

Bogotá D.C

Teniente Coronel

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

2024E0009495



**Asunto:** Informe percepción ciudadana periodo julio a diciembre 2023.

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

En cumplimiento del plan de acción para el periodo comprendido de julio a diciembre del año 2023 el grupo de Atención al Ciudadano realizo el consolidado correspondiente a las encuestas de Percepción Ciudadana de la Sede Central y la enviada por las seis (06) Direcciones Regionales, Occidente, Central, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON adscritos; como a continuación se presenta:

**ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN REALIZADA DURENTE JULIO A DICIEMBRE 2023**

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 periodo de julio a diciembre del 2023, 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 aproximado de encuestados (6.522) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

En las cuales se evalúa lo siguiente:

SEDE	GÉNERO	
	F	M
R. CENTRAL	474	1131
R. OCCIDENTE	391	982
R. ORIENTE	271	505
R. NORTE	126	4
R. NOROESTE	373	941
R. VIEJO CALDAS	766	558
TOTAL	2401	4121
%	37%	63%

En la cual se evidencia que la ciudadanía que más se acerca a la entidad son de genero masculino con un total de 4.121 correspondiente a un 63% de la población encuestada.

SEDE	TIPO DE POBLACIÓN							
	LGBTI	AFROCOLOMBIANO	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERO	ROM	NINGUNO	OTRO
R. CENTRAL	87	49	81	12	1	21	1174	73
R. OCCIDENTE	52	235	160	36	1	1	805	83
R. ORIENTE	31	8	1	0	0	0	722	14
R. NORTE	23	0	6	6	0	0	95	0
R. NOROESTE	16	74	6	1	1	0	1127	89
R. VIEJO CALDAS	86	14	69	2	1	0	1020	132
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>380</b>	<b>323</b>	<b>57</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>4943</b>	<b>391</b>
<b>%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>77%</b>	<b>6%</b>

En donde se evidencia que la población LGBTI tiene 5% con un total de 295, Afrocolombianos 6% con un total de 380, Indígenas 5% con un total de 323, Raizal 1% con un total de 57, Palenquero 0% con un total de 4. Es de anotar que las personas que no se identifican en ninguno de estos grupos corresponde a un 77% de la población encuestada con un total de 4.943.

SEDE	EDAD			
	15-18	19-29	30-58	58 +
R. CENTRAL	53	496	865	194
R. OCCIDENTE	13	427	759	174
R. ORIENTE	10	231	456	79
R. NORTE	32	68	22	8
R. NOROESTE	19	498	733	64
R. VIEJO CALDAS	107	586	506	125
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>2306</b>	<b>3341</b>	<b>644</b>
<b>%</b>	<b>4%</b>	<b>35%</b>	<b>51%</b>	<b>10%</b>

Se puede deducir que la edad con mayor registro en nuestra institución es entre la edad de 30 a 58 años de edad con un total de 3.341 correspondiente a un 51%, seguido de edad promedio entre 19 a 29 años de edad con un total de 2.306 correspondiente a un 35% y la menor es entre 15 a 18 años de edad con un total de 234 correspondiente a un 4%.

SEDE	ESTRATO SOCIAL					
	1	2	3	4	5	6
R. CENTRAL	649	695	224	24	4	5
R. OCCIDENTE	693	481	171	24	4	0
R. ORIENTE	291	409	73	3	0	0
R. NORTE	36	52	33	8	1	0
R. NOROESTE	704	463	132	10	3	2
R. VIEJO CALDAS	537	599	171	16	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2910</b>	<b>2699</b>	<b>804</b>	<b>85</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
<b>%</b>	<b>45%</b>	<b>41%</b>	<b>12%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

El estrato social de la población se encuentra en mayor porcentaje en los estratos 1 con 45% un total de 2.910, estrato 2 con 41% un total de 2.699, estrato 3 con 12% un total de 804, continuando con el estrato 4 con un 1% un total de 85, esto va seguido de los estratos 5 y 6 que sumados dan un total de 20.

SEDE	ESCOLARIDAD				
	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSIDAD	OTRO
R. CENTRAL	516	765	209	90	25
R. OCCIDENTE	478	618	139	90	48
R. ORIENTE	217	428	101	28	2
R. NORTE	26	32	65	7	0
R. NOROESTE	495	674	99	36	10
R. VIEJO CALDAS	416	699	115	55	39
<b>TOTAL</b>	<b>2148</b>	<b>3216</b>	<b>728</b>	<b>306</b>	<b>124</b>
<b>%</b>	<b>33%</b>	<b>49%</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>

Con base al nivel de escolaridad de la ciudadanía encontramos que el de mayor recurrencia es Escolaridad Secundaria con 49% un total de 3.216, primaria con 33% un total de 2.148, Técnico con 11% un total de 728, Universitaria con 5% un total de 306 y otros con 2% un total de 124.

SEDE	ATENCIÓN PREFERENCIAL							
	ADULTOS MAYORES	MUJERES EMBARAZADA	POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	MINORIAS	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	PERSONAS DISCAPACITADAS	NINGUNO	PERSONAS DE TALLA BAJA
R. CENTRAL	325	92	329	57	66	40	428	20
R. OCCIDENTE	239	36	352	32	12	17	631	54
R. ORIENTE	99	28	128	11	7	13	13	477
R. NORTE	8	0	0	0	0	0	120	2
R. NOROESTE	121	3	600	10	17	19	250	294
R. VIEJO CALDAS	95	30	205	26	13	8	945	2
<b>TOTAL</b>	<b>887</b>	<b>189</b>	<b>1614</b>	<b>136</b>	<b>115</b>	<b>97</b>	<b>2387</b>	<b>849</b>
<b>%</b>	<b>14%</b>	<b>3%</b>	<b>26%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>38%</b>	<b>14%</b>

En la atención preferencial se ubica con mayor índice de atención a la población en situación de vulnerabilidad con 26% un total de 1.614, seguido de adultos mayores con 14% un total de 887 y personas de talla baja con 14% un total de 849 y mujeres embarazadas con 3% un total de 189, con menores índices se ubican las poblaciones como niños, niñas y adolescentes con 2% un total de 115, minorías con 2% un total de 136, personas en condiciones de discapacidad con 2% un total de 97.

SEDE	CONOCE LA CARTA DEL TRATO DIGNO	
	SI	NO
R. CENTRAL	1384	232
R. OCCIDENTE	1208	165
R. ORIENTE	679	97
R. NORTE	113	17
R. NOROESTE	1276	38
R. VIEJO CALDAS	1255	69
<b>TOTAL</b>	<b>5915</b>	<b>618</b>
<b>%</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>

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 5.915 ciudadanos correspondientes a un 91% conocen dicha información, pero por el contrario un total de 618 ciudadanos que corresponden a un 9% no conocen esta información.

Se genera validación de los trámites más solicitados por los ciudadanos en el que se encuentra con mayor recurrencia los trámites:

SEDE	TRÁMITES MÁS SOLICITADOS												
	TRÁMITE DE TRASLADO	TRAMITE DE BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS (PERMISO DE 72 HORAS)	TRÁMITE DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA	NO DAR RESPUESTA POR LOS CANALES	CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ	ENCOMIENDAS	USO EXCESIVO DE LA FUERZA	VISITEL	INFORMACIÓN PROCESO DE VISITAS	SOLICITUD DE DESCUENTO PARA ESTUDIO, TRABAJO Y/O ENSEÑANZA	EXPEDICIÓN DE COMPUTOS DE TRABAJO Y/O ESTUDIO	ATENCIÓN MÉDICA	CAMBIO DE FASE / OTROS
R. CENTRAL	158	186	132	97	156	420	37	180	181	161	115	134	17
R. OCCIDENTE	82	204	82	25	134	172	7	70	85	152	85	149	126
R. ORIENTE	28	89	38	21	47	95	3	75	101	83	83	17	96
R. NORTE	20	0	0	19	7	5	7	9	16	12	18	0	17
R. NOROESTE	30	165	30	19	124	198	6	64	136	131	79	131	201
R. VIEJO CALDAS	30	130	45	21	172	292	5	82	165	80	64	96	142
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>774</b>	<b>327</b>	<b>202</b>	<b>640</b>	<b>1182</b>	<b>65</b>	<b>480</b>	<b>684</b>	<b>619</b>	<b>444</b>	<b>527</b>	<b>599</b>
<b>%</b>	<b>5%</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>9%</b>	<b>17%</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>

Sin embargo, también se encuentran solicitudes muy recurrentes, con temas como ENCOMIENDA con un 17% un total de 1.182, TRAMITE DE BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS (PERMISO DE 72 HORAS, LIBERTAD CONDICIONAL) con un 11% un total de 774, INFORMACIÓN PROCESO DE VISITAS con un 10% un total de 684, VISITEL con un 7% y un total de 480 CONSIGNACIÓN EN CUENTA MATRIZ con un 9% un total de 640 y ATENCIÓN MEDICA con un 8% un total de 527.

SEDE	SU TRÁMITE O SERVICIO FUE SOLUCIONADO	
	SI	NO
R. CENTRAL	1388	228
R. OCCIDENTE	1270	103
R. ORIENTE	717	59
R. NORTE	0	130
R. NOROESTE	1260	54
R. VIEJO CALDAS	1293	31
<b>TOTAL</b>	<b>5928</b>	<b>605</b>
<b>%</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>

Los ciudadanos manifiestan que la solución a los requerimientos ha sido en un 91% satisfactoria con un total de 5.928 en comparación con la no solución de trámites que se encuentra con un 9% correspondiente a un total de 605 ciudadanos.

SEDE	TUVO QUE VENIR VARIAS VECES			
	UNA VEZ	1 A 3 VECES	4 A 6	6 O MÁS
R. CENTRAL	706	405	3	0
R. OCCIDENTE	1285	78	10	0
R. ORIENTE	612	141	12	11
R. NORTE	130	0	0	0
R. NOROESTE	662	652	0	0
R. VIEJO CALDAS	1245	70	9	0
<b>TOTAL</b>	<b>4640</b>	<b>1346</b>	<b>34</b>	<b>11</b>
<b>%</b>	<b>77%</b>	<b>22%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>

Se evidencia que actualmente los ciudadanos que han tenido que venir más de una vez para la solución de los requerimientos equivale al 12% con un total de 959 ciudadanos que manifestaron esta situación y un 81% correspondiente a 6.354 ciudadanos solo han tenido que acercarse a las instalaciones para la solución de sus requerimientos.

**NOTA:** Se recibió los informes por parte de la Dirección Regional Central correspondientes a la actividad, sin embargo, no se pudo tabular en este informe ya que no coincidían los datos estadísticos y la Escuela Penitenciaria Nacional no envía informe.

### CONCLUSIÓN

1. Se ha evidenciado que se ha generado una mejora en cuanto a la cantidad de veces que tiene acercarse a las Oficinas a resolver trámites y servicios al igual que al ítem que habla de la solución del requerimiento al ciudadano.
2. Se observó en este análisis nuevamente las recurrencias en los siguientes temas: **ENCOMIENDA** con un 17% un total de 1.182, **TRAMITE DE BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS (PERMISO DE 72 HORAS, LIBERTAD CONDICIONAL)** con un 11% un total de 774, **INFORMACIÓN PROCESO DE VISITAS** con un 10% un total de 684, **VISITEL** con un 7% y un total de 480 **CONSIGNACIÓN EN CUENTA MATRIZ** con un 9% un total de 640 y **ATENCIÓN MEDICA** con un 8% un total de 527.
3. Es importante que la carta del trato digno se encuentre en un lugar visible que permita tener mayor acceso a los ciudadanos en general.


### RECOMENDACIONES

Con relación a las mejoras observadas en el análisis estadístico se recomienda continuar con las actividades de fortalecimiento para el cumplimiento de las dependencias dueñas de los procesos para atender a las PQRSD de manera oportuna y generando el respectivo trámite ante el aplicativo institucional GESDOC.

Atentamente,

  
**JULIETH GARCÍA TRIANA**

Funcionaria Grupo de Atención al Ciudadano INPEC (PAT)

 Revisó y Elaboró: Julieth García Triana - Auxiliar Administrativo.  
Fecha de elaboración: 18 de enero de 2024

