

Informe ejecutivo percepción ciudadana segundo semestre 2024.

En cumplimiento al plan de acción para el **segundo semestre de 2024**, el Grupo de Atención al Ciudadano realizó 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:

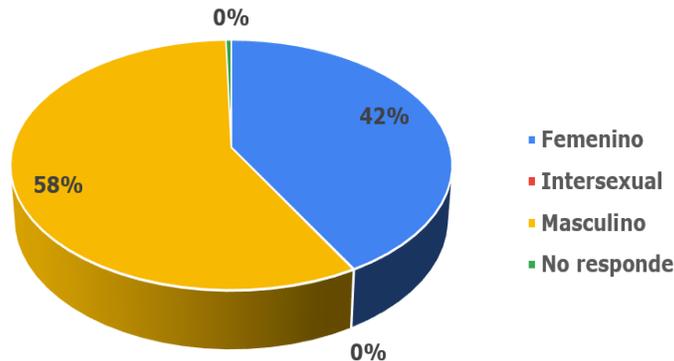
Con el fin de brindar transparencia a la información tabulada en las encuestas desde la coordinación del grupo de Atención al ciudadano de la Dirección General, se realizó la actualización de la forma para la aplicación de estas encuestas realizándose de forma virtual, en las cuales se analiza la siguiente información que a continuación se presenta:

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN REALIZADA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

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 segundo semestre de 2024, 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 de cinco mil novecientos setenta (**5.970**) encuestados para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención que corresponde a:

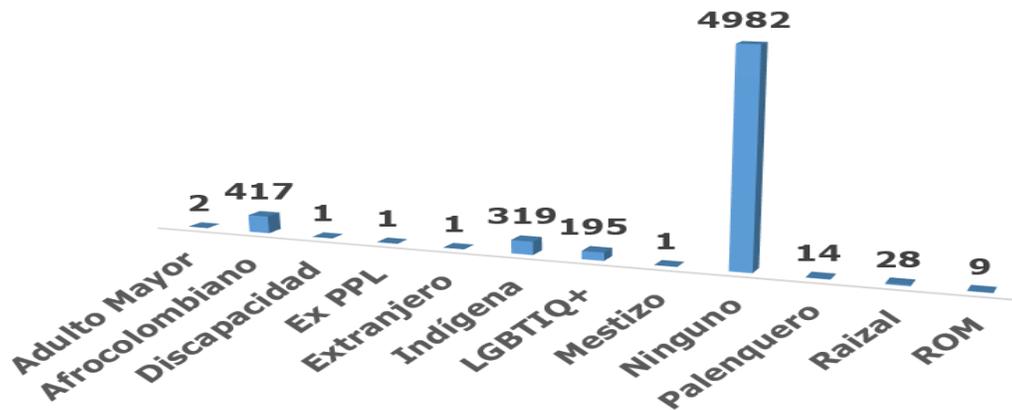
En las cuales se evalúa lo siguiente:

1. SEXO



Para el periodo evaluado, se evidencia que mayormente visitan las oficinas de atención al ciudadano personas definidas en el sexo masculino con un total de 3.444 para un 58%, mujeres un total de 2.497 para un 42%, Intersexual 2 para un 0,1% y No responde 27 para un total de 0,4%.

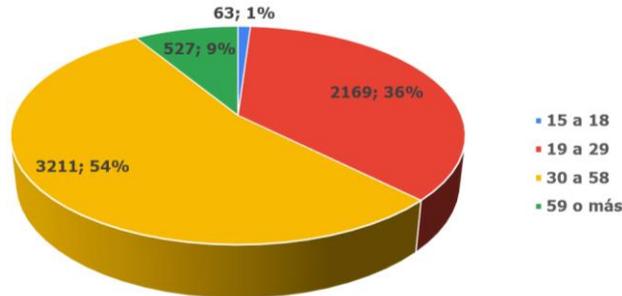
2. TIPO DE POBLACION



Se evidencia que un total 4.982 personas que no corresponden a ningún tipo de población visitan las oficinas de atención al ciudadano en un 83,5%, indígenas con un total del 5,3% que corresponden a 319 personas, afrocolombianos 7% con un total de 417, LGBTIQ+ un total de 195 correspondiente a un 3,3%, Raizal con un total de 28, ROM con un total de 9, palanquero con un total de 14,

población adulto mayor con 2, población con discapacidad 1, EX PPL 1, Extranjero 1 y Mestizo con un total de 1.

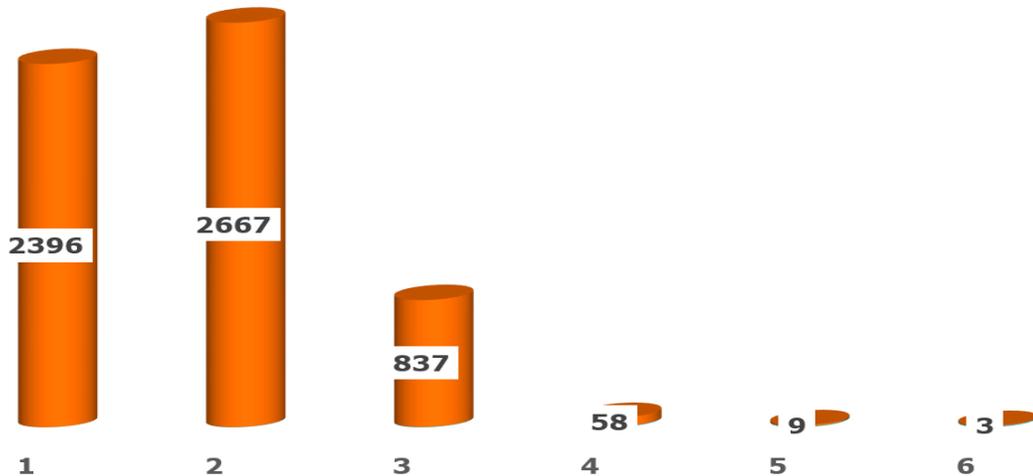
3. RANGO DE EDAD



En la imagen se observa que 3.211 personas en un 54% se encuentra en un rango de edad entre los 30 a 58 años de edad, seguido de rango de edad de 19 a 29 años con un total de 2.169 para un 36%, el rango de edad de 59 o más con un 9% en un total de 527 personas y en un menor porcentaje los ciudadanos de edades de 15 a 18 en un total de 63 personas.

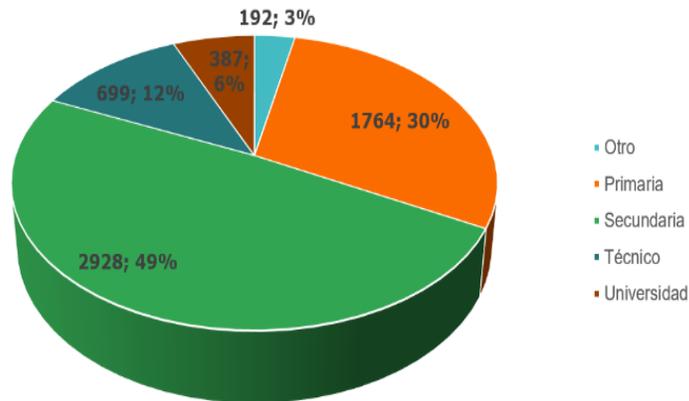
4. ESTRATO SOCIAL

5.



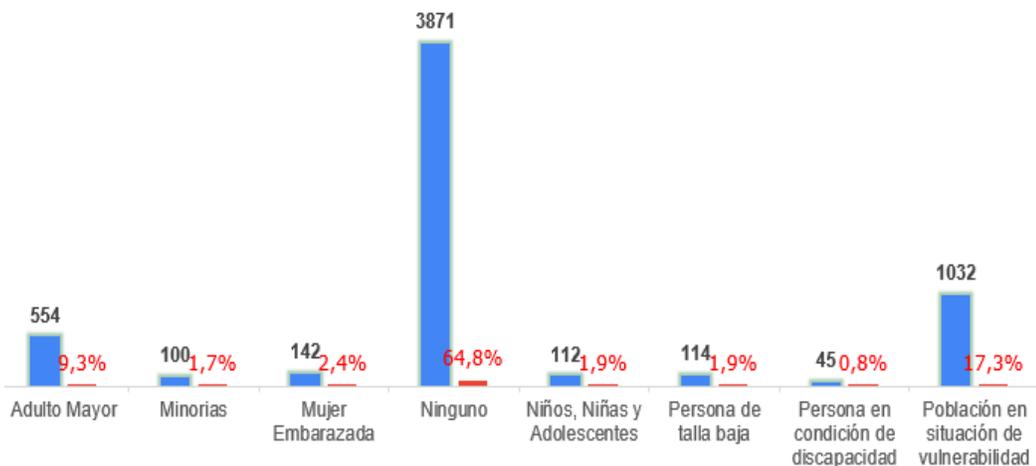
El estrato social de la población se encuentra en mayor porcentaje en el estrato 2 con 44,7% un total de 2.667, estrato 1 con 40,1% un total de 2.396, estrato 3 con 14% un total de 837, continuando con el estrato 4 con un 1% un total de 58, esto va seguido de los estratos 5 y 6 que sumados dan un total de 9 y 3 personas respectivamente

6. NIVEL DE ESCOLARIDAD



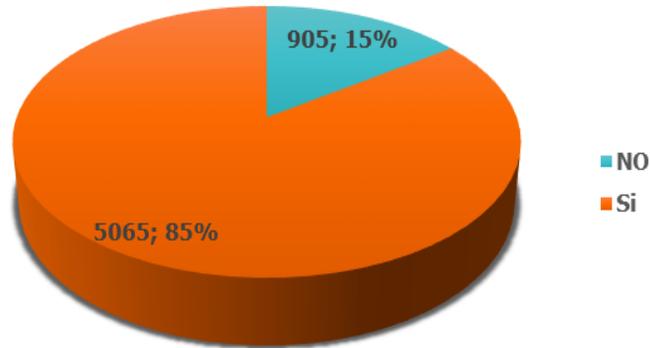
Con base al nivel de escolaridad de la ciudadanía se encuentra que el de mayor recurrencia es escolaridad secundaria con 48,5% un total de 3.995, primaria con 30,4% un total de 2500, Técnico con 11,7% un total de 965, Universitaria con 6,7% un total de 553 y otros con 2,7% un total de 219.

7. ATENCION PREFERENCIAL



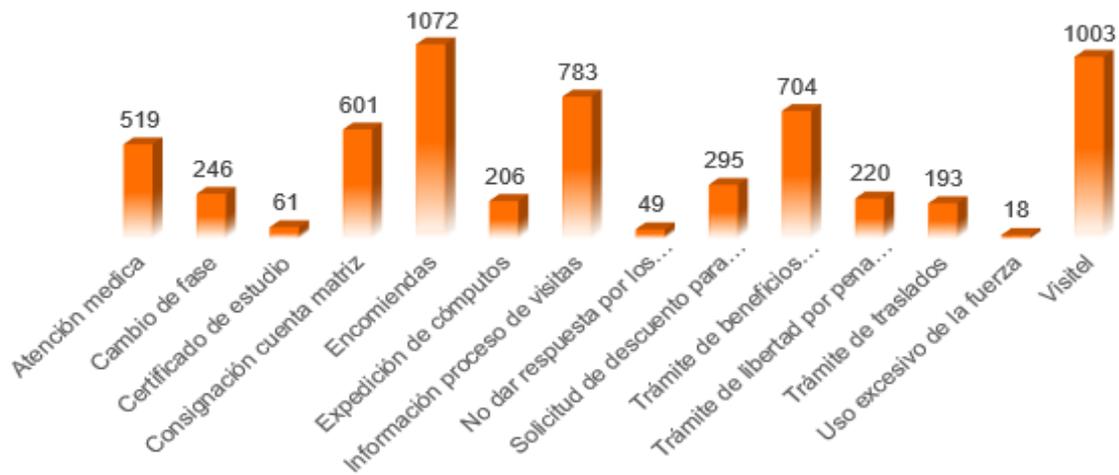
Con relación a la atención preferencial que realiza el Instituto, se evidencia que hay un total del 64,8% de personas, que no tiene atención preferencial (ninguno) con un total de 3.871, Se realiza la atención de la población en situación de vulnerabilidad en un 17,3% en un total de 1032, adultos mayores con 9.3% un total de 554, mujeres embarazada con 2,4% un total de 142, con menores índices se ubican las poblaciones niños, niñas y adolescentes con 1,9% un total de 112, minorías con 1,7% un total de 100, persona de talla baja con un 1,9% en un total de 114, personas en condiciones de discapacidad con 0.8% un total de 45.

8. CONOCE LA CARTA DEL TRATO DIGNO



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 5065 ciudadanos correspondientes a un 85% conocen dicha información, pero por el contrario un total de 905 ciudadanos que corresponden a un 15% no conocen esta información.

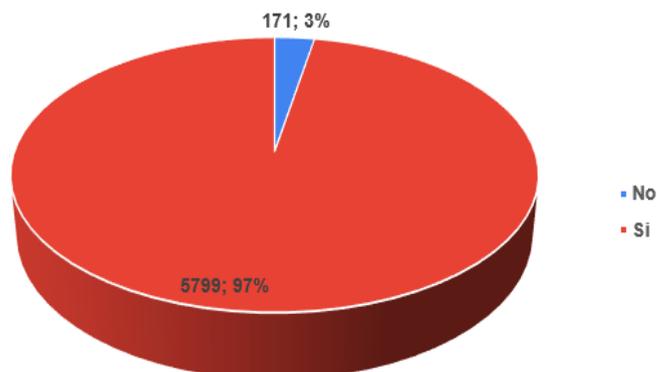
9. TRÁMITE SOLICITADO



Se generó la validación de los trámites más solicitados y se encuentran: 18% encomiendas con un total de 1072, 16,8% visitel con 1003, 13,1% información de visitas con un total de 783, con 11,8% trámites de beneficios administrativos (permiso de 72 horas, libertad condicional) con 704, 10% Consignación cuenta matriz con 601, 8,7% Atención médica con 519, 5,3% Solicitud de descuento para estudio trabajo y/o enseñanza con 295, 4,1% cambio de fase con 246, 3,7% Trámite de libertad por pena

cumplida con 220, 3,5% expedición de cómputos con 206; 3,2% Trámite de traslados con 193; 1% certificado de estudio con 61, 0,8% No dar respuesta por los canales con 49 y finalmente en menor porcentaje con un 0,3% el tramite uso excesivo de la fuerza con 18.

10. EL TRAMITE FUE SOLUCIONADO.



Los ciudadanos manifiestan que la solución a los requerimientos ha sido en un 97% satisfactoria con un total de 5799 en comparación con la no solución de trámites que se encuentra en un 3% correspondiente a un total de 171 personas.

CONCLUSIONES

Con relación a los resultados se la encuesta de satisfacción formulada se evidencia que los ciudadanos que más se acercan al Instituto son hombres y mujeres, que no pertenecen a ningún tipo de población, seguido de indígenas, afrocolombianos, LGBTIQ+ que oscilan entre los rangos de edad de los 30 a 58 años de edad, seguido del rango de edad de 19 a 29 años, con nivel de escolaridad secundaria, seguido de primaria, siendo los más recurrentes.

Los resultados arrojan que los estratos socioeconómicos más recurrentes en la ciudadanía que se acerca a la institución son estrato 2, seguido de los ciudadanos que se encuentran clasificados en estrato 1 y las personas que se encuentran en estrato 3.

Con respecto a la atención preferencial que se ha manejado ha sido en su mayoría población en situación de vulnerabilidad y adultos mayores.

Los trámites solicitados con mayor recurrencia siguen siendo encomiendas, seguido de VISITEL el sistema automático de asignación de visitas vía telefónica o internet.

Los ciudadanos en su gran mayoría conocen la carta del trato digno y su orientación o PQRSD ha sido resuelta en su totalidad.

Elaboró:
Luz Stella Ortega Sánchez
Técnico Administrativo

Revisó:
Geidy Cristina Cárdenas López
Profesional Universitario

Aprobó:
Lilian Yaneth Castillo Arana
Coordinadora GATEC