

# **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**



**INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO  
(INPEC)**

**DIRECCIÓN GENERAL  
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2017**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVO GENERAL .....	4
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
2. NORMATIVIDAD APLICABLE .....	5
2.1 LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES DIRECCION GENERAL DEL INPEC GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	6
3. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	7
3.1 ESTADÍSTICAS .....	7
3.2 PRIORIZACIÓN DE LAS VARIABLES: .....	8
3.3 CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO AÑO 2013 .....	11
3.4 CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO AÑO 2014 .....	15
3.5 CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO AÑO 2015 .....	19
3.6 CARACTERIZACION DEL CIUDADANO AÑO 2017.....	25
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	27

## INTRODUCCIÓN

Este documento<sup>1</sup> se realiza con el propósito de conocer y caracterizar los ciudadanos que tienen intereses y expectativas de los servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC. Se elabora a partir de la información recolectada en los años de 2013 a 2015, de las encuestas realizadas por las Oficinas de Atención al Ciudadano a nivel Nacional en establecimientos de reclusión, regionales y sede central.

La caracterización de los ciudadanos aplicada en una entidad pública es importante para describir los ciudadanos que hacen uso de los servicios que presta, en este caso, el INPEC resaltando ciertas variables como lo son las geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad.

---

1 Basado en CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO: [http://www.sic.gov.co/drupal/sites/default/files/documentos/Caracterizacion\\_Usuarios\\_SIC\\_30-06-2015.pdf](http://www.sic.gov.co/drupal/sites/default/files/documentos/Caracterizacion_Usuarios_SIC_30-06-2015.pdf) y GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

## 1. OBJETIVO GENERAL

Conocer las características de la ciudadanía que accede a los servicios del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC por medio del canal presencial, relacionados con trámites y servicios ejecutados. Esto con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado tanto a las personas privadas de la libertad, como a sus familiares y personas particulares.

### 1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

\*Aplicar la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés creada a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y Gobierno en Línea, encabezado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Nacional de Planeación.

\*Conocer y caracterizar las necesidades de servicio de los ciudadanos que tienen intereses y expectativas de los servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC.

\*Identificar las características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento de los usuarios que utilizan los servicios del INPEC.

\*Mejorar el servicio prestado en las oficinas de Atención al Ciudadano, presentando la información con calidad y dando respuesta en el menor tiempo posible.

## 2. 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 2122 del 15 de junio de 2012:** Por la cual se desarrolla la estructura orgánica 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 de Estado.

**Resolución Número 001139 de 30 de Abril 2013:** Por lo cual se crea y se reglamenta el comité interdisciplinario de Gestión de Servicio para la Atención,

Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC.

## **2.1 LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES. DIRECCION GENERAL DEL INPEC – GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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 quejas Web.

Seguimiento de las PQRS a nivel Nacional.

Aplicación de las Buenas prácticas en Atención al Ciudadano.

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).

### 3. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información que se utilizará para la ejecución de la caracterización al ciudadano del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC, son las encuestas realizadas por medio de cuestionarios aplicados de manera presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano a nivel Nacional en establecimientos de reclusión, regionales y sede central.

#### 3.1 ESTADÍSTICAS

Se utiliza los informes de encuestas realizados por el Grupo de Atención al ciudadano de 2013 a 2015, recolectando la información en las Oficinas de Atención al Ciudadano a nivel Nacional en establecimientos de reclusión, regionales y sede central en días hábiles de 08:00 am a 05:00 pm. Las variables a tomar fueron las siguientes:

CATEGORÍA	VARIABLE	DESCRIPCIÓN
<b>Demográficas</b>	Edad	Esta variable permite conocer los ciudadanos de manera que se identifiquen los rangos de edad de los ciudadanos que asisten al INPEC.
	Género	El género es importante establecerlo puesto que permite conocer roles de cada sexo.
	Actividad ocupacional	Esta información es útil puesto que permite aproximarse a la información económica de los ciudadanos que acuden a las oficinas de Atención al Ciudadano a Nivel Nacional.
	Escolaridad	Da cuenta de los estudios que han realizado los ciudadanos y que permite identificar si los canales de atención al ciudadano del INPEC son apropiados y utilizados por los usuarios.
	Discapacidad	Se determina si los usuarios pueden acceder a los servicios de igual manera que los ciudadanos del común y permite crear estrategias para mejorar la atención a este tipo de usuarios.

<b>Intrínsecas</b>	Capacidad de Respuesta	El ciudadano muestra interés en una respuesta clara y oportuna.
	Amabilidad	Para el INPEC es importante conocer como se está prestando el servicio al ciudadano, que sea de manera cordial, amable y atenta.
	Competencia	Es importante que los funcionarios del INPEC, posean los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio.
	Percepción	El ciudadano necesita que el funcionario que le atiende, cumpla con la calidad del servicio y privacidad en la atención.
	Trámite	El trámite es una variable muy importante puesto que da cuenta de los servicios en los que los usuarios interponen más PQRS o solicitan más información, dando cuenta de esta manera poder tomar correctivos necesarios para mejorar el servicio.
	Tipo de Usuario	El tipo de usuario da a conocer el rol que desempeñan las personas para los internos, determinando cuales son las personas que asisten a solicitar información.

### 3.2 PRIORIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

VARIABLE	TIPO	MEDIBLE	SUSTANCIAL	ASOCIATIVA	ASEQUIBLE	RELEVANTE	CONSISTENTE	TOTAL
<b>Demográficas</b>	Edad	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>
	Género	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>
	Actividad ocupacional	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>
	Escolaridad	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>
	Discapacidad	1	1	1	1	1		<b>5</b>
<b>Intrínsecas</b>	Capacidad de Respuesta	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>
	Amabilidad	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>
	Competencia	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>
	Percepción	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>
	Trámite	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>
	Tipo de Usuario	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>

Los ciudadanos atendidos de manera personalizada, son encuestados mediante el siguiente cuestionario:

**DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**DÉNOS SU OPINIÓN**  
Queremos prestarle una mejor atención por ende requerimos de su ayuda. Por favor califique libremente el servicio que acabo de recibir.  
Marque con una X en cada casilla como corresponda, tenga en cuenta que la sigla (NC) hace referencia a que no desea contestar la pregunta

**I. OPORTUNIDAD**  
1. ¿El tiempo de espera fue el adecuado? SI  NO  NC   
2. ¿Considera adecuado el horario de atención? SI  NO  NC   
3. ¿El trámite/ servicio solicitado fue atendido? SI  NO  NC

**II. CONFIABILIDAD**  
4. ¿La solución al trámite/ servicio fue atendida correctamente? SI  NO  NC   
5. ¿El funcionario fue reservado con la información que le fue suministrada? SI  NO  NC

**III. CLARIDAD**  
6. ¿La información solicitada sobre los requisitos para la realización del trámite/ servicio fue clara y completa? SI  NO  NC

**IV. AMABILIDAD**  
7. ¿El funcionario presentó interés en resolver su requerimiento? SI  NO  NC

**V. PRESENTACIÓN PERSONAL**  
8. ¿La presentación personal del funcionario que le atendió es adecuada? SI  NO  NC

**VI. INSTALACIONES**  
9. ¿Las instalaciones donde se presentó el servicio, se encuentra en óptimas condiciones (iluminación, ventilación, señalización y limpieza)? SI  NO  NC

**VII. SUGERENCIAS**

**DATOS DEL CIUDADANO**  
Marque con una X, tenga en cuenta las siguientes siglas: Masculino (M), Femenino (F), Soltero (S), Casado (C), Viudo (V), Separado (Se), Unión Libre (UL), Empleado (E), Independiente (I), Desempleado (D), Estudiante (Es).

<b>GENERO</b>	<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>EDAD</b>
M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> Se <input type="checkbox"/> UL <input type="checkbox"/>	
<b>ACTIVIDAD / OCUPACIÓN</b>	<b>ESTRATO SOCIAL</b>	<b>DISCAPACIDAD</b>
E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> Es <input type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>ESCOLARIDAD</b>	<b>TIPO DE USUARIO</b>	
PRIMARIA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> TÉCNICO <input type="checkbox"/> UNIVERSIT <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	INTERNO <input type="checkbox"/> FAMILIAR <input type="checkbox"/> DEFENSOR <input type="checkbox"/> ENTIDAD <input type="checkbox"/> FUNCION <input type="checkbox"/>	CIUDADANO <input type="checkbox"/>

**ESPACIO RESERVADO PARA EL INPEC**  
ESTABLECIMIENTO / REGIONAL: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_  
SERVICIO O TRÁMITE: \_\_\_\_\_

ENCUESTA 2013

**DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**DÉNOS SU OPINIÓN**  
Marque con una (X) cual es el trámite o inquietud solicitada.

CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS RECLUSOS	FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBIDO) INGRESO ESTABLECIMIENTOS
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO
LIBERTADES CONDICIONALES	NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN
TRASLADO	ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIÁTRICA Y ODONTOLÓGICA
UBICACIÓN DEL INTERNO	PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS
VISITAS	REQUISAS MANUAL Y/O CANICA
ASILAMIENTO	SUMINISTROS DE ASEO, ÚTILES PERSONALES
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	TRATAMIENTO PENITENCIARIO
CORRESPONDENCIA/ENCOMIENDAS	VIGILANCIA ELECTRÓNICA
CORRUPCIÓN	OTROS/ CUAL:

Marque con una (X) en cada casilla como corresponda.

<b>I. AMABILIDAD</b>	<b>II. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	
1. Esta satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?	2. Se produjeron interrupciones durante su consulta (llamadas de tel.)	3. Esta satisfecho con la información brindada por el funcionario?
A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>	A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>	A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>
<b>III. INSTALACIONES</b>		<b>IV. COMPETENCIA</b>
4. La zona de atención al usuario del INPEC se encuentra en óptimas condiciones?		5. Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?
A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>		A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>
<b>V. PRESENTACION</b>		<b>VI. PERCEPCION</b>
6. La presentación del Funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?		7. Los funcionarios que lo atiende cumple con la calidad del servicio y privacidad?
A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>		A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>
<b>VII. ACCESIBILIDAD</b>		<b>VII. LUGAR DE PROCEDENCIA</b>
8. Presenta usted alguna limitación?		
A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>		
<b>IX. SUGERENCIAS</b>		

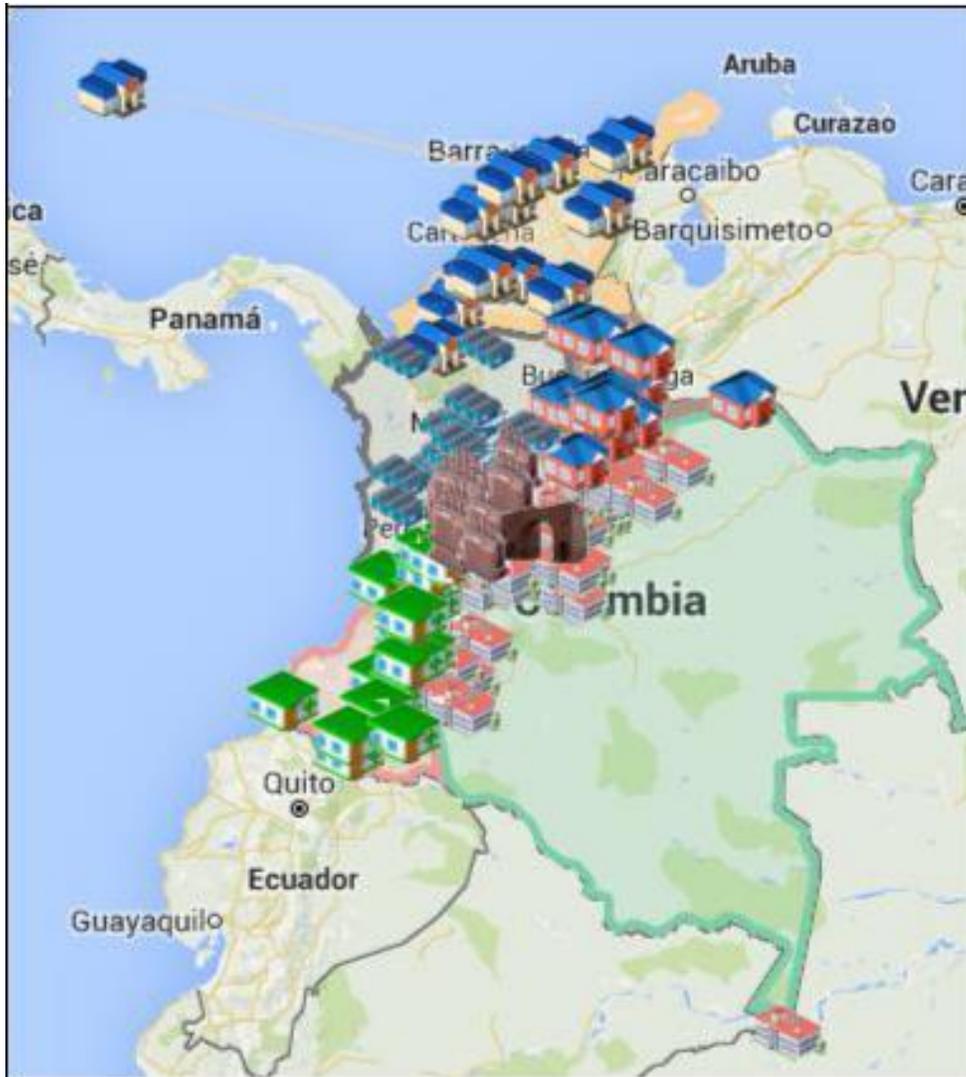
**DATOS DEL CIUDADANO**

<b>ESCOLARIDAD</b>	<b>TIPO DE USUARIO</b>	
PRIMARIA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> TÉCNICO <input type="checkbox"/> UNIVERSIT <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	INTERNO <input type="checkbox"/> FAMILIAR <input type="checkbox"/> DEFENSOR <input type="checkbox"/> ENTIDAD <input type="checkbox"/> FUNCION <input type="checkbox"/>	CIUDADANO <input type="checkbox"/>

**ESPACIO RESERVADO PARA EL INPEC**  
ESTABLECIMIENTO/REGIONAL: Dirección Gral - Sede Central Fecha: ABRIL 2.015  
DEPENDENCIA: Atención al Ciudadano  
SERVICIO O TRÁMITE: \_\_\_\_\_

ENCUESTA 2014 - 2015

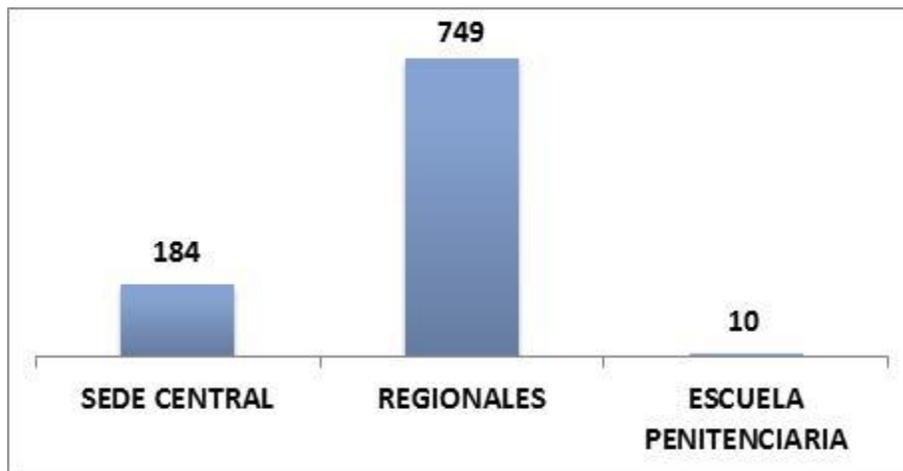
Los establecimientos a nivel nacional son 136 seguidos de 6 Regionales a Nivel Nacional, la Sede Central en Bogotá y la Escuela Penitenciaria en el municipio de Funza, relacionados en el siguiente mapa<sup>2</sup>



<sup>2</sup> imagen tomada de Google My Maps: <https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1f-VD7P-UOgYaaT03ScdtfFWi1A0>

### 3.3 CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO AÑO 2013 <sup>3</sup>

Esta encuesta fue realizada en las 6 Direcciones Regionales y Establecimientos de Reclusión a nivel nacional (Regional Norte, Regional Viejo Caldas, Regional Occidente, Regional Noroeste, Regional Oriente y Regional Central), la Escuela Penitenciaria y la Sede Central.



Como se evidencia en el gráfico en la sede central se aplicaron 184 encuestas superando la meta que se tenía de aplicación puesto que era de 176; Para las regionales se contó con 749 encuestas de igual manera se superó puesto que lo esperado era 352 y para la Escuela se contó con solo 10 encuestas. En total la aplicación de las encuestas de satisfacción fue de 943.

A continuación, se encuentra las variables determinadas para la caracterización de los ciudadanos de descripción por cada una de las preguntas que se encontraban en la encuesta:

<sup>3</sup>Datos tomados de ANÁLISIS DE DATOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013. Tomado de:  
<http://www.inpec.gov.co/porta/page/porta/Inpec/ServiciosDeInformacionAlCiudadano/AtencionAlCiudadano/Encuestas>

**Género:** De los 943 ciudadanos encuestados el 55% equivalentes a 520 personas son hombres, el 383 equivalente al 41% son mujeres y no se conoce el género de 40 personas o sea el 4%.

**Estado civil:** El estado civil que predominó fue soltero con un 31% correspondiente a 292, seguido por casados con un 22% equivalente a 204 personas, unión libre con 201 personas encuestadas equivalentes a 21% y por último los viudos fueron 35 personas para un porcentaje del 4%. Para el 22% restante no se cuenta con la información.

**Estrato social:** El estrato que más acude a los servicios prestados por atención al ciudadano es el dos con 245 personas encuestadas equivalentes a un 26%, luego el estrato uno con un 22% correspondiente a 212, el estrato tres con un 21% equivalente a 194 personas encuestadas, el estrato que menos acude a los servicios es el cuatro con un 7% correspondientes a 69 personas.

**Actividad ocupacional:** Las personas que más acuden a los servicios de atención al ciudadano son los independientes con un 25% correspondiente a 237 encuestas, el 24% equivalente a 231 son desempleados y el 20% igual 192 correspondiente a personas que son empleadas.

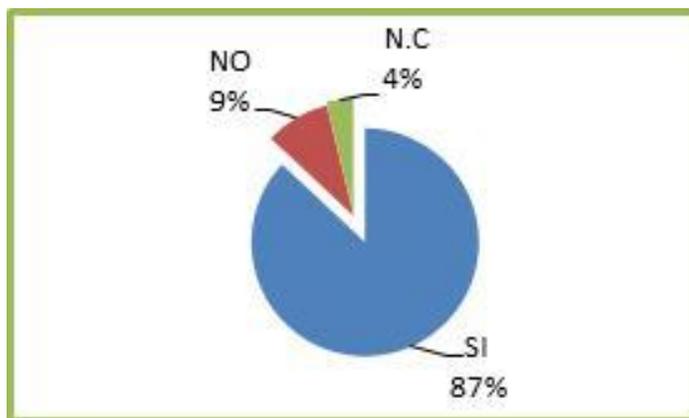
**Escolaridad:** Los ciudadanos que más acuden a los servicios de atención al ciudadano son aquellos con un nivel de escolaridad de secundaria con un 24% equivalente a 231 personas, seguido de 148 correspondientes a 148 que solo cuentan con estudios de primaria, se cuenta con un 10% de personas que acuden y tienen estudios técnicos y el 18% estudios superiores.

**Discapacidad:** La mayoría de las personas encuestadas que acude a los servicios de atención al ciudadano no cuenta con ningún tipo de discapacidad

puesto que contamos con un 59% (552) de población que no la presenta, sin embargo, contamos con un 40% equivalente a 374 no diligenciaron si tenían alguna discapacidad. Tan solo el 2% (17) de la población presenta discapacidad.

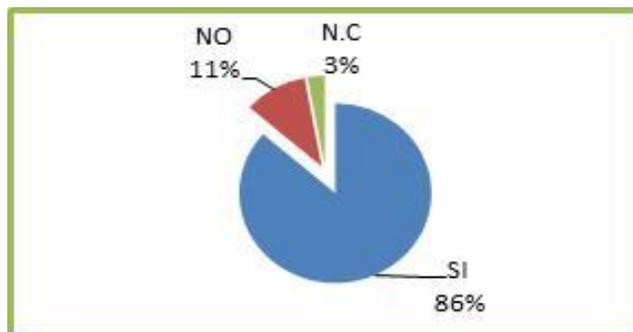
**Capacidad de Respuesta:** A la pregunta, si el trámite había sido atendido correctamente un 87% de las encuestas manifestaron que si, al contrario un 9% dijo no sentirse conforme y el 4% de la población prefirió no contestar la pregunta.

¿La solución al trámite / servicio fue atendido correctamente?



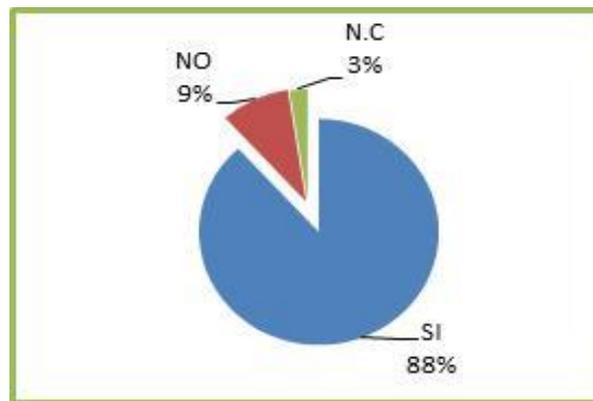
**Amabilidad:** Frente a la pregunta, un 86% de los encuestados manifestaron que el funcionario quien los atendió mostro interés, en cambio 11% manifestó sentirse inconforme y el 3% no contesta.

¿El funcionario presento interés en resolver su requerimiento?



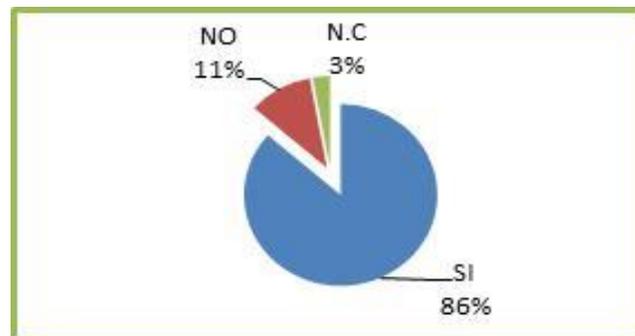
**Competencia:** Un 88% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos con la información solicitada para realizar cualquier tipo de trámite, sin embargo, un 9% considero que no fue clara la información que le suministraron y el 2% omitió la respuesta de la pregunta.

¿La información solicitada sobre los requisitos para la realización del trámite/servicio fue clara y completa?



**Percepción:** Frente a la pregunta, un 86% de los encuestados manifestaron que el funcionario quien los atendió mostro interés, en cambio 11% manifestó sentirse inconforme y el 3% no contesta.

¿El funcionario presento interés en resolver su requerimiento?



### 3.4 CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO AÑO 2014<sup>4</sup>

Esta encuesta fue aplicada en las 6 regionales a nivel nacional (Regional Centra, Occidente, Norte Noroeste, Oriente, Viejo Caldas), la Escuela Penitenciaria y la Sede Central. Como se evidencia en el gráfico en la sede Central se aplicaron 200 encuestas culminando la meta que se tenía; para las Regionales se llevó a cabo la aplicación de 840 encuestas logrando la meta propuesta, al igual la Escuela Penitenciaria aplico 20 encuestas cumpliendo con la meta. En total se aplicaron 1060 encuestas de satisfacción.



Por lo anterior se evidencia que a una población representativa de los ciudadanos que acuden a los servicios de Atención al Ciudadano de las diferentes Sedes a través de los siguientes canales de atención: teléfono, correo electrónico y personalizado.

A continuación, se encuentra las variables determinadas para la caracterización de los ciudadanos de descripción por cada una de las preguntas que se encontraban en la encuesta:

<sup>4</sup> Datos tomados de A-Z con nombre: SOPORTE PLAN DE ACCIÓN, ENCUESTAS Y APLICATIVO QUEJAS WEB – 2014. Encontrado en: archivo Oficina Atención al Ciudadano.

**Capacidad de Respuesta:** Dentro de la dimensión de Capacidad de Respuesta, encontramos que, el 99% de las personas encuestadas, SI están satisfechas con la información que se les brinda en la oficina de Atención al Ciudadano. Por otro lado encontramos que el 1% de las personas encuestadas indican que no lo están.



**Competencia:** La siguiente pregunta indica el nivel de interrupción durante la consulta. Las interrupciones que estamos midiendo son: (llamadas de teléfono e interrupciones de otras personas mientras se estaba realizando la consulta). Encontramos que el 98% de las personas encuestadas opinaron que no hubo ninguna interrupción de este tipo mientras se estaba realizando la atención por parte de los funcionarios. Por otro lado, se encontró que el 3% de las personas encuestadas si fueron interrumpidas.

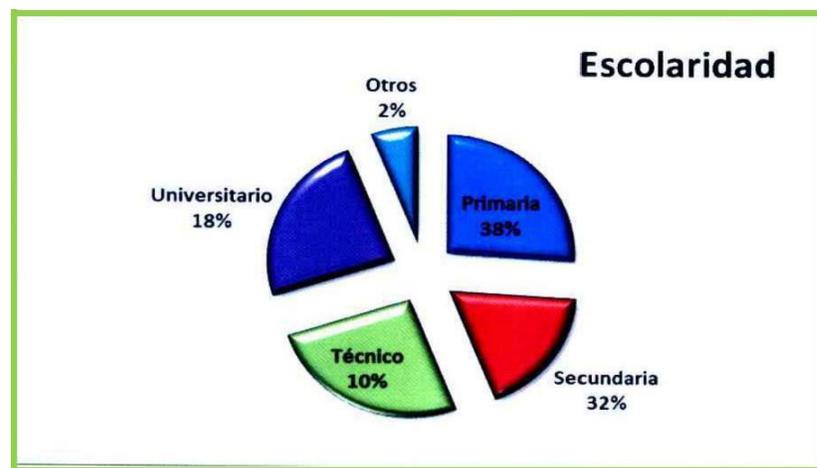


**Amabilidad y percepción:** En cuanto a la Amabilidad las personas encuestadas encontramos que un 97% de ellos concuerdan estar satisfechos con el trato dado por los funcionarios que atienden en Atención al Ciudadano, el 2% manifiestan que no.

¿Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?



**Escolaridad:** Como se observa en la gráfica, los niveles de escolaridad en la población que acude al servicio de Atención al Ciudadano que más predominan son; primarios con un porcentaje de 38. Seguido con secundaria con un 32%. Universitarios con un 18%, Técnicos con un 10%. La gráfica indica que un 2% está representado en Otros.



**Tipo de usuario:** Como podemos observar en esta gráfica, la mayoría de las personas que llegan a las instalaciones de Atención al Ciudadano son familiares de los internos con un 77%, seguido con un 10% de internos, un 9% son ciudadanos y un 7% defensores.



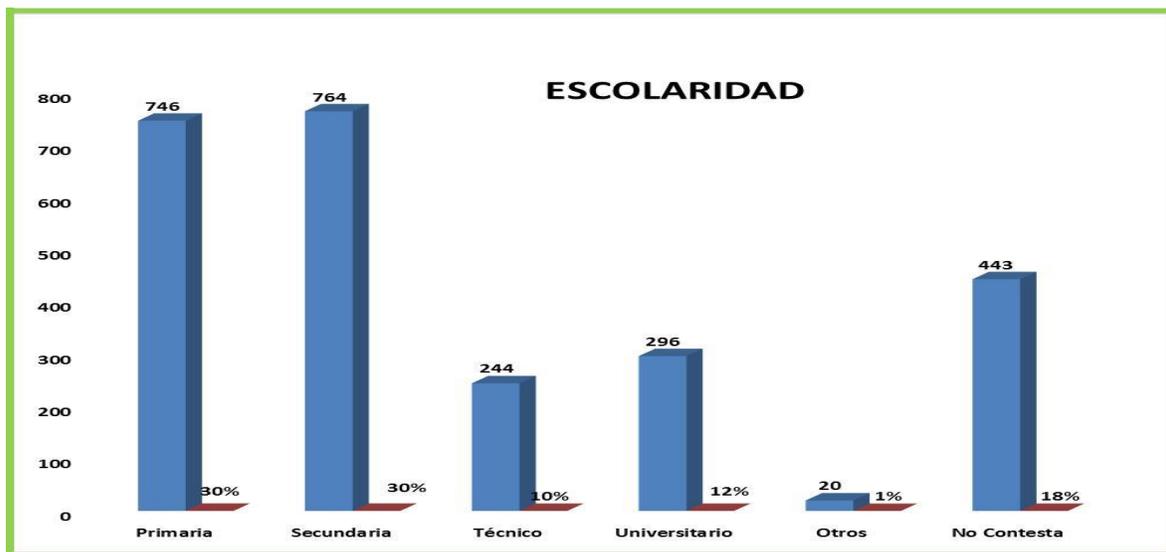
**Trámite:** Se pregunta al ciudadano lo siguiente: ¿Cuál es el trámite o inquietud solicitada por los ciudadanos? Donde se solicita con más frecuencia por la ciudadanía que ingresa al área de Atención al Ciudadano del INPEC información de TRASLADOS, con un porcentaje de 57,83%, atención (salud) psiquiátrica y odontológica con un 9,62%, visitas con un 6,4%, consignación cuenta matriz internos con un 4,62%, tramites oficinas jurídicas con un 4,06%, tratamiento penitenciario con un 3,49.



### 3.5 CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO AÑO 2015 <sup>5</sup>

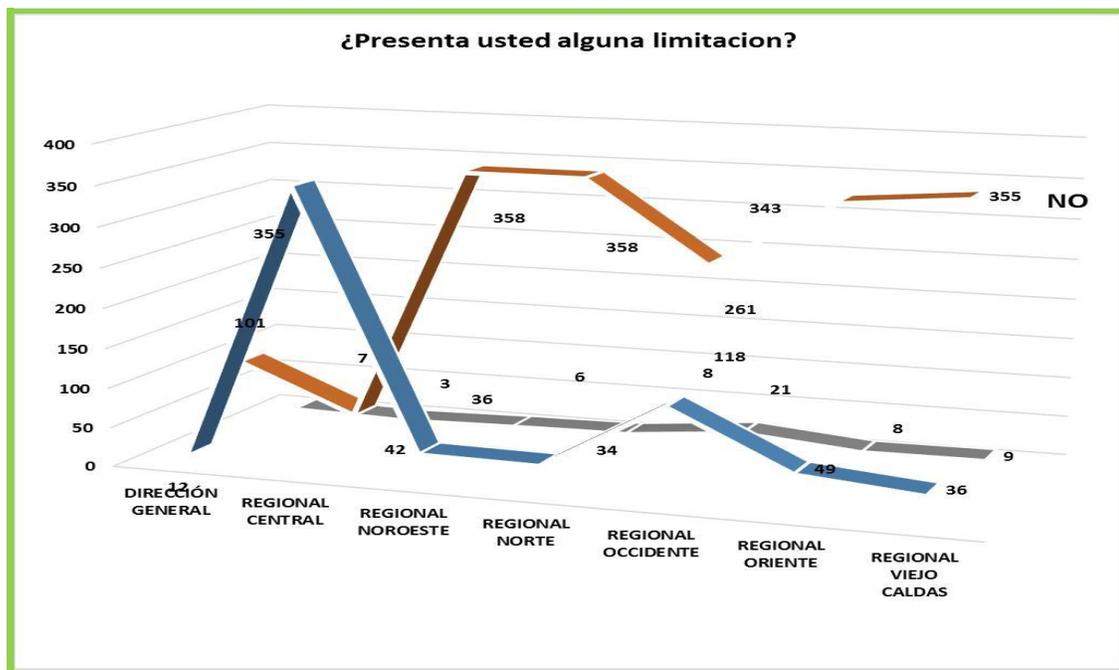
La recolección de la información se realizó mediante la aplicación en las regionales de 2520 encuestas a una población representativa de los ciudadanos que acuden a los servicios de Atención al Ciudadano de las diferentes ciudades por medio de la atención personalizada.

**Escolaridad:** Como se observa en la siguiente gráfica, los niveles de escolaridad en la población que acude al servicio de Atención al Ciudadano que más predominan son; Primaria con un porcentaje de 30% y Secundaria con un 30%, seguido de Técnico, Universitario, usuarios que No Contestaron y Otros con porcentajes por debajo del 20%.

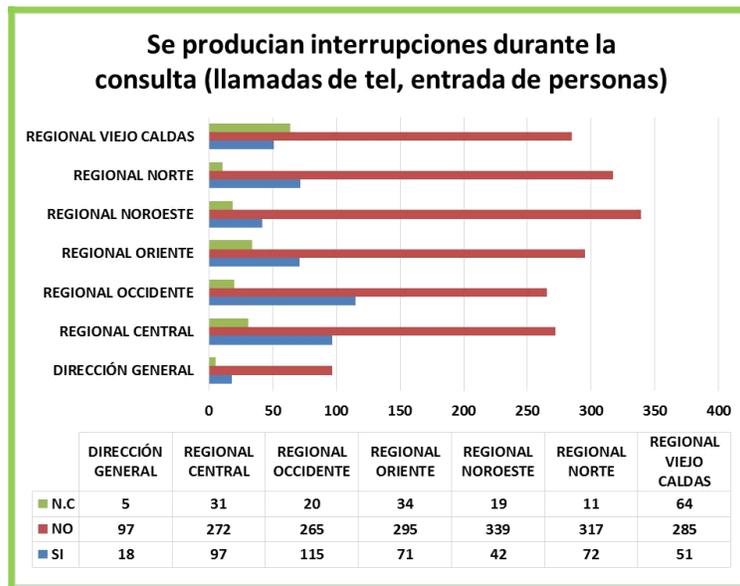


<sup>5</sup> Datos tomados de INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO APLICADA EN EL INPEC - OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL 2015. Tomado de: <http://www.inpec.gov.co/portal/page/portal/Inpec/ServiciosDeInformacionAlCiudadano/AtencionAlCiudadano/Encuestas>

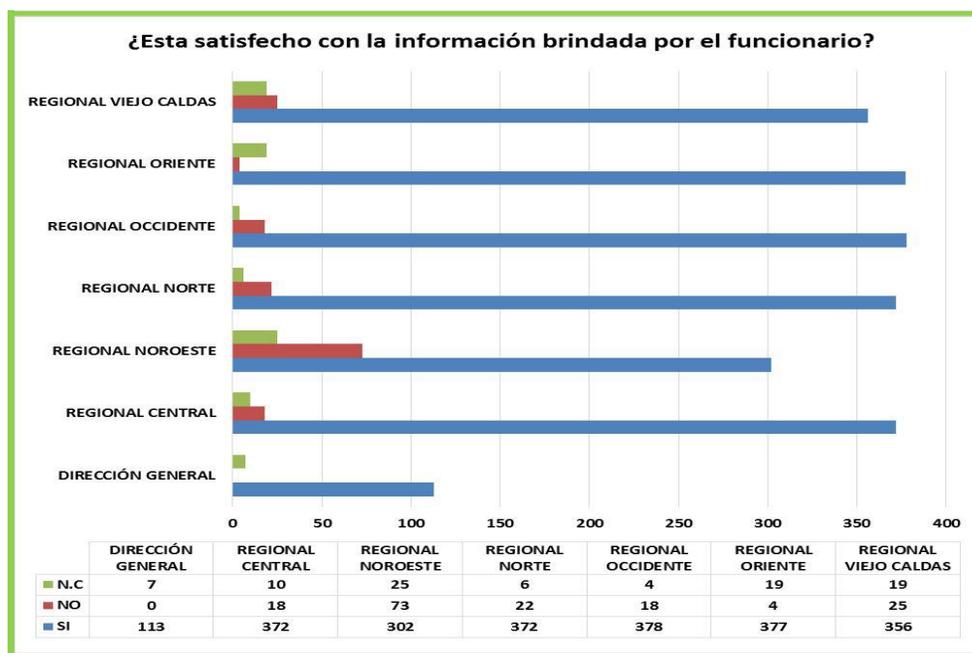
**Discapacidad:** Podemos observar que el 26% de la población encuestada presenta alguna limitación y el 72% no, mientras el 2% No contesta la pregunta. La Regional que presenta mayor número de usuarios en situación de discapacidad es la Central con el 57% de las respuestas afirmativas en este tema.



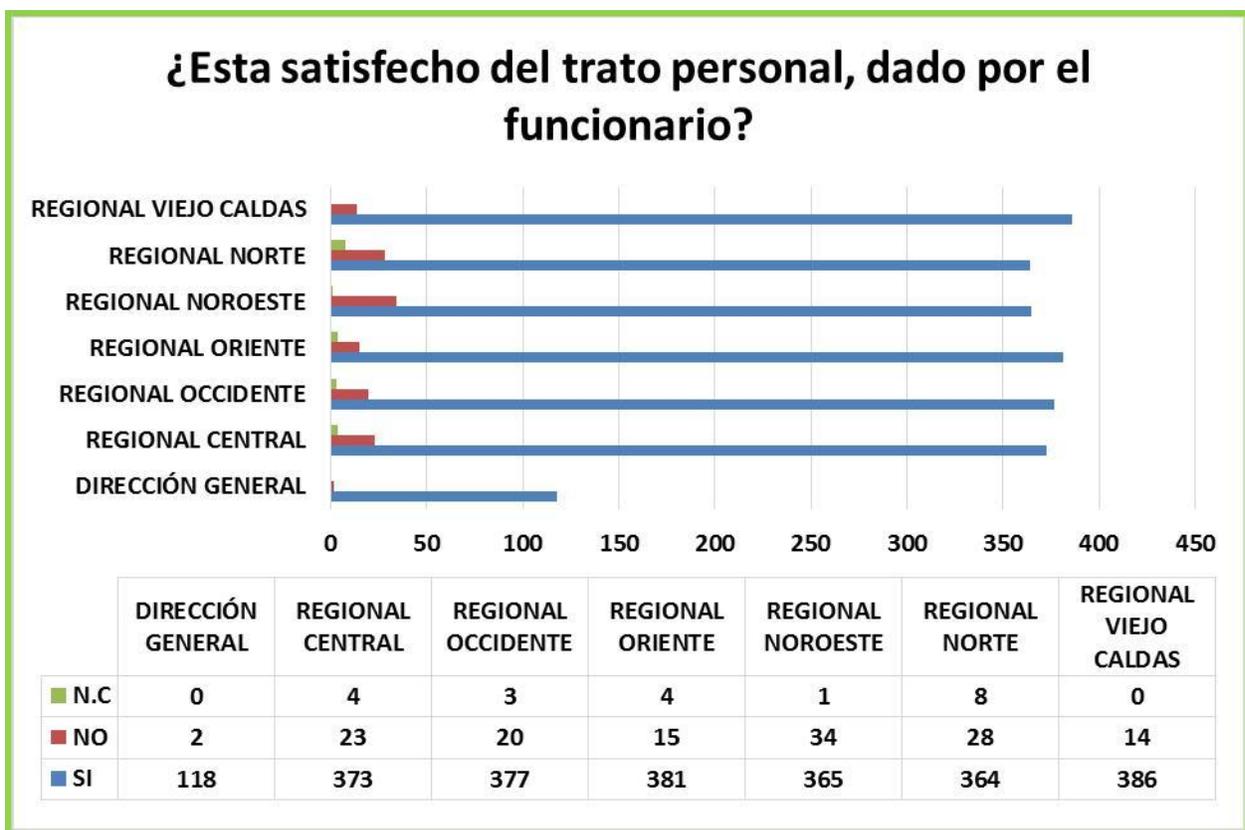
**Capacidad de Respuesta:** La siguiente pregunta indica el nivel de interrupción durante la consulta. Las interrupciones que se miden son las llamadas de teléfono e interrupciones de otras personas mientras se estaba realizando la consulta. Encontramos que el 74% de las personas encuestadas opinaron que no hubo ninguna interrupción de este tipo mientras se estaba realizando la atención por parte de los funcionarios. Por otro lado, se encontró que el 18% de estas dos mil personas encuestadas si fueron interrumpidas. El 7% de las personas encuestadas no contestó. La Regional con más interrupciones registradas fue la Occidente, seguida de la Regional Central:



Dentro de la dimensión de Capacidad de Respuesta, se encuentra que, el 90% de las personas encuestadas, SI están satisfechas con la información brindada por el funcionario de la oficina de Atención al Ciudadano mientras que el 6% de las personas encuestadas indican que NO lo están. Por otro lado, el 4% de los encuestados NO CONTESTAN esta pregunta.

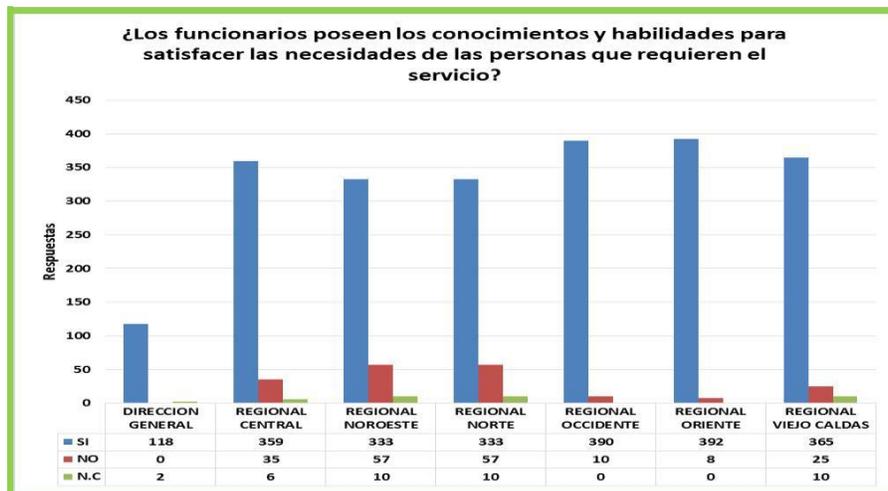


**Amabilidad:** Esta pregunta indica el nivel de satisfacción en cuanto al servicio que se le está brindando. Se encuentra que el 94% de los ciudadanos están satisfechos con el manejo que se le está dando al trámite que se le fue solicitado. Pero por otro lado un 5% indicó que estaba en desacuerdo, el 1% restante, no contestó. La Regional Noroeste la que presenta un mayor porcentaje con 34 respuestas negativas en este ítem.

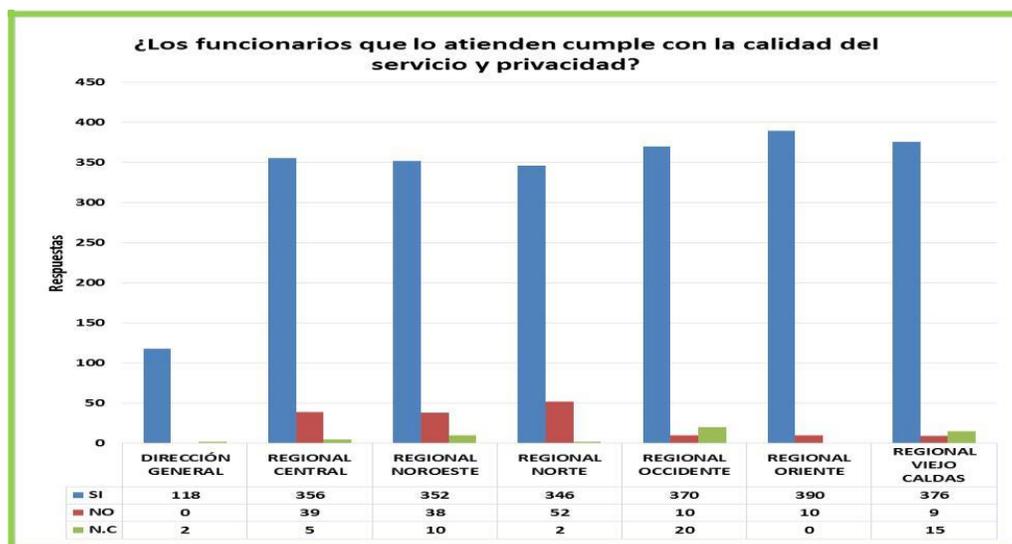


**Competencia:** En esta gráfica se puede observar que el 91% de la población encuestada piensa que los funcionarios que atienden en Atención al Ciudadano poseen los conocimientos y las habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio. Por el contrario, se encuentra que el 8%

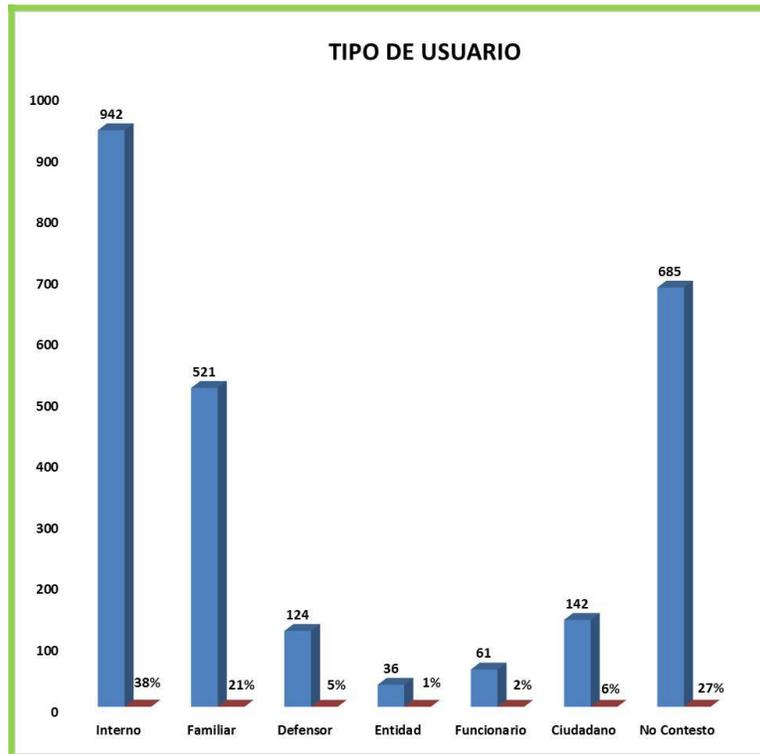
de la población encuestada, indican que no están de acuerdo, piensan que los funcionarios del área no poseen los conocimientos suficientes para la atención. Finalmente, un 2% no respondió esta pregunta.



**Percepción:** En esta gráfica se observa que el 92% de la población encuestada manifiesta que los funcionarios que atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad, el 6% restante respondió que no. Por otra parte, se encuentra que el 2% de la población no respondió este ítem.



**Tipo de Usuario:** Como podemos observar en esta gráfica, la mayoría de las personas que llegan a las instalaciones de Atención al Ciudadano en las Regionales, son internos con un 39%, seguido de la falta de contestación con un 27%, familiares de los internos con un 20%, los demás cuentan con un porcentaje menor al 5%.



**Trámite:** Los asuntos más consultados son temas en cuanto a visitas, trámites de oficinas jurídicas, atención (salud) psiquiátrica y odontológica, libertades condicionales y traslados, siendo estas las cinco solicitudes con mayor número de consultas:

DIMENSIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	REGIONAL CENTRAL	REGIONAL OCCIDENTE	REGIONAL ORIENTE	REGIONAL NORTE	REGIONAL NOROESTE	REGIONAL VIEJO CALDAS	TOTAL
VISITAS	27	49	44	35	51	76	62	344
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	3	34	40	41	22	22	36	198
LIBERTADES CONDICIONALES	5	22	11	33	41	51	32	195
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS		27	12	23	11	37	29	139
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES		15	43	10	8	15	25	116
OTROS/CUAL: INVESTIGACIONES, EDUCACIÓN								

### 3.6 CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO AÑO 2017

De acuerdo a directriz las Regionales realizaron las Encuestas de Caracterización del Ciudadano así: Regional Occidente (241), Regional Oriente (143), Regional Noroeste (130) y Regional Viejo Caldas (158), las Regionales Central y Norte no presentaron informe, para un total de 672 encuestas a nivel nacional.

Una vez observadas las tablas y los gráficos, se puede concluir que la Caracterización de nuestros ciudadanos, no ha variado de acuerdo con los datos de años anteriores, ya que se observa lo siguiente:

- Género: Masculino 56%  
Femenino 44%
- Estado civil: Solteros 37%  
Unión libre 35%  
Casados 21%  
En % muy pequeño, separados y viudos (7%)
- Edad: la mayoría de ciudadanos que frecuentan los Puntos de Atención al Ciudadano son personas cuyas edades oscilan entre los 30 y 58 años (54%). Ciudadanos menores de edad en un 5 muy pequeño 6%.
- Estrato social: los ciudadanos que solicitan información en los puntos de Atención al Ciudadano, en su mayoría son estrato socioeconómico 2, seguido de ciudadanos estrato 1, ningún ciudadano encuestado pertenece al estrato 6.

- Actividad/Ocupación: de acuerdo al análisis de los resultados de las encuestas, se concluye que la mayoría de los ciudadanos que requieren de los servicios e información en los puntos de Atención al Ciudadano son desempleados.
- Discapacidad: el 98% de los ciudadanos encuestados NO presentan, ningún tipo de discapacidad.
- Escolaridad: se observa que los ciudadanos que nos visitan, requieren de información, orientación por parte de los Puntos de Atención al Ciudadano, poseen estudios secundarios en su mayoría, seguido por ciudadanos que tienen estudios primarios, son muy pocos los ciudadanos con estudios Técnicos o Universitarios.
- Lenguaje/Idioma: El 98% de los ciudadanos encuestados, hablan español  
El 1,5% hablan dialectos indígenas
- Tipo de usuario: los usuarios que requieren de información, orientación y servicios por parte de los Puntos de Atención al Ciudadano son:
  - En un 46% Internos
  - En un 28% familiares de los internos
  - En un 17% funcionarios del INPEC
  - En un 2% entidades no gubernamentales
  - En un 2% entidades gubernamentales
  - En un 2% Academia
  - En un 1,5 otro tipo de usuarios (Afrodescendiente, comunidad LGTBI)
  - En un 1% ciudadanos indígenas
  - En un 0,5% ciudadanos extranjeros

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las personas que acuden a los servicios de Atención al Ciudadano a nivel nacional, suelen ser internos, familiares de los internos, funcionarios, entidades, abogados y demás ciudadanos en general que requieren información tanto de la institución como de los internos que se encuentran reclusos en los diferentes establecimientos penitenciarios.

De acuerdo a las sugerencias de los ciudadanos, se indica que las instalaciones de algunos establecimientos no se encontraban en buen estado, por tanto, se debe trabajar como plan de mejora adecuación de las instalaciones en cuanto a espacios, iluminación y ventilación.

También es importante que en el momento de la aplicación de la encuesta se encuentre el funcionario con el ciudadano que está diligenciando la encuesta para que se cumplan con todos los parámetros establecidos en las mismas y poder contar con un mejor análisis y de esta manera poder tomar correctivos necesarios para mejorar el servicio.

En total se aplicaron 4523 encuestas entre 2013 y 2015, donde la calidad de la Atención al Ciudadano en general es muy buena. Los resultados indican que los funcionarios tienen las capacidades y destrezas para afrontar la inquietud que tenga el ciudadano.

El trámite solicitado con más frecuencia por la ciudadanía para el año 2013 que ingresa al área de Atención al Ciudadano del INPEC es acerca de traslados, manifestando su inconformismo por los sitios de origen y a donde son llevadas las personas privadas de la libertad; para el año 2015, el tema más consultado fue orientación en visitas para ingreso a ERON y los trámites de las mismas.

Por otro lado, es importante resaltar que la mayor cantidad de opiniones o de sugerencias del año 2013 por parte de los ciudadanos se centra en la parte de la infraestructura en la cual se encuentra la oficina y mobiliario, y en que no hay privacidad, lo que hace que los ciudadanos se sientan incómodos en la hora de la atención.

A nivel nacional presentan inconformismo por el área de salud que les brindan en los establecimientos ya que no ofrecen un adecuado y oportuno servicio.

La baja atención al ciudadano que brinda algunas oficinas jurídicas frente a las solicitudes o derechos de los internos, donde solicita se mejore y atiendan en el tiempo estipulado su requerimiento.

Requiere que algunos establecimientos adecuen y mejoren el área de visitas. Una de las sugerencias dadas por los ciudadanos encuestados es la mejora de las instalaciones de donde se encuentra el área de Atención al ciudadano de la Sede central, ya que no es la apropiada para la atención del usuario y que debe estar en el edificio principal por ser la imagen del INPEC.

Se recomienda que los funcionarios encargados de las encuestas, las diligencien por completo para próximas oportunidades, ya que en algunas de ellas hay ítems que no están diligenciados, puesto que el NO CONTESTA se encuentra con mayor porcentaje en temas importantes como interrupciones durante la atención, escolaridad, tipo de usuarios y satisfacción de la información, lo que podría acarrear diferentes variables dentro de los resultados generales.

Para el año 2014 y 2015, se han implementado dotación de mobiliarios para los puntos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta que fueron recomendaciones realizadas por los ciudadanos en el año 2013. Lo que evidencia que han existido mejoras en las oficinas de atención al ciudadano, como también capacitación, participación ciudadana con las ferias de servicio al ciudadano con el fin de ampliar cobertura en información de servicios. Como también se ha diseñado la cartilla de servicio al ciudadano y protocolos de atención, plegables, afiches, pendones, carta del buen trato, revista de buenas prácticas, con el fin de mejorar el servicio al ciudadano según la caracterización.

Finalizado el análisis en el 2017, se recomienda a las Direcciones Regionales y Dirección de ERON, mayor compromiso y liderazgo con las metas del Plan de Acción y las actividades propuestas, ya que a pesar de realizar oficios de lineamientos desde la Dirección General, de seguimiento y control elaborados por la Coordinación de Atención al Ciudadano, los informes no llegan en las fechas solicitadas, atrasando la información que se debe entregar a la Dirección General y dependencias competentes, y minimizando el resultado de las encuestas.

Las Direcciones Regionales y Direcciones de ERON, deben nombrar funcionarios de tiempo completo para este punto de trabajo, ya que la mayoría de los funcionarios de los centros penitenciarios asignados para esta labor, son funcionarios del Cuerpo de Custodia y Vigilancia, razón por la cual, no se puede dedicar tiempo completo al buen desempeño de las funciones del área de Atención al Ciudadano, por tener que alternar sus funciones administrativas con las del Cuerpo de Custodia y Vigilancia.

Las Direcciones Regionales y Direcciones de ERON, deben evitar el continuo cambio de personal en los ERON adscritos a las Regionales, en los Puntos de Atención al Ciudadano, ya que esto dificulta el cumplimiento de las metas y condiciona el cumplimiento de las tareas asignadas por el hecho de empezar de cero cada vez que llega un nuevo funcionario. Se solicita que por lo menos un año mínimo debe permanecer laborando el funcionario asignado, en la Oficina de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que a éste se le proporciona capacitación, inducción y lineamientos para el buen funcionamiento y servicio de estos Puntos de Atención.