

81002-DINPE-GATEC

INPEC 04-03-2021 16:27  
Al Contestar Cite Este No: 2021E0043723 Fol:10 Anexo:0 FAD  
ORIGEN: 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO: 8100-DIRECCION GENERAL / MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY  
ASUNTO: INFORME CARACTERIZACION DE USUARIOS AÑO 2.020  
DES:

2021E0043723



Bogotá ,4 de marzo de 2.020

Mayor General  
**MARIANO BOTERO COY**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
Bogotá

**Asunto:** Informe Caracterización de Usuarios año 2.020

Respetuoso Saludo Señor General

De manera atenta me permito adjuntarle el Informe Caracterización de Usuarios año 2.020, como resultado de las encuestas recepcionadas por los canales de atención, personalizado, telefónico, correo electrónico, pagina web.a nivel nacional en ERON, Direcciones Regionales y Sede Central, 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 - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Elaborado por: Luis Alejandro González – Profesional Universitario- Grupo de atención al Ciudadano  
Fecha de elaboración: 04/03/2021  
Archivo: mis documentos informes Plan de Acción 2.021

# ACTUALIZACION CARACTERIZACION DE USUARIOS AÑO 2.020

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	4
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	6
4.2 RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION DURANTE EI AÑO 2.020	6 a 10
5. ESTRATEGIAS	11

## INTRODUCCIÓN

Este documento se realiza con el propósito de conocer y caracterizar a los ciudadanos que tienen interés y expectativa en los servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC y teniendo en cuenta los análisis a las diferentes variables se puede concluir que las mejoras en módulos, herramientas tecnológicas, como las condiciones de atención al ciudadano permiten obtener información clara, precisa y oportuna, mejorando así la calidad del servicio.

Para la vigencia 2.020 se aplicaron en las oficinas de Atención al ciudadano **13.429** encuestas a nivel nacional en ERON, Direcciones Regionales y Sede Central, identificando la caracterización de cada uno de los ciudadanos, la cual nos ha permitido definir a los ciudadanos que hacen uso de los servicios que presta el INPEC.

### 1. ALCANCE

Caracterización de los PPL, familiares de internos, y ciudadanos en general.

### 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, Atención Telefónica, Atención por Correo Electrónico, Atención Escrita (Correspondencia), Buzón, Página Web formulario de PQRSD.

#### 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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 (Digiturno y Calificador 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 000598 del 15 DEL 16 DE MARZO DE 2.018: "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.

### 4.1 ESTADISTICA

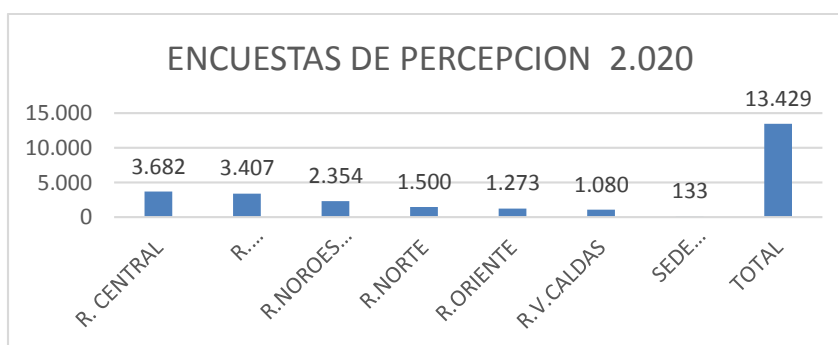
#### 4.1.1 RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION

Esta información es el resultado de la encuesta realizada de forma aleatoria simple a los ciudadanos que solicitaron algún trámite o servicio durante 2.020 a las oficinas de atención al ciudadano en las seis (6) Direcciones Regionales Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON seleccionados y adscritos a cada Regional y las encuestas adelantadas en la sede central Sede Central con un total de **13.429** encuestados a nivel nacional.

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas para conocer la satisfacción del cliente frente al servicio de atención y el grado de respuesta en la Sede central Direcciones Regionales y los ERON adscritos a cada regional.

Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, el cual arrojo como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas:

<b>ENCUESTAS DE PERCEPCION 2.020</b>	
<b>SEDE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>R. CENTRAL</b>	<b>3.682</b>
<b>R. OCCIDENTE</b>	<b>3.407</b>
<b>R.NOROESTE</b>	<b>2.354</b>
<b>R.NORTE</b>	<b>1.500</b>
<b>R.ORIENTE</b>	<b>1.273</b>
<b>R.V.CALDAS</b>	<b>1.080</b>
<b>SEDE CENTRAL</b>	<b>133</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13.429</b>



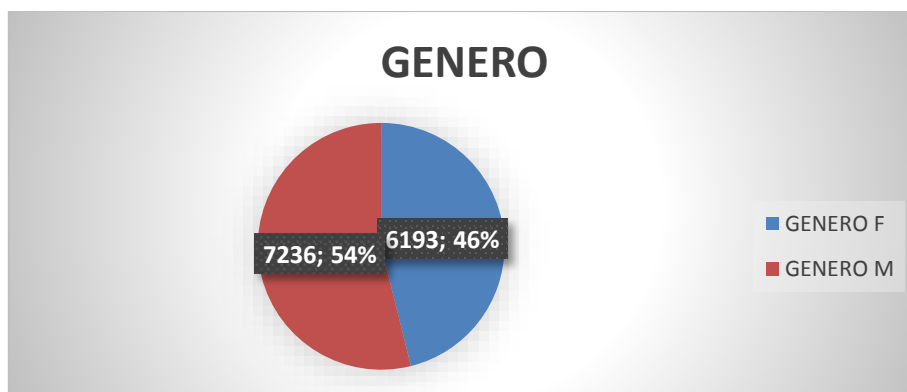
Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

## **CARACTERIZACION DEL CIUDADANO ASPECTOS DEMOGRAFICOS**

### **1. GENERO**

<b>GENERO</b>			
<b>SEDE</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>TOTAL</b>
<b>R. CENTRAL</b>	<b>1.598</b>	<b>2.084</b>	<b>3.682</b>
<b>R. OCCIDENTE</b>	<b>1.596</b>	<b>1.811</b>	<b>3.407</b>
<b>R.NOROESTE</b>	<b>913</b>	<b>1.441</b>	<b>2.354</b>
<b>R.NORTE</b>	<b>796</b>	<b>704</b>	<b>1.500</b>

R. ORIENTE	727	546	1.273
R.V.CALDAS.	478	602	1.080
SEDE CENTRAL	85	48	133
<b>TOTAL</b>	<b>6.193</b>	<b>7.236</b>	<b>13.429</b>
<b>%</b>	<b>46,12%</b>	<b>53,88%</b>	



Un **53.88 %** de los usuarios corresponde al género masculino.

## 2. Tipo de población

TIPO DE POBLACION								
SEDE	LGBTI	AFROCOLOMBIANA	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERA	ROM	NINGUNO	OTRO
R.CENTRAL	96	108	158	24	2	0	1928	1068
R.OCCIDENTE	227	576	282	44	4	0	1498	354
R.NORTE	39	251	100	20	4	3	524	249
R.ORIENTE	9	92	12	6	0	0	448	487
R.NOROESTE	16	205	16	3	0	0	1265	484
R.V.CALDAS	68	15	26	0	0	2	490	379
SEDE CENTRAL	26	39	12	4	0	0	16	24
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>	<b>1286</b>	<b>606</b>	<b>101</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>6169</b>	<b>3045</b>
<b>%</b>	<b>4,11%</b>	<b>10,99%</b>	<b>5,18%</b>	<b>0,86%</b>	<b>0,09%</b>	<b>0,04%</b>	<b>52,71%</b>	<b>26,02%</b>

Como se puede apreciar un **52.71 %** de los usuarios corresponde a ningún tipo de población, un 26.02% a otro y sobresale la población afrocolombiana con un porcentaje del 10.99%, seguida de la población indígena con un 5.18%.



### 3. Edad

EDAD					
SEDE	15-18	19-29	30-58	58+	TOTAL
SEDE CENTRAL	10	62	47	14	133
R.ORIENTE	38	509	683	43	1273
R.V.CALDAS	18	414	569	79	1080
R.NORTE	34	758	502	206	1500
R.NOROESTE	15	927	1311	101	2354
R.CENTRAL	93	1429	1647	513	3682
R.OCCIDENTE	21	1216	1824	346	3407
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>5315</b>	<b>6583</b>	<b>1302</b>	<b>13429</b>
<b>%</b>	<b>1,71%</b>	<b>39,58%</b>	<b>49,02%</b>	<b>9,70%</b>	

El mayor porcentaje 49.02% de los usuarios se encuentran en el rango de los 30 y 58 años de edad, seguida de un porcentaje del 39.58% entre los 19 y 29 años.

### 4.Estrato Social

ESTRATO							
SEDE	1	2	3	4	5	6	TOTAL
R.OCCIDENTE	1733	1129	487	19	24	15	3407
R.CENTRAL	1678	1334	560	58	35	17	3682
R.NOROESTE	1311	669	308	56	8	2	2354
R.NORTE	556	512	372	55	3	2	1500
R.V.CALDAS	294	571	207	7	1	0	1080
R.ORIENTE	297	623	342	9	2	0	1273
SEDE CENTRAL	26	52	51	2	2	0	133
<b>TOTAL</b>	<b>5896</b>	<b>4892</b>	<b>2330</b>	<b>210</b>	<b>80</b>	<b>42</b>	<b>13429</b>
<b>%</b>	<b>43,90%</b>	<b>36,43%</b>	<b>17,35%</b>	<b>1,56%</b>	<b>0,60%</b>	<b>0,31%</b>	

El **43.90%** de los usuarios se encuentran en estrato 1, seguido de un 36.43% en estrato 2.

## 5. Escolaridad

ESCOLARIDAD						
SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA	UNIVERSIDAD	OTRA	TOTAL
R.OCCIDENTE	1338	1479	382	193	15	3407
R.CENTRAL	1395	1569	206	405	107	3682
R.NOROESTE	973	989	264	96	32	2354
R.NORTE	386	757	217	125	15	1500
R.V.CALDAS	376	605	65	19	15	1080
R.ORIENTE	573	597	86	11	6	1273
SEDE CENTRAL	35	58	27	12	1	133
<b>TOTAL</b>	<b>5076</b>	<b>6054</b>	<b>1247</b>	<b>861</b>	<b>191</b>	<b>13.429</b>
<b>%</b>	<b>37,80%</b>	<b>45,08%</b>	<b>9,29%</b>	<b>6,41%</b>	<b>1,42%</b>	

Como se puede apreciar el **45.08%** de los usuarios tienen como ultimo nivel de escolaridad secundaria, seguido de un 37.80% en primaria.

ATENCIÓN PREFERENCIAL								
SEDE	ADULTO MAYOR	MUJERES EMBARAZADAS	POBLACION EN SITUACION DE VULNERABILIDAD	GRUPOS ETNICOS MINORITARIOS	NIÑOS, NIÑAS ADOLESCENTES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS DE TALLA BAJA	NINGUNO
SEDE CENTRAL	28	12	49	8	0	10	4	22
R.CENTRAL	814	71	1069	45	5	82	0	1596
R.OCCIDENTE	935	164	1059	160	7	24	62	996
R.NORTE	36	28	668	36	49	14	6	663
R.ORIENTE	50	16	738	6	3	8	3	449
R.NOROESTE	86	28	939	41	2	16	5	1237
R.V.CALDAS	54	18	255	22	0	25	1	705
<b>TOTAL</b>	<b>2003</b>	<b>337</b>	<b>4777</b>	<b>318</b>	<b>66</b>	<b>179</b>	<b>81</b>	<b>5668</b>
<b>%</b>	<b>14,92%</b>	<b>2,51%</b>	<b>35,57%</b>	<b>2,37%</b>	<b>0,49%</b>	<b>1,33%</b>	<b>0,60%</b>	<b>42,21%</b>

El **35.57%** de la población encuestada corresponde a población en situación de vulnerabilidad, seguido de un 14.92% que representa población de adulto mayor y un 1.33% a personas con alguna discapacidad.

## 5. ESTRATEGIAS

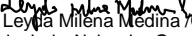
-Implementar estrategias para buscar alternativas de comunicación y satisfacción de necesidades de información, que no impliquen exclusivamente el uso del canal presencial a través de otros canales o medios digitales.

-Atender a los ciudadanos oportunamente sus requerimientos sin discriminación y prestar el servicio con respeto sin clasificaciones sobre su nivel escolar o estrato social, ya que el objetivo primordial es mejorar cada día más la imagen institucional.

-Generar estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en los diferentes canales de atención al ciudadano y atención preferencial.

-Continuar con 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 y herramientas tecnológicas (Digiturno y calificador del servicio).

-Establecer grupos o segmentos de ciudadanos o grupos de interés con características similares

Revisó:  Leyda Milena Medina / Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Elaborado: Luis Alejandro González Torres – Profesional Universitario / Grupo de Atención al Ciudadano  
Fecha de Elaboración: 4-04-2021 Archivo: mis documentos / Plan de acción 2.021- Informes Caracterización