



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 II Trimestre 2024.

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

En cumplimiento del Plan de Acción para segundo trimestre del año 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, Escuela Penitenciaria Nacional y ERON adscritos.

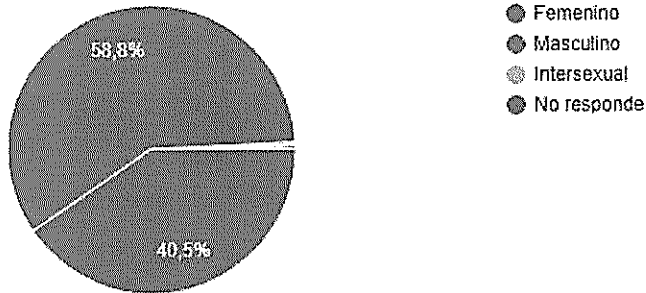
Con el fin de brindar transparencia a la información tabulada en las encuestas desde la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General, se realizó la actualización de la forma para la aplicación de estas encuestas, con relación a lo anterior desde el II Trimestre de la presente vigencia estas se están realizando de manera virtual, en las cuales se analiza la siguiente información:

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN REALIZADA DURENTE EL II TRIMESTRE 2024

Esta información es el resultado de las encuestas realizadas de forma aleatoria, a los ciudadanos que solicitaron algún trámite o servicio a través de los canales durante el periodo de abril a junio del 2024, en las oficinas de Atención al Ciudadano en las seis (06) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente, Viejo Caldas, Escuela Penitenciaria Nacional y ERON adscritos a cada Regional con un total de encuestados dos mil trescientos treinta (**2.330**) encuestados para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

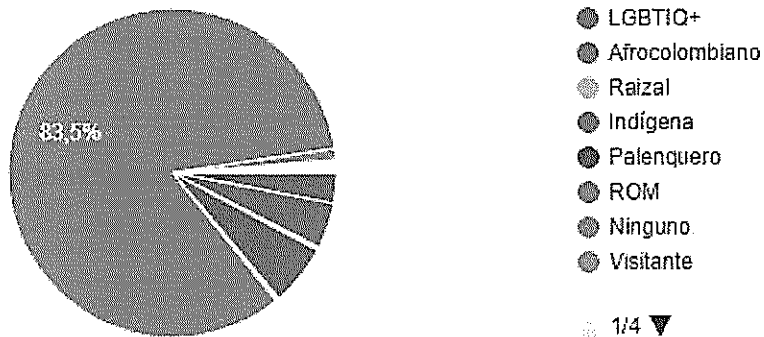
En las cuales se evalúa lo siguiente:

1. SEXO



Se evidencia que mayormente visitan las oficinas de atención al ciudadano personas definidas en el sexo Masculino con un total de 1.369 equivalente a 58,8%, mujeres un total de 943 que corresponde a 40,5%, intersexual un total de 8 correspondiente a 0,3% y no responde con un total de 10 que equivale a un 0,4%.

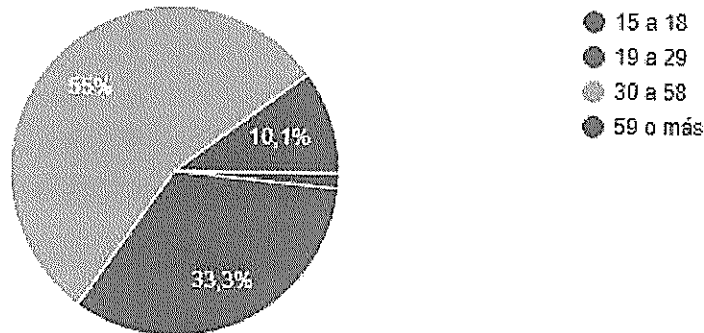
2. TIPO DE POBLACIÓN



Se evidencia que un total de 83,5% de personas no corresponden a ningún tipo de población, indígenas con un total de 140 correspondiente al 6%, afrocolombianos con un total de 105 equivalente al 4,5% y LGBTQI+ un total de 70 correspondiente a un 3%.

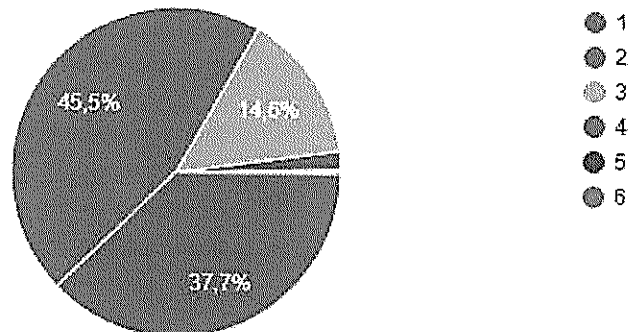


3. RANGO DE EDAD



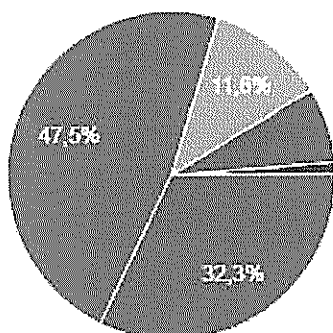
Como se evidencia en la tabla anterior, la población se encuentra entre un rango de edad de los 30 a los 58 años de edad corresponde a un 55%, seguido del rango de edad de 19 a 29 años con un total de 33,3%, la población con un rango de edad de 59 o más con un 10,1% y por último, el rango de edad entre 15 a 18 años con un 1,5%.

4. ESTRATO SOCIAL



En relación al estrato social de las personas que se acercan a nuestra Institución, podemos evidenciar que un 45,5% se encuentran en estrato 2, seguido de los ciudadanos que se encuentran calificados en estrato 1 con 37,7%, las personas que se encuentran en estrato 3 con un total de 14,6% y estrato 4 que corresponde a 1,8%.

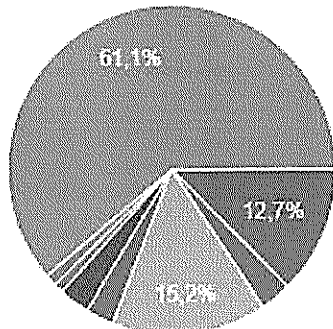
5. NIVEL DE ESCOLARIDAD



- Primaria
- Secundaria
- Técnico
- Universidad
- Otro

En relación al nivel de escolaridad se evidencia que con un 47,5% los encuestados tienen un nivel de escolaridad de Secundaria, seguido de un 32,3% que tiene un nivel de escolaridad de primaria, con nivel de escolaridad técnico con un total de 11,6% y Universidad con un total 7,5%.

6. ATENCIÓN PREFERENCIAL

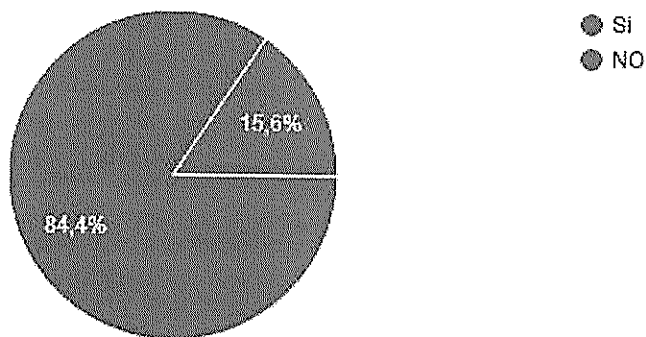


- Adulto Mayor
- Mujer Embarazada
- Población en situación de vulnerabilidad
- Minorías
- Niños, Niñas y Adolescentes
- Persona en condición de discapacidad
- Persona de talla baja
- Ninguno

Para la atención preferencial que se realiza en el Instituto, se evidencia que hay un total 61,1% que no tienen atención preferencial (ninguno), seguido de Población vulnerable con un total de 15,2% y Adultos mayores con un 12,7%.

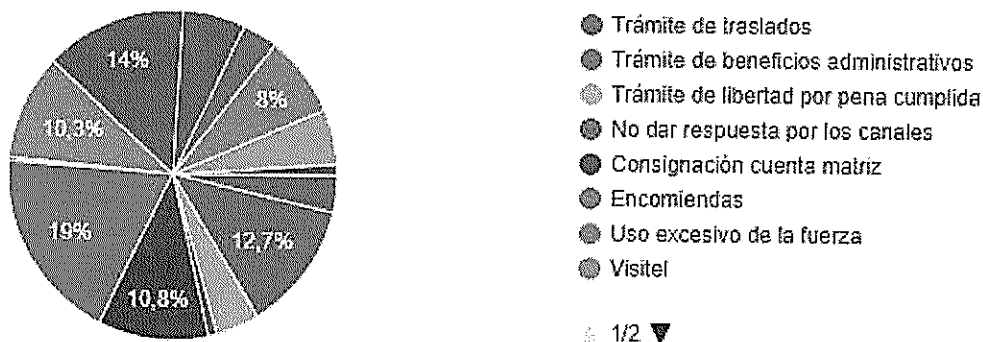


7. CONOCE LA CARTA DEL TRATO DIGNO



Con relación al conocimiento de la Carta del Trato Digno se evidencia que un 84,4% de los ciudadanos encuestados conoce este documento, por otro lado, un 15,6% de la ciudadanía no conoce sobre dicho documento.

8. TRÁMITE SOLICITADO

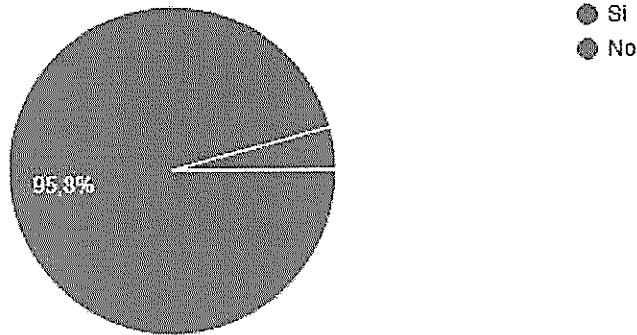


Como se evidencia en la gráfica anterior, los trámites más solicitados han sido: Encomiendas con un 19%, seguido de Información proceso de visitas con un 14%, Trámite de beneficios administrativos con un 12,7% y Consignación en cuenta matriz con un 10,8; entre otros.





9. ¿SU TRÁMITE O SERVICIO FUE SOLUCIONADO?



Se evidencia que en un 95,8% de los ciudadanos que se acercan a las oficinas de Atención al Ciudadano su Orientación o PQRSD ha sido resuelta en su totalidad.

CONCLUSIONES

Con relación a los resultados se evidencia que los ciudadanos que más se acercan a la entidad son hombres y mujeres, con caracterización en la cual no tiene ningún tipo de población específica, los cuales que oscilan en el rango de edad de los 30 a los 58 años como los más recurrentes para la atención.

Por otro lado, encontramos que los estratos más recurrentes en la ciudadanía que se acerca a la Institución son los ubicados en el estrato 2, seguido de los ciudadanos que se encuentran calificados en estrato 1.

La Atención preferencial que se ha manejado ha sido en su mayoría dirigida a Población vulnerable y Adultos mayores.

Además, que los trámites más solicitados han sido Encomiendas, Información proceso de visitas, Trámite de beneficios administrativos y Consignación en cuenta matriz.

Atentamente,

GEIDY CRISTINA CÁRDENAS LÓPEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano INPEC

Revisó: Geidy Cristina Cárdenas López – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaboró: Julieth García Triana – Auxiliar Administrativo
Fecha de elaboración: 04 de julio de 2024