

8100-DINPE-81002-GATEC

Bogotá D.C

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

Asunto: Informe percepción ciudadana IV Trimestre 2022.

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2022 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:

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN REALIZADA DURENTE EL IV TRIMESTRE 2022.

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 los meses de Octubre, Noviembre y diciembre de 2022 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 encuestados (2.856) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

En las cuales se evalúa lo siguiente:

SEDE	GENERO	
	F	M
Regional Central	173	472
Regional Noroeste	170	442
Regional Norte	96	324
Regional Occidente	368	164
Regional Oriente	113	163
Regional Viejo Caldas	190	181
TOTAL	1110	1746

En la cual se evidencia que la ciudadanía que más se acerca a la entidad son de genero masculino con un total de 1746.

SEDE	TIPO DE POBLACIÓN							
	LGBTI	AFROCOLOMBIANO	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERO	ROM	NINGUNO	OTRO
Regional Central	21	16	25	10	2	0	404	40
Regional Noroeste	3	20	2	0	3	0	493	91
Regional Norte	115	53	25	23	4	1	195	4
Regional Occidente	12	81	61	16	2	1	296	59
Regional Oriente	4	3	4	1	0	0	264	0
Regional Viejo Caldas	11	13	19	0	0	0	275	51
TOTAL	166	186	136	50	11	2	1927	245

En donde se evidencia que la población LGBTI tiene un total de 166, Afrocolombianos con un total de 186, Indígenas con un total de 136, Raizal con un total de 50, Palenquero con un total de 11. Es de anotar que las personas que no se identifican en ninguno de estos grupos es un total de 1927.

SEDE	EDAD			
	15-18	19-29	30-58	58+
Regional Central	15	210	360	70
Regional Noroeste	7	244	334	27
Regional Norte	126	175	77	42
Regional Occidente	4	175	296	57
Regional Oriente	5	90	169	12
Regional Viejo Caldas	6	128	210	30
TOTAL	163	1022	1446	238

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 1446, seguido de edad promedio entre 19 a 29 años de edad con un total de 1022 y la menor es entre 15 a 18 años de edad con un total de 163.

ESTRATO SOCIAL						
SEDE	1	2	3	4	5	6
Regional Central	236	302	92	6	2	1
Regional Noroeste	318	210	66	11	6	11
Regional Norte	217	109	59	56	9	0
Regional Occidente	261	203	61	5	1	0
Regional Oriente	106	141	26	3	0	0
Regional Viejo Caldas	110	185	73	4	0	0
TOTAL	1248	1150	377	85	18	12

El estrato social de la población se encuentra en mayor porcentaje en los estratos 1 con un total de 1248, estrato 2 con un total de 1150, estrato 3 con un total de 377, esto va seguido de los estratos 4, 5 y 6 que sumados dan un total de 115.

ESCOLARIDAD					
SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSITARIO	OTRO
Regional Central	253	276	75	31	21
Regional Noroeste	257	302	29	19	5
Regional Norte	217	109	49	37	8
Regional Occidente	194	228	52	38	21
Regional Oriente	92	131	37	14	2
Regional Viejo Caldas	93	210	39	19	11
TOTAL	1106	1256	281	158	68

Con base al nivel de escolaridad de la ciudadanía encontramos que el de mayor recurrencia es Escolaridad Secundaria con un total de 1256, primaria con un total de 1106, Técnico con un total de 281, Universitaria con un total de 158 y otros con un total de 68.

ATENCIÓN PREFERENCIAL							
SEDE	ADULTOS MAYORES	MUJERES EMBARAZADAS	POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	MINORÍAS	NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	PERSONAS DISCAPACITADAS	PERSONAS DE TALLA BAJA
Regional Central	135	30	160	15	6	7	5
Regional Noroeste	67	5	234	1	33	4	0
Regional Norte	64	52	101	9	17	5	1
Regional Occidente	123	11	75	7	14	5	2
Regional Oriente	23	4	20	7	1	0	0
Regional Viejo Caldas	68	10	30	3	1	2	1
TOTAL	480	112	620	42	72	23	9

En la atención preferencial se ubica con mayor índice de atención a la población en situación de vulnerabilidad con un total de 620, seguido de adultos mayores con un total de 480 y mujeres embarazadas con un total de 112, con menores índices se ubican las población como niños, niñas y adolescentes con un total de 72, minorías con un total de 42, personas en condiciones de discapacidad con un total de 23 y por último personas de talla baja con un total de 09.

CADA VES QUE LA ENTIDAD LE HA SOLICITADO DATOS PERSONALES LE HA INFORMADO SOBRE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
SEDE	SI	NO
Regional Central	553	106
Regional Noroeste	602	10
Regional Norte	406	14
Regional Occidente	452	80
Regional Oriente	246	30
Regional Viejo Caldas	361	8
TOTAL	2620	248

Se puede evidenciar que en el mayor de los casos con un total de 2620 se informa sobre la política de la protección de datos que maneja la institución y con un total de 248 no se le ha informado a los ciudadanos sobre la dicha política de tratamiento de datos.

CONOCE LA CARTA DEL TRATO DIGNO DERECHOS DEBERES Y CANALES DE ATENCIÓN EN LA ENTIDAD		
SEDE	SI	NO
Regional Central	549	105
Regional Noroeste	588	24
Regional Norte	404	16
Regional Occidente	429	103
Regional Oriente	224	52
Regional Viejo Caldas	361	8
TOTAL	2555	308

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 2555 ciudadanos conocen dicha información, pero por el contrario un total de 308 ciudadanos que se acercan a las instalaciones no conocen esta información.

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

TRÁMITE O SERVICIO SOLICITADO								
SEDE	ENCOMIENDAS	ATENCIÓN MÉDICA	TRÁMITE DE BNEEFICIO ADMINISTRATIVO (PERMISO DE 72 HORAS, LIBERTAD CONDICIONAL)	INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE VISITAS	CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ INTERNOS	SOLICITUD DE DESCUENTO PARA ESTUDIO TRABAJO Y ENSEÑANZA	EXPEDICIÓN DE COMUTOS DE TRABAJO Y/O ESTUDIO	TRÁMITE DE TRASLADO
Regional Central	223	155	130	107	94	126	107	51
Regional Noroeste	42	67	12	71	59	51	26	5
Regional Norte	54	27	52	31	16	46	20	70
Regional Occidente	78	0	68	0	61	0	0	18
Regional Oriente	80	39	27	20	13	31	35	15
Regional Viejo Caldas	89	44	26	73	44	18	13	13
TOTAL	566	332	315	302	287	272	201	172

Sin embargo, también se encuentran solicitudes muy recurrentes, con temas como TRÁMITE PARA LA LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA con un total de 118, información de VISITEL con total de 231, REQUERIMIENTO PARA LE CAMBIO DE FASE Y CARNETIZACIÓN con un total de 130, NO DAR

RESPUESTA A LAS PETICIONES con un total de 104, y quejas y/o Denuncias sobre USO EXCESIVO DE LA FUERZA con un total de 30, recurrencia más baja que las antes mencionadas.

SU TRÁMITE O SERVICIO FUE SOLUCIONADO		
SEDE	SI	NO
Regional Central	586	76
Regional Noroeste	591	21
Regional Norte	410	10
Regional Occidente	471	58
Regional Oriente	255	21
Regional Viejo Caldas	362	8
TOTAL	2675	194

La solución que han recibido los ciudadanos ha sido de 2675 en comparación con la no solución de trámites que se encuentra con un total de 194 ciudadanos.

FUERON AMABLES LOS SERVIDORES QUE LO ATENDIERON		
SEDE	SI	NO
Regional Central	635	28
Regional Noroeste	608	4
Regional Norte	420	0
Regional Occidente	506	26
Regional Oriente	265	11
Regional Viejo Caldas	369	0
TOTAL	2803	69

Se evidencia que a un total de 2803 ciudadanos que se han acercado a las instalaciones, los funcionarios han sido amables en la atención que les suministran por el contrario un total de 69 ciudadanos no han evidenciado una actitud amable por parte del funcionario.

LOS FUNCIONARIOS POSEEN LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES PARA LA ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO		
SEDE	SI	NO
Regional Central	626	36
Regional Noroeste	608	4
Regional Norte	420	0
Regional Occidente	506	26
Regional Oriente	263	13
Regional Viejo Caldas	367	2
TOTAL	2790	81

Con relación a los conocimientos y habilidades que tiene el funcionario para la solución de la atención que requiere la ciudadanía se evidencia que mayormente con un total de 2790 cuentan con estas características por el contrario un total de 81 ciudadanos encuestados manifiestas que el funcionario que los atendió no contaba con estas habilidades.

LA INFORMACIÓN Y LA RESPUESTA QUE RECIBIO FUE EN UN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
SEDE	SI	NO
Regional Central	624	42
Regional Noroeste	605	7
Regional Norte	420	0
Regional Occidente	488	38
Regional Oriente	267	9
Regional Viejo Caldas	366	3
TOTAL	2770	99

La información y respuesta con un lenguaje claro y sencillo ha sido favorable en una cantidad de 2770 ciudadanos encuestados por lo tanto un total de 99 ciudadanos no ha tenido este tipo de lenguaje.

TUVO QUE VENIR VARIAS VECES PARA SOLUCIONAR SU REQUERIMIENTO		
SEDE	SI	NO
Regional Central	103	536
Regional Noroeste	52	560
Regional Norte	4	416
Regional Occidente	67	458
Regional Oriente	27	249
Regional Viejo Caldas	12	358
TOTAL	265	2577

Se evidencia que actualmente los ciudadanos han tenido que venir más de una vez para la solución de los requerimientos con un total de 265 ciudadanos que manifestaron esta situación y 2577 ciudadanos solo han tenido que acercarse a las instalaciones para la solución de sus requerimientos.

LE HAN SOLICITADO DINERO O DADIVAS PARA PROPORCIONARLE EL SERVICIO		
SEDE	SI	NO
Regional Central	23	602
Regional Noroeste	27	585
Regional Norte	0	0
Regional Occidente	20	512
Regional Oriente	0	276
TOTAL	70	1975

En la solicitud de dadivas o dinero para proporcionar el servicio se encuentra que no se les ha solicitado esto a un total de 1975 encuestados por el contrario a un total de 70 ciudadanos si se les ha solicitado esto.

CONCLUSIONES

1. En relación a la solicitud de trámites como Encomiendas, Atención Médica, Trámite De Beneficio Administrativo (Permiso De 72 Horas, Libertad Condicional), Información Del Procedimiento De Visitas, Consignación Cuenta Matriz Internos, Solicitud De Descuento Para Estudio Trabajo Y Enseñanza, Expedición De Cómputos De Trabajo Y/O Estudio Y Trámite De Traslado se deben adelantar por parte de los dueños de proceso actividades para la solución de estos temas con la finalidad de disminuir estos indicadores.
2. La solicitud de dinero o dadas debe ser atendida por parte de la Dirección Regional Central, Dirección Regional Noroeste y Dirección Regional Occidente las cuales se evidencia que este indicador es bajo, sin embargo, es reportado por los ciudadanos por lo cual, se debe atender esto para mitigar este hecho.
3. Es importante continuar con la socialización de la carta del trato digno para el conocimiento de todos los ciudadanos.
4. Los funcionarios deben mantener el buen trato, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo con los ciudadanos con la finalidad de no presentar recurrencias en solicitudes de requerimientos por parte de los ciudadanos que no comprenden la información suministrada por el funcionario.

Atentamente,


Doctora LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaboró: Julieth Garcia Triana – Auxiliar Administrativo
Fecha elaboración: 20 de diciembre de 2022