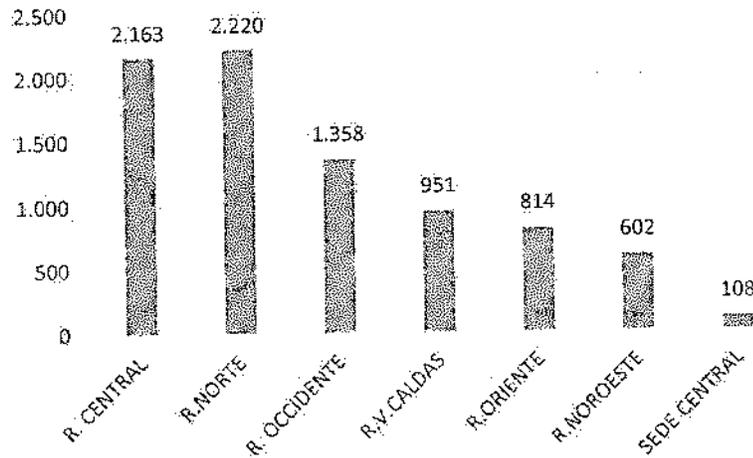


CONSOLIDADO JULIO- DICIEMBRE 2.021

ENCUESTAS DE PERCEPCION II SEMERSTRE 2.021	
SEDE	TOTAL
R. CENTRAL	2.163
R.NORTE	2.220
R. OCCIDENTE	1.358
R.V.CALDAS	951
R.ORIENTE	814
R.NOROESTE	602
SEDE CENTRAL	108
TOTAL	8.216

ENCUESTAS DE PERCEPCION II SEMERSTRE 2.021



CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

1. Género

GENERO			
SEDE	F	M	TOTAL
R. CENTRAL	521	1.642	2.163
R. NORTE	413	1.807	2.220
R. OCCIDENTE	387	971	1.358
R. VCALDAS	366	585	951
R. ORIENTE	252	562	814
R. NOROESTE	139	463	602
SEDE CENTRAL	68	40	108
TOTAL	2.146	6.070	8.216
%	26,12%	73,88%	

Un **73.88 %** de los usuarios corresponde al género masculino.

2. Tipo de Población

TIPO DE POBLACION								
SEDE	LGBTI	AFROCOLOMBIANA	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERA	ROM	NINGUNO	OTRO
R.CENTRAL	68	51	77	10	1	1	1193	267
R.OCCIDENTE	56	263	121	0	1	2	806	109
R.NORTE	241	249	223	316	26	14	0	28
R.ORIENTE	15	5	2	0	0	0	766	1388
R.NOROESTE	6	54	8	9	0	1	403	1074
R.V.CALDAS	26	26	71	0	1	4	0	126
SEDE CENTRAL	19	21	16	26	0	0	11	15
TOTAL	431	669	518	361	29	22	3179	3007
%	5,25%	8,14%	6,30%	4,39%	0,35%	0,27%	38,69%	36,60%

Un **38.69%** de los usuarios corresponde a ningún tipo de población y sobresale la población afrocolombiana con un porcentaje del **8.14%**.

3. Edad

EDAD					
SEDE	15-18	19-29	30-58	58+	TOTAL
R.CENTRAL	14	747	1150	252	2163
R.NORTE	254	926	613	427	2220
R.OCCIDENTE	9	490	679	180	1358
R.V.CALDAS	18	353	442	138	951
R.ORIENTE	5	311	451	47	814
R.NOROESTE	0	274	312	16	602
SEDE CENTRAL	10	47	40	11	108
TOTAL	310	3148	3687	1071	8216
%	3,77%	38,32%	44,88%	13,04%	

Un 44.88% de los usuarios se encuentran en el rango de los 30 y 58 años de edad, seguida de un porcentaje del 38.32% entre los 19 y 29 años.

4. Estrato Social

ESTRATO							
SEDE	1	2	3	4	5	6	TOTAL
R.CENTRAL	899	975	258	17	5	9	2163
R.NORTE	888	710	403	155	64	0	2220
R.OCCIDENTE	677	498	151	16	16	0	1358
R.V.CALDAS	368	405	159	16	3	0	951
R.ORIENTE	387	338	76	10	3	0	814
R.NOROESTE	320	204	64	12	2	0	602
SEDE CENTRAL	20	40	43	3	2	0	108
TOTAL	3559	3170	1154	229	95	9	8216
%	43,32%	38,58%	14,05%	2,79%	1,16%	0,11%	

El 43.32% de los usuarios se encuentran en estrato 1, seguido de un 38.58% en estrato 2.

5. Escolaridad

ESCOLARIDAD						
SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA	UNIVERSIDAD	OTRA	TOTAL
R.CENTRAL	937	774	250	66	136	2.163
R.NORTE	800	585	368	332	135	2.220
R.OCCIDENTE	490	629	141	72	26	1.358
R.V.CALDAS	317	489	91	35	19	951
R.ORIENTE	278	394	84	45	13	814
R.NOROESTE	251	279	39	27	6	602
SEDE CENTRAL	29	43	23	10	3	108
TOTAL	3102	3193	996	587	338	8216
%	37,76%	38,86%	12,12%	7,14%	4,11%	

El 38.86% de los usuarios tienen como ultimo nivel de escolaridad secundaria, seguido de un 37.76% en primaria.

6. Atención preferencial

SEDE	ADULTO MAYOR	MUIERES EMBARAZADAS	POBLACION EN SITUACION DE VULNERABILIDAD	GRUPOS ETNICOS MINORITARIOS	NIÑOS, NIÑAS ADOLESCENTES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS DE TALLA BAJA	NINGUNO
R.CENTRAL	327	43	397	48	6	17	47	1278
R.NORTE	319	277	864	54	70	37	2	597
R.OCCIDENTE	356	130	297	62	58	75	111	269
R.V.CALDAS	108	26	149	178	4	7	2	477
R.ORIENTE	79	7	37	1	2	3	6	679
R.NOROESTE	5	1	221	3	16	1	1	354
SEDE CENTRAL	30	16	37	6	0	16	3	0
TOTAL	1224	500	2002	352	156	156	172	3654
%	14,90%	6,09%	24,37%	4,28%	1,90%	1,90%	2,09%	44,47%

El 24.37% de la población encuestada corresponde a población en situación de vulnerabilidad, seguido de un 14.90% que representa población de adulto mayor.

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	1.863	300
R.NORTE	1.944	276
R.OCCIDENTE	1.231	127
R.V.CALDAS	848	103
R.ORIENTE	731	83
R.NOROESTE	582	20
SEDE CENTRAL	108	0
TOTAL	7.307	909
%	88,94%	11,06%

Un **88,94%** 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 **11,06%**, 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	1942	221
R.NORTE	2029	191
R.OCCIDENTE	1079	279
R.V.CALDAS	413	538
R.ORIENTE	712	102
R.NOROESTE	574	28
SEDE CENTRAL	108	0
TOTAL	6.857	1.359
%	83,46%	16,54%

El **83,46 %** de los encuestados conocen la Carta Trato digno al ciudadano, con un **16,54%** 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)	18	154	91	303	87	48	62	763	9,29%
Encomiendas	5	569	96	266	78	74	119	1207	14,69%
Atención médica	7	109	187	151	76	59	112	791	9,63%
Consignación Cuenta Matriz Interiores	8	153	166	48	61	67	108	611	7,44%
Solicitud de descuento para estudio, trabajo y enseñanza	7	72	124	261	48	91	122	725	8,82%
Expedición de computos de trabajo y/o estudio	9	30	157	136	39	20	62	453	5,51%
Otro/Qual	0	175	63	22	8	115	33	416	5,06%
Trámite para la Libertad por pena cumplida	11	156	71	142	42	2	42	466	5,67%
Vótel	3	164	37	91	63	47	76	481	5,85%
Requerimiento para el cambio de fase	8	21	87	84	52	38	68	358	4,36%
Información del procedimiento de visitas	16	253	145	172	135	34	103	858	10,44%
Trámite de traslado	12	55	49	204	18	6	27	371	4,52%
No dar Respuesta a las Peticiones	4	113	58	180	40	0	2	397	4,83%
Carnetización	0	34	19	95	38	1	9	176	2,14%
Uso excesivo de la Fuerza	0	35	8	65	29	0	6	143	1,74%
TOTAL	108	2163	1358	2220	814	602	951	8216	

El 14.69% solicitan información relacionada con encomiendas, 10.44% información del procedimiento de visita, atención médica 9.63%, los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) 9.29%, han requerido, solicitud de descuento por estudio, trabajo, enseñanza 8.82%, información del procedimiento de visitas 7.53% consignación cuenta matriz 7.43%, 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	1.867	296
R.NORTE	1.969	93
R.OCCIDENTE	1.265	38
R.V.CALDAS	913	48
R.ORIENTE	766	251
R.NOROESTE	581	21
SEDE CENTRAL	108	0
TOTAL	7.469	747
%	90,91%	9,09%

Al 90.91% 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	2.024	139
R.NORTE	2.220	33
R.OCCIDENTE	1.325	13
R.V.CALDAS	938	24
R.ORIENTE	790	0
R.NOROESTE	595	7
SEDE CENTRAL	108	0
TOTAL	8.000	216
%	97,37%	2,63%

Un 97.37% 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.NORTE	2.220	0
R.CENTRAL	2.036	127
R.OCCIDENTE	1.291	67
R.V.CALDAS	931	20
R.ORIENTE	794	20
R.NOROESTE	599	3
SEDE CENTRAL	108	0
TOTAL	7.979	237
%	97,12%	2,88%

Un 97.12% 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.NORTE	2.212	8
R.CENTRAL	2.025	138
R.OCCIDENTE	1.308	50
R.V.CALDAS	928	23
R.ORIENTE	803	11
R.NOROESTE	591	11
SEDE CENTRAL	108	0
TOTAL	7.975	241
%	97,07%	2,93%

Para el 97.07% 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	SI	NO
R.NORTE	2.104	116
R.CENTRAL	1.776	387
R.OCCIDENTE	1.165	193
R.V.CALDAS	880	71
R.ORIENTE	695	119
R.NOROESTE	547	55
SEDE CENTRAL	104	4
TOTAL	7.271	945
%	88,50%	11,50%

El **11.50%** de los usuarios atendidos, opinan que tuvieron que venir varias veces para solucionar sus requerimientos.

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

SOLICITUD DE DINERO O DAVIDAS POR EL SERVICIO PRESTADO		
SEDE	NO	SI
R.NORTE	2.220	0
R.CENTRAL	2.134	29
R.OCCIDENTE	1.291	67
R.V.CALDAS	946	5
R.ORIENTE	800	14
R.NOROESTE	602	0
SEDE CENTRAL	108	0
TOTAL	8.101	115
%	98,60%	1,40%

El **1.40%** de los usuarios encuestados manifiesta que le han solicitado dinero o dadas para proporcionar el servicio, situación que como se puede apreciar se presenta en las regionales, Occidente, Central y Oriente

CONCLUSIONES

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

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, entre los más relevantes.

Se deduce que la mayoría de los entrevistados pertenecen a los estratos uno, dos y tres con una mayor participación del género femenino y que un porcentaje relativamente alto se encuentra ocupado bien sea trabajando o estudiando.

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.

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

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

