

81002-DINPE-GATEC

INPEC 06-01-2022 17:05  
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0001992 Fol:12 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY  
ASUNTO INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA 2021  
OBS

2022IE0001992



Bogotá D.C,

Mayor General  
**MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

**Asunto: Informe Consolidado Encuestas de Percepción Ciudadana 2021**

Respetuoso Saludo Señor General,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2021, el grupo de atención al ciudadano realizó el consolidado correspondiente a las Encuestas de Percepción Ciudadana de la Sede Central y la enviada por seis (6) Direcciones Regionales, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas, Central y ERON adscritos, como a continuación se presenta.

## **RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE EL 2021**

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 para tal fin, durante los meses de enero a diciembre de 2021 en las oficinas de atención al ciudadano en (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 con un total de encuestados a nivel nacional de **15.397**, para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

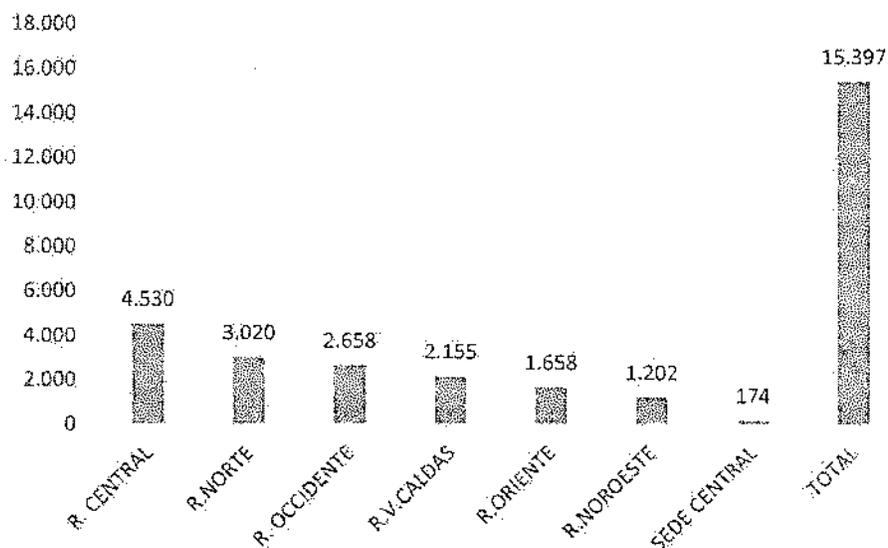
Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, teniendo en cuenta que a partir del mes de marzo se cambió el

formulario de encuestas con el fin de obtener una mejor caracterización del ciudadano, resaltando ciertas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad.

### CONSOLIDADO ENERO - DICIEMBRE 2.021

ENCUESTAS DE PERCEPCION 2.021	
SEDE	TOTAL
R. CENTRAL	4.530
R. NORTE	3.020
R. OCCIDENTE	2.658
R. V. CALDAS	2.155
R. ORIENTE	1.658
R. NOROESTE	1.202
SEDE CENTRAL	174
<b>TOTAL</b>	<b>15.397</b>

### ENCUESTAS DE PERCEPCION 2.021



## CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

### 1. Género

GÉNERO			
SEDE	F	M	TOTAL
R. CENTRAL	1.082	3.448	4.530
R. NORTE	532	2.488	3.020
R. OCCIDENTE	710	1.948	2.658
R. VCALDAS	880	1.275	2.155
R. ORIENTE	685	973	1.658
R. V. NOROESTE	268	934	1.202
SEDE CENTRAL	104	70	174
<b>TOTAL</b>	<b>4.261</b>	<b>11.136</b>	<b>15.397</b>
<b>%</b>	<b>27,67%</b>	<b>72,33%</b>	

Un 72.33 % de los usuarios corresponde al género masculino.

### 2. Tipo de Población

TIPO DE POBLACION								
SEDE	LGBTI	AFRÓCOLOMBIANA	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERA	ROM	NINGUNO	OTRO
R.CENTRAL	113	97	151	15	3	3	3464	684
R.OCCIDENTE	104	483	199	1	3	2	1490	376
R.NORTE	335	345	309	428	37	19	147	38
R.ORIENTE	15	6	2	2	0	0	1576	1419
R.NOROESTE	12	89	13	9	0	1	879	1152
R.V.CALDAS	73	195	176	1	3	7	410	337
SEDE CENTRAL	30	33	24	36	0	0	21	30
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>	<b>1248</b>	<b>874</b>	<b>492</b>	<b>46</b>	<b>32</b>	<b>7987</b>	<b>4036</b>
<b>%</b>	<b>4,43%</b>	<b>8,11%</b>	<b>5,68%</b>	<b>3,20%</b>	<b>0,30%</b>	<b>0,21%</b>	<b>51,87%</b>	<b>73,79%</b>

Un 51.87 % de los usuarios corresponde a ningún tipo de población y sobresale la población afrocolombiana con un porcentaje del 8.11%.

### 3. Edad

EDAD					
SEDE	15-18	19-29	30-58	58+	TOTAL
R.CENTRAL	45	1505	2491	489	4530
R.OCCIDENTE	26	900	1434	298	2658
R.V.CALDAS	41	740	1100	274	2155
R.ORIENTE	5	592	968	93	1658
R.NORTE	355	1263	817	585	3020
R.NOROESTE	1	560	610	31	1202
SEDE CENTRAL	15	76	65	18	174
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>5636</b>	<b>7485</b>	<b>1788</b>	<b>15397</b>
<b>%</b>	<b>3,17%</b>	<b>36,60%</b>	<b>48,61%</b>	<b>11,61%</b>	

Un 48.61% de los usuarios se encuentran en el rango de los 30 y 58 años de edad, seguida de un porcentaje del 36.60% entre los 19 y 29 años.

### 4. Estrato Social

ESTRATO							
SEDE	1	2	3	4	5	6	TOTAL
R.CENTRAL	1857	2020	571	39	23	20	4530
R.OCCIDENTE	1291	961	351	37	18	0	2658
R.V.CALDAS	899	841	367	43	5	0	2155
R.ORIENTE	776	721	145	13	3	0	1658
R.NORTE	1219	959	547	209	86	0	3020
R.NOROESTE	638	411	123	27	3	0	1202
SEDE CENTRAL	32	65	70	4	3	0	174
<b>TOTAL</b>	<b>6712</b>	<b>5978</b>	<b>2174</b>	<b>372</b>	<b>141</b>	<b>20</b>	<b>15397</b>
<b>%</b>	<b>43,59%</b>	<b>38,83%</b>	<b>14,12%</b>	<b>2,42%</b>	<b>0,92%</b>	<b>0,13%</b>	

El 43.59% de los usuarios se encuentran en estrato 1, seguido de un 38.83% en estrato 2, un 14.12% en estrato 3.

## 5. Escolaridad

ESCOLARIDAD						
SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA	UNIVERSIDAD	OTRA	TOTAL
R.CENTRAL	1862	1785	485	188	210	4.530
R.OCCIDENTE	966	1229	273	142	48	2.658
R.V.CALDAS	774	1035	217	93	36	2.155
R.ORIENTE	524	842	182	90	20	1.658
R.NORTE	1082	789	503	465	181	3.020
R.NOROESTE	488	559	95	49	11	1.202
SEDE CENTRAL	47	70	37	16	4	174
<b>TOTAL</b>	<b>5743</b>	<b>6309</b>	<b>1792</b>	<b>1043</b>	<b>510</b>	<b>15.397</b>
%	37,30%	40,98%	11,64%	6,77%	3,31%	

El 40.98% de los usuarios tienen como ultimo nivel de escolaridad secundaria, seguido de un 37.30% en primaria.

## 6. 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
R.CENTRAL	622	118	858	93	12	36	80	2711
R.OCCIDENTE	595	207	575	90	96	117	180	798
R.V.CALDAS	313	91	409	288	27	32	42	953
R.ORIENTE	97	13	102	2	3	5	6	1430
R.NORTE	438	377	1160	74	96	49	2	824
R.NOROESTE	29	1	466	20	23	4	8	651
SEDE CENTRAL	48	25	60	10	0	26	5	0
<b>TOTAL</b>	<b>2142</b>	<b>832</b>	<b>3630</b>	<b>577</b>	<b>257</b>	<b>269</b>	<b>323</b>	<b>7367</b>
%	13,91%	5,40%	23,58%	3,75%	1,67%	1,75%	2,10%	47,85%

El 23.58% de la población encuestada corresponde a población en situación de vulnerabilidad, seguido de un 13.91% que representa población de adulto mayor y el 47.85% que corresponde a ninguno.

7. ¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado la política de tratamiento de datos personales?

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3.847	683
R.OCCIDENTE	2.381	277
R.V.CALDAS	1.972	183
R.ORIENTE	1.460	198
R.NORTE	2.655	365
R.NOROESTE	1.158	44
SEDE CENTRAL	174	0
<b>TOTAL</b>	<b>13.647</b>	<b>1.750</b>
<b>%</b>	<b>88,63%</b>	<b>11,37%</b>

Un 88,63%% de los usuarios son informados de la Política de privacidad del INPEC, esto demuestra un avance en la socialización y aplicabilidad del documento, sin embargo, hay un porcentaje del 11,37%, que dice que no han sido notificados de la ley de privacidad o que no aplica para ellos.

8. ¿Conoce la carta de Trato digno (derechos, deberes y canales atención) de la entidad?

CARTA DEL TRATO DIGNO DE LA ENTIDAD		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3837	693
R.OCCIDENTE	2187	471
R.V.CALDAS	1526	629
R.ORIENTE	1427	231
R.NORTE	2770	250
R.NOROESTE	1142	60
SEDE CENTRAL	172	2
<b>TOTAL</b>	<b>13.061</b>	<b>2.336</b>
<b>%</b>	<b>84,83%</b>	<b>15,17%</b>

El 84.83 % de los encuestados conocen la Carta Trato digno al ciudadano, con un 15.17% que manifiesta no conocerla.

### 9. Trámite o servicio solicitado

SERVICIO O TRAMITE SOLICITADO									
TIPO DE TRAMITE	S. CENTRAL	R. CENTRAL	R. OCCIDENTE	R. NORTE	R. ORIENTE	R. NOROESTE	R. V. CALDAS	TOTAL	%
Beneficios Administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional)	30	656	289	421	233	134	195	1958	12,72%
Encomiendas	8	540	346	365	275	162	307	2003	13,01%
Atención médica	11	458	413	201	148	122	265	1618	10,51%
Consignación Cuenta Matriz Internos	14	406	166	66	86	147	224	1109	7,20%
Solicitud de descuento para estudio, trabajo y enseñanza	11	489	196	351	94	166	201	1508	9,79%
expedición de cómputos de trabajo y/o estudio	15	396	189	182	107	35	135	1059	6,88%
Otro/Cual:	0	175	108	29	34	192	79	617	4,01%
Trámite para la Libertad por pena cumplida	19	156	163	191	70	11	80	690	4,48%
Visitel	3	164	109	123	87	75	156	717	4,66%
Requerimiento para el cambio de fase	13	298	166	114	100	62	106	859	5,58%
Información del procedimiento de visitas	24	253	145	235	212	83	212	1164	7,56%
Trámite de Traslado	20	315	156	280	45	11	83	910	5,91%
No dar Respuesta a las Peticiones	6	113	166	246	85	0	86	702	4,56%
Carnetización	0	47	39	125	53	2	15	261	1,70%
Uso excesivo de la Fuerza	0	64	27	91	29	0	11	222	1,44%
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>4530</b>	<b>2658</b>	<b>3020</b>	<b>1658</b>	<b>1202</b>	<b>2155</b>	<b>15397</b>	

El 13.01% solicitan información relacionada con encomiendas, 12.72% los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional), atención medica 10.51% han requerido, solicitud de descuento por estudio, trabajo, enseñanza 9.79% atención, información del procedimiento de visitas 7.56% consignación cuenta matriz 7.20%, expedición de cómputos de trabajo y/o estudio 6.88% como los servicios más solicitados.

## PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

### 10. ¿Su trámite o servicio que se realizó fue solucionado?

SU TRAMITE FUE SOLUCIONADO		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3.939	591
R.OCCIDENTE	2.445	213
R.V.CALDAS	2.065	90
R.ORIENTE	1.575	83
R.NORTE	2.681	339
R.NOROESTE	1.159	43
SEDE CENTRAL	174	0
<b>TOTAL</b>	<b>14.038</b>	<b>1.359</b>
<b>%</b>	<b>91,17%</b>	<b>8,83%</b>

Al 91.17% de los encuestados les fue solucionado el trámite o servicio solicitado

### 11. ¿Fueron amables los servidores públicos que lo atendieron?

AMABILIDAD DEL SERVIDOR PUBLICO		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	4233	297
R.OCCIDENTE	2592	66
R.V.CALDAS	1891	264
R.ORIENTE	1618	40
R.NORTE	3020	0
R.NOROESTE	1193	9
SEDE CENTRAL	174	0
<b>TOTAL</b>	<b>14721</b>	<b>676</b>
<b>%</b>	<b>95,61%</b>	<b>4,39%</b>

Un **95.61%** de los encuestados indican que los servidores públicos que los atendieron fueron amables en su trato.

### 12. ¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención a su requerimiento?

FUNCIONARIO POSEE CONOCIMIENTOS		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	4.232	298
R.OCCIDENTE	2.515	143
R.V.CALDAS	2.122	33
R.ORIENTE	1.618	40
R.NORTE	3.020	0
R.NOROESTE	1.189	13
SEDE CENTRAL	174	0
<b>TOTAL</b>	<b>14.870</b>	<b>527</b>
<b>%</b>	<b>96,58%</b>	<b>3,42%</b>

Un **96.58%** de los usuarios atendidos consideran que los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención a su requerimiento.

**13. ¿La información y respuesta que recibió fue en un lenguaje claro y sencillo?**

RESPUESTA EN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	4235	295
R.OCCIDENTE	2550	108
R.V.CALDAS	2121	34
R.ORIENTE	1617	41
R.NORTE	3010	10
R.NOROESTE	1184	18
SEDE CENTRAL	174	0
<b>TOTAL</b>	<b>14891</b>	<b>506</b>
<b>%</b>	<b>96,71%</b>	<b>3,29%</b>

Para el **96.71%** de los usuarios atendidos consideran que el INPEC atiende de manera clara, sencilla y con empatía.

**14, ¿Tuvo que venir varias veces para cumplir con su requerimiento?**

VENIR VARIAS VECES		
SEDE	NO	SI
R.CENTRAL	3695	835
R.OCCIDENTE	2312	346
R.V.CALDAS	2021	134
R.ORIENTE	1417	241
R.NORTE	2874	146
R.NOROESTE	1093	109
SEDE CENTRAL	169	5
<b>TOTAL</b>	<b>13581</b>	<b>1816</b>
<b>%</b>	<b>88,21%</b>	<b>11,79%</b>

El 11.79% de los usuarios atendidos, manifiestan que tuvieron que venir varias veces para solucionar sus requerimientos.

**15, ¿Le han solicitado dinero, dadas para proporcionarle el servicio?**

SOLICITUD DE DINERO O DAVIDAS POR EL SERVICIO PRESTADO		
SEDE	NO	SI
R.CENTRAL	4.496	34
R.OCCIDENTE	2.558	100
R.V.CALDAS	2.148	7
R.ORIENTE	1.641	17
R.NORTE	3.020	0
R.NOROESTE	1.202	0
SEDE CENTRAL	174	0
<b>TOTAL</b>	<b>15.239</b>	<b>158</b>
<b>%</b>	<b>98,97%</b>	<b>1,03%</b>

El 1.03% de los usuarios encuestados manifiesta que le han solicitado dinero o dadas para proporcionarle el servicio, situación que como se puede apreciar se presenta en las regionales, Occidente, Central, Oriente y Viejo Caldas

## CONCLUSIONES

Es de gran importancia el análisis que se puede hacer respecto a cómo los ciudadanos entrevistados, se llevan una buena imagen del Instituto al momento de ser atendidos por los responsables de la oficina de atención al ciudadano, lo que nos indica que los aspectos relacionados con retroalimentación y capacitación en temas tan importantes como la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano que se han socializado han surtido efecto.

En algunas ocasiones los ciudadanos perciben cierta inconformidad por las demoras en la prestación de algunos servicios especialmente los relacionados con los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) encomiendas, atención médica, consignación cuenta matriz, información procedimiento de visitas, consignación cuenta, expedición de cómputos de trabajo y/o estudio entre los más solicitados.

Se pudo establecer que la mayoría de los entrevistados pertenecen a los estratos uno, dos y tres con una mayor participación del género femenino.

Como se puede apreciar los ciudadanos que respondieron la encuesta están conscientes de que el INPEC enfoca sus esfuerzos en el cumplimiento de la Misión cuyo propósito es ofrecer la atención de los servicios con excelencia.

Un alto porcentaje califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano.

## RECOMENDACIONES

Hacer visible la Carta de Trato Digno al Ciudadano en todas las oficinas de atención, con el fin de mejorar este indicador garantizando los derechos de los ciudadanos, que como funcionarios públicos debemos velar por que se cumplan, y así mismo fortalecer la interacción de la administración con los ciudadanos en cumplimiento a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Continuar informando a los familiares de la población Privada de la libertad por medio de grupos focales y de los mismos privados de la libertad información sobre los tramites o requisitos a que tienen derecho en lo referente a salud, visitas, trámites jurídicos, consignación cuenta matriz, programa delinquir no paga, tramite carnet de menores.

Continuar con la debida información y aplicabilidad sobre la política de tratamiento de datos personales a los usuarios en cumplimiento de la ley.

Utilizar los canales de difusión de la entidad para informar que para sus trámites o requerimientos los ciudadanos, no requieren de utilizar a terceros (tramitador) ni ofrecer dadivas,

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

Dar instrucciones a los ERON para que se dé tramiten a todas las PQRSD presentadas por los ciudadanos y que se realice el seguimiento adecuado para que los usuarios no reiteren sus solicitudes ni tengan en lo posible que venir varias a veces por el mismo requerimiento y así mismo ser claros en las respuestas.

Se requiere que los responsables de las dependencias continúen manejando carteleras informativas, para que la ciudadanía encuentre de manera permanente, correos electrónicos, números telefónicos con extensiones y horarios de atención y ley anti tramites.

Utilizar un lenguaje claro y sencillo para orientar a los ciudadanos sobre los trámites y servicios y procedimientos con que cuenta el INPEC, así mismo dar trámite de manera inmediata a sus requerimientos dando respuesta oportuna a lo solicitado por los usuarios.

Atentamente,



**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**  
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano  
Proyectó: Luis Alejandro González Torres – Profesional Universitario, Grupo Atención al Ciudadano  
Archivo: mis documentos informes de encuestas de Percepción.2.020

