERSIDAD	TOTAL
R. CENTRAL	1473	1.888	475	215	4.051
R. OCCIDENTE	992	1271	264	155	2682
R. NORTE	984	439	214	130	1767
R. ORIENTE	544	758	217	76	1595
R. NOROESTE	1193	1332	154	74	2.753
R V. CALDAS	511	895	129	34	1569
TOTAL	5697	6.583	1453	684	14.417
%	39,52%	45,66%	10,08%	4,74%	100,00%

El 45.66% de los usuarios tienen como ultimo nivel de escolaridad secundaria, seguido de un 39.52% en primaria.

6. Atención preferencial

ATENCIÓN PREFERENCIAL IV TRIMESTRE

SEDE	ADULTOS MAYORES	MUJERES EMBARAZADAS	POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	MINORIAS	NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	PERSONAS DISCAPACITADAS	PERSONAS DE TALLA BAJA
R. Central	2414	733	798	27	12	60	7
R. Noroeste	1421	183	903	36	48	70	21
R. Norte	748	278	364	260	20	62	35
R. Occidente	611	350	478	21	52	81	2
R. Oriente	1391	850	448	13	14	28	9
R.V. Caldas	538	313	620	24	24	48	2
TOTAL	7123	2707	3611	381	170	349	76
%	49%	19%	25%	3%	1%	2%	1%

La población con mayor atención son los adultos mayores con un 49%, seguido de la población en situación de vulnerabilidad con un 25% y continuando con las mujeres embarazadas con un 19%.

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

POLITICA DE TRATAMIENTO

SEDE	SI	NO	TOTAL
REGIONAL ORIENTE	903	703	1606
REGIONAL CENTRAL	3820	254	4074
REGIONAL NOROESTE	2704	67	2771
REGIONAL OCCIDENTE	1543	1154	2697
REGIONAL VIEJO CALDAS	1498	91	1589
REGIONAL NORTE	1079	601	1680
%	80%	20%	100%

Un 80% 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 20%, que dice que no han sido notificados de la ley de privacidad o que no aplica para ellos.

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 hacía aquellos usuarios que más lo requieren.
- Diseño e implementación de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadana 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