

ACTUALIZACION CARACTERIZACION DE USUARIOS

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y
CARCELARIO - INPEC

DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
FECHA DE REALIZACIÓN AÑO 2020

Tabla de Contenido

| | Pág. |
|--|--------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. ALCANCE | 4 |
| 2. OBJETIVO GENERAL | 4 |
| 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 4 |
| 3. NORMATIVIDAD APLICABLE | 5 |
| 3.1 LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES DIRECCION GENERAL DEL INPEC GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO | 6 |
| 4. MECANISMOS DE RECOLECCION DE LA IIFORMACION | 6 |
| 4.1 ESTADISTICAS | 6 |
| 4.2 RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS A CIUDADANOS REALIZADA DURANTE EL AÑO 2019 | 6 a 14 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 14 |

INTRODUCCIÓN

La presente caracterización nos permite identificar el conjuntos de características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados que interactúan en el INPEC y tiene como prioridad la agrupación de sus variables y a partir de allí, gestionar acciones que permita así mejorar la calidad del servicio al ciudadano .

En el año 2.019 se llevó acabo la aplicación de **8.297** encuestas a nivel nacional en ERON, Direcciones Regionales y Sede Central, identificando la caracterización de cada uno de los ciudadanos, la cual nos ha permitido definir a los ciudadanos que hacen uso de los servicios que presta el INPEC, resaltando ciertas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad realizar mejoras y tomar decisiones que permitan aumentar la efectividad de las políticas, trámites y servicios diseñados e implementados para los ciudadanos.

La presente caracterización permite conocer las características principales de los usuarios, grupos de interés, sus comportamientos, su ubicación, limitantes, entre otras variables, con el fin de realizar progresos y Permite implementar acciones que fortalezcan la percepción y confianza que los usuarios pueden tener de la Entidad.

1. ALCANCE

Caracterización de los grupos de interés tales como población Privada de la libertad y su familia, defensores, abogados entidades gubernamentales y no gubernamentales, Instituciones y ciudadanos en general.

2. OBJETIVO GENERAL.

Conocer las Características de los PPL, familiares, defensores, entidades Gubernamentales, no Gubernamentales y Ciudadanos en general, que acceden a los servicios que brinda el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, a través de los canales de atención como son: Atención Personalizada, Atención Telefónica, Atención por Correo Electrónico, Atención Escrita (Correspondencia), Buzón, Página Web formulario de PQRSD a fin de conocer la percepción e inquietudes de los ciudadanos brindando una atención oportuna, en un lenguaje claro y sencillo . Realizar mejoras y tomar decisiones que permitan aumentar la efectividad de las políticas, trámites y servicios diseñados e implementados para los ciudadanos.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades de los Ciudadanos frente a sus intereses y expectativas de los servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y carcelario INPEC.
- Definir las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Identificar las principales características
- Fortalecer estrategias de comunicación, interacción de cara al ciudadano
- Optimizar las oficinas de atención al ciudadano a nivel Nacional de mediante infraestructura física y tecnológica (módulos, digiturnos, calificador de servicios), con el fin de individualizar la atención para acceder a los servicios por parte de los ciudadanos.

- Presentar la información con calidad, oportuna, en un lenguaje claro y sencillo.
- Garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos, con el fin de fortalecer la interacción del instituto.

3. **NORMATIVIDAD APLICABLE**

- Decreto número 2623 del 13 de Julio del 2009: Se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano por el cual señala que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, los que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social del Estado.
- NTGP 1000: Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009 Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Documento CONPES 3785 Bogotá D.C., 9 de Diciembre de 2013: El objetivo general de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.
- Cartilla Protocolo de servicios de Atención al Ciudadano , año 2014
- Ley 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 00616 del 28 de diciembre de 2.016.Por el cual se adopta el sistema del aplicativo Quejas WEB en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.
- Resolución 000598 del 15 DEL 16 DE MARZO DE 2.018: "Por la cual se desarrolla la estructura orgánica del nivel central y se determinan los grupos de trabajo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC"
- Resolución Número 003352 de 15 de Agosto 2019: "Por medio del cual se crea el comité de atención, evaluación y tramites de quejas, reclamos e informes en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario y se deroga la Resolución 001139 del 30 de abril de 2.013".
- Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente. Código PM-DA-PO4 Versión 01 Objetivo: Asegurar la respuesta efectiva de las peticiones, quejas, reclamos y asesoría

en los requerimientos de los ciudadanos y partes interesadas a través del direccionamiento oportuno y eficiente de los mismos a las dependencias competentes.

3.1 LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES DIRECCION GENERAL DEL INPEC

- Circular 0035 de 2015 dirigido a las Direcciones Regionales, Establecimientos de Reclusión y Dependencias, recalcando el cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, en donde se fijan los parámetros las respuestas de las peticiones, de igual forma las sanciones disciplinarias por su incumplimiento.
- Resolución 00616 del 28 de diciembre de 2016. Por el cual se adopta el sistema del aplicativo Quejas WEB en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.
- Fortalecimiento de Buenas Prácticas de Atención al Ciudadano.
- Aplicación de la Encuesta estructurada con el fin de medir la Satisfacción y Caracterización del servicio al Ciudadano y uso del aplicativo quejas Web.
- Ubicación y organización de las oficinas de Atención al Ciudadano.
- Mobiliario y equipos de Cómputos a las Direcciones Regionales — ERON, Escuela Penitenciaria Nacional – Proyecto de Inversión DNP.
- Socialización de las Herramientas de comunicación (protocolos de atención, afiches, revistas, plegables, entre otros).
- Seguimiento al proyecto de inversión herramientas tecnológicas para una mejor atención.

4. MECANISMOS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

La información que se utilizará para la ejecución de la caracterización al ciudadano del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, son las encuestas de Percepción Ciudadana realizadas de manera presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano a nivel Nacional en los ERON, Direcciones Regionales y Sede Central.

4.1 ESTADISTICA

4.1.1 RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS

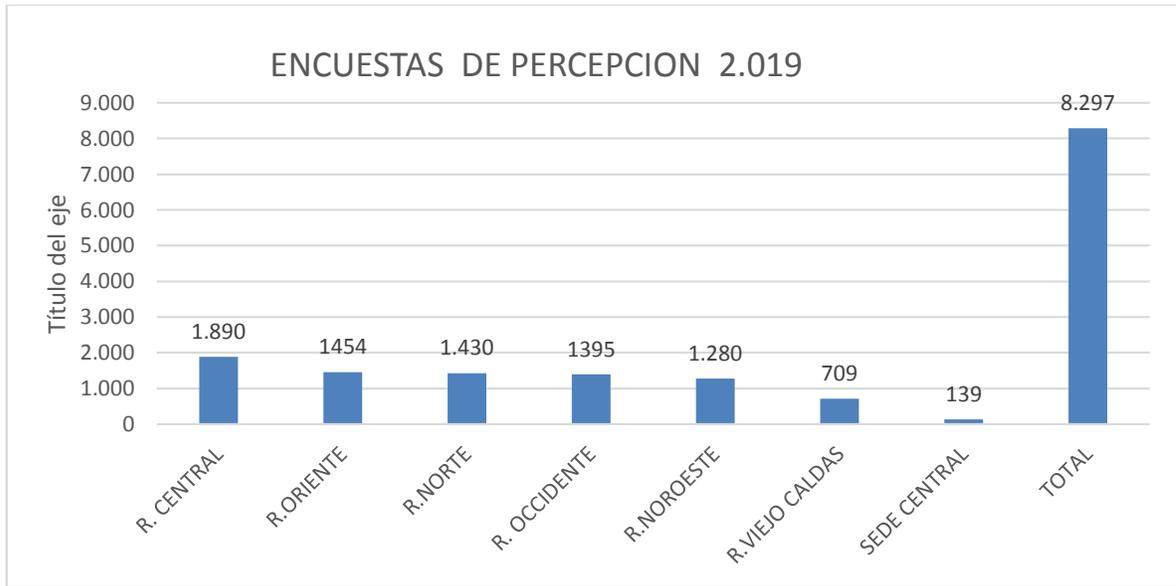
Esta información es el resultado de la encuesta realizada de forma aleatoria simple a los ciudadanos que se acercaron a realizar algún trámite o servicio durante 2019 a las oficinas de atención al ciudadano en las seis (6) Direcciones Regionales Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON seleccionados y adscritos a cada Regional y las encuestas adelantadas en la sede central Sede Central con un total de **8.297** encuestados a nivel nacional.

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas para conocer la satisfacción del cliente frente al servicio de atención y el grado de respuesta en la Sede central Direcciones Regionales y los ERON adscritos a cada regional.

Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas de acuerdo a **las variables geográficas**

| ENCUESTAS DE PERCEPCION 2.019 | |
|-------------------------------|--------------|
| Sede | Cantidad |
| R. CENTRAL | 1,890 |
| R.ORIENTE | 1454 |
| R.NORTE | 1,430 |
| R. OCCIDENTE | 1395 |
| R.NOROESTE | 1,280 |
| R.VIEJO CALDAS | 709 |
| SEDE CENTRAL | 139 |
| TOTAL | 8,297 |

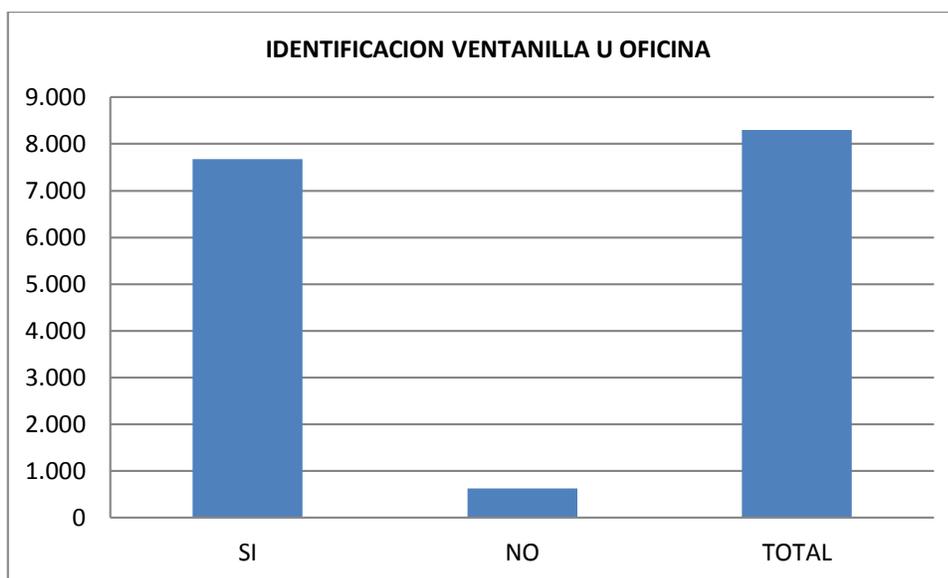
La regional que concentran el mayor número de usuarios o grupos de interés que requieren o necesitan acceder a los trámites y servicios de la Entidad son al Regional Central concentrada en los ERON adscritos continua al Regional oriente , Norte , occidente , noroeste y Viejo caldas de éstas las más representativas. Éstas concentran un mayor número de usuarios o grupos de interés que requieren o necesitan acceder a los trámites y servicios de la Entidad



Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

1. Identificación de la ventanilla u oficina atención al ciudadano

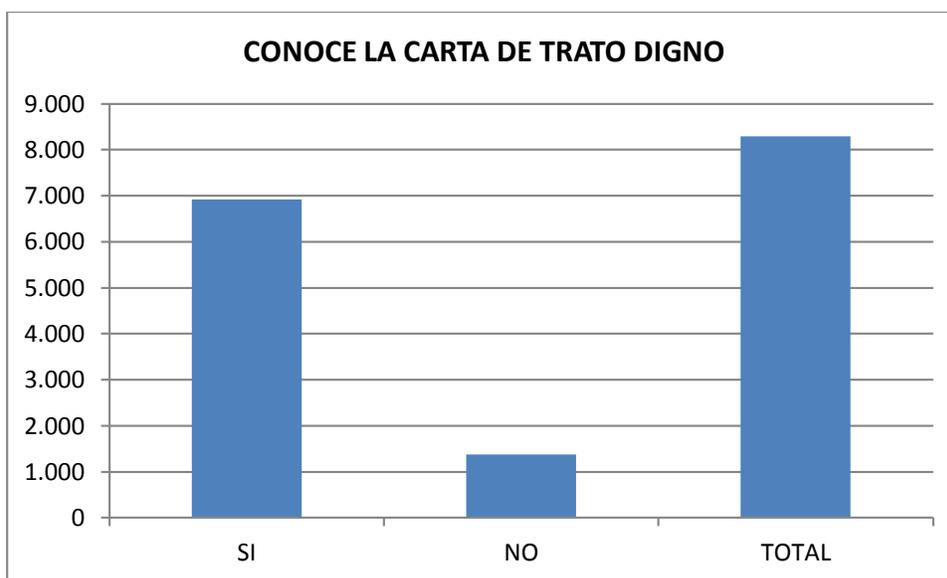
| 1. IDENTIFICACION VENTANILLA U OFICINA | | |
|---|-------------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
| SI | 7.672 | 92.47% |
| NO | 625 | 7.53% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |



Como se puede apreciar de los 8.297 encuestados lograron identificar la oficina de atención al ciudadano 7.672 es decir un 92.47%, lo que significa que estas oficinas están ubicadas estratégicamente en cada establecimiento, y permiten ubicar la oficina de atención al ciudadano en un sitio visible cercano a la puerta de información.

2. ¿Conoce la carta de trato Digno (Derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

| 2. Conoce la carta de trato Digno de la entidad? | | |
|---|------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
| SI | 6.920 | 83.40% |
| NO | 1.377 | 16.6% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |



Es así que de las 8.297 personas encuestadas respecto al conocimiento de la carta de trato digno al ciudadano implementada por la Dirección General del INPEC, 83.4 % de las personas encuestadas conocen dicho documento. Lo anterior nos indica que la actividad de socialización que se hizo respecto a este tema surtió efectos positivos, si bien es cierto, un 16.00% dice no conocerla, es posible que muchos de ellos no consultan la página web del Instituto donde aparece publicada.

3. Calificación de los aspectos relacionados con el del punto de atención.

| 3.1 CALIFICACION ASPECTO (SEÑALIZACION) | | |
|---|------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
| 1 | 403 | 4.86% |
| 2 | 708 | 8.53% |
| 3 | 2.871 | 34.60% |
| 4 | 4.315 | 52.01% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

| 3.2 ASPECTO DE LAS INSTALACIONES (Comodidad,orden,limpieza) | | |
|---|------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
| 1 | 197 | 2.37% |
| 2 | 459 | 5.53% |
| 3 | 2.255 | 27.18% |
| 4 | 5.386 | 64.92% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

| 3.3 CALIFICACION ASPECTO (SUFICIENTES DE VENTANILLAS ó MODULOS) | | |
|---|-------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuestas aplicadas | % |
| 1 | 327 | 3.94% |
| 2 | 746 | 8.99% |
| 3 | 2.255 | 27.18% |
| 4 | 4.969 | 59.89% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

La calificación que brindan los 8.297 encuestados respecto a la estructura física de las oficinas de atención al ciudadano es altamente positiva si tenemos en cuenta que la mayoría de las personas en promedio un 88.59% califican en los puntos 3 (muy buena) y 4 (excelente) de las

casillas para los aspectos de señalización, comodidad, orden y limpieza, así como la suficiencia de ventanillas o módulos.

4. Calificación del servidor público que atendió.

| 4.1 CALIFICACION ASPECTO (PRESENTACION PERSONAL) | | |
|---|------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
| 1 | 51 | 0.62% |
| 2 | 246 | 2.96% |
| 3 | 1.085 | 13.08% |
| 4 | 6.915 | 83.34% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

| 4.2 CALIFICACION ASPECTO (AMABILIDAD) | | |
|--|------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
| 1 | 58 | 0.70% |
| 2 | 98 | 1.18% |
| 3 | 977 | 11.78% |
| 4 | 7.164 | 86.34% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

| 4.3 CALIFICACION ASPECTO (CONOCIMIENTO DEL TEMA) | | |
|---|-------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuestas aplicadas | % |
| 1 | 47 | 0.57% |
| 2 | 135 | 1.63% |
| 3 | 1.048 | 12.63% |
| 4 | 7.067 | 85.18% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

| 4.4 CALIFICACION ASPECTO (ACTITUD DEL SERVICIO) | | |
|--|------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
| 1 | 38 | 0.46% |
| 2 | 101 | 1.22% |
| 3 | 1.056 | 12.73% |
| 4 | 7.102 | 85.60% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

| 4.5 CALIFICACION ASPECTO (LENGUAJE CLARO Y SENCILLO) | | |
|---|------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
| 1 | 26 | 0.31% |
| 2 | 73 | 0.88% |
| 3 | 765 | 9.22% |
| 4 | 7.433 | 89.59% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

Es de gran importancia el análisis que se puede hacer respecto a cómo los ciudadanos calificaron como una imagen muy alta al momento de ser atendidos por los responsables de la oficina de atención al ciudadano, pues como se puede apreciar en su gran mayoría son calificados con los puntajes más alto 3 (Muy bueno) y 4 (excelente), oscilando dicha respuesta en el entre el 96.42% y el 98.81% aspectos tales como presentación personal, amabilidad, conocimiento del tema, actitud del servicio y utilización de un lenguaje claro y sencillo, 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 venido socializando ha surtido efectos muy positivos.

5. Calificación del servicio recibido (Variables Intrínsecas y de Comportamiento)

| 5.1 CALIFICACION ASPECTO (RAPIDEZ EN LA ATENCION) | | |
|--|-------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuestas aplicadas | % |
| 1 | 173 | 2.09% |
| 2 | 286 | 3.45% |
| 3 | 1.572 | 18.95% |
| 4 | 6.266 | 75.52% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

| 5.2 CALIFICACION ASPECTO (SENCILLEZ DE LOS PROCESOS) | | |
|---|------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
| 1 | 131 | 1.58% |
| 2 | 326 | 3.93% |
| 3 | 2.042 | 24.61% |
| 4 | 5.798 | 69.88% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

| 5.3 CALIFICACION ASPECTO (CLARIDAD DE LOS REQUISITOS) | | |
|--|-------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuestas aplicadas | % |
| 1 | 115 | 1.39% |
| 2 | 196 | 2.36% |
| 3 | 1.567 | 18.89% |
| 4 | 6.419 | 77.37% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

| 5.4 CALIFICACION ASPECTO (RESPECTO POR EL TURNO DE ATENCION) | | |
|--|------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
| 1 | 105 | 1.27% |
| 2 | 231 | 2.78% |
| 3 | 1.402 | 16.90% |
| 4 | 6.559 | 79.05% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

| 5.5 CALIFICACION ASPECTO (CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCION) | | |
|---|------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
| 1 | 117 | 1.41% |
| 2 | 213 | 2.57% |
| 3 | 1.531 | 18.45% |
| 4 | 6.436 | 77.57% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

Los aspectos relacionados con el servicio recibido por parte de los visitantes al momento de acudir a la oficina de atención al ciudadano fueron calificados por los visitantes mayoritariamente en las casillas 3 y 4, es decir entre muy bueno y excelente con un porcentaje promedio del 95.28% Si bien es cierto algunas personas fijaron su calificación en las respuestas 1 y 2 con un promedio del 2.5%).

6. En general el servicio recibido el día de hoy.

| RESPUESTA | No. encuesta aplicadas | % |
|------------------------------|------------------------|-------------|
| CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS | 7.953 | 95.85% |
| NO CUMPLIO SUS EXPECTATIVAS | 344 | 4.15% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

Esta calificación a las expectativas frente al servicios prestado por la oficina de atención al ciudadano, tiene una total relación con la calificación al punto anterior, vemos como de las 8.297 encuestados el 95.85% ,es decir, 7.953 personas indican que se superó con las

expectativas, mientras que el 4.15% no se cumplió, lo que nos indica que de la ciudadanía es consciente de que el Instituto está agotando todos los medios a su alcance para brindar un excelente servicio y atención al ciudadano, pese algunas necesidades existentes.

7. ¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

| RESPUESTA | No. Encuestas aplicadas | % |
|--------------|-------------------------|-------------|
| SI | 7.121 | 85.83% |
| NO | 553 | 6.67% |
| N/C | 623 | 7.50% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

De los 8.297 encuestados 7.121, es decir el 85.83 % califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano y en general del Instituto. Teniendo en cuenta que algunas personas fijaron su calificación en las respuestas N/C con un promedio del 2.5%)

8. ¿Debió acudir varias veces a solicitar servicio?

| RESPUESTA | No. encuestas aplicadas | % |
|--------------|-------------------------|-------------|
| SI | 1.464 | 17.64% |
| NO | 6.833 | 82.36% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

De 8.297 encuestados 6.833, es decir el 90.56% fue atendido oportunamente lo que demuestra que se está brindando buena y oportuna atención al ciudadano, al no tener que acudir varias veces a preguntar por su requerimiento.

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

| 11, ¿RECIBIÓ INFORMACION SOBRE TRATAMIENTO A DATOS PERSONALES? | | |
|--|-------------------------|-------------|
| RESPUESTA | No. encuestas aplicadas | % |
| SI | 6.446 | 77.69% |
| NO | 1.080 | 13.02% |
| N/A | 771 | 9.29% |
| TOTAL | 8.297 | 100% |

Se puede apreciar que un 77.69% de los encuestados recibieron información respecto al tratamiento y la política de datos personales, sin tener en cuenta que el 9.29 % respondió que no le aplica.

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.

10. Edad – Ocupación – Estrato – Genero

ASPECTOS DEMOGRAFICOS

| Edad | | Ocupación | | Estrato | | Genero | |
|--------------|--------|---------------|--------|---------|--------|-----------|--------|
| Edad | % | Ocupacion | % | Estrato | % | Sexo | % |
| 15- 18 años | 9.98% | Trabajando | 43.23% | 1 | 29.36% | Femenino | 52.40% |
| 19-29 años | 33.83% | Busca trabajo | 13.08% | 2 | 39.76% | Masculino | 47.60% |
| 30 a 58 años | 47.93% | Estudiando | 13.25% | 3 | 24.44% | | |
| 58 + | 8.26% | Hogar | 11.74% | 4 | 4.93% | | |
| | | Pensionado | 3.09% | 5 | 1.14% | | |
| | | Otra | 15.62% | 6 | 0.36% | | |

Consolidada la información suministrada por las Regionales –ERON adscritos y la Sede Central se pudo evidenciar que un alto porcentaje (93.56%) de personas se encuentran en los estratos 1, 2 y 3, que en un 43.23% de los encuestados se encuentran trabajando, un 13.08% buscando trabajo y estudiando un 13.25%, en cuanto a la edad quienes más acuden a buscar atención se encuentran en los rangos de 30 a 58 años un 47.93 % y de 19 a 29 años un 33.83%, con una mayor participación del género femenino (52.40%) con respecto al Masculino (47.60%).

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es necesario implementar estrategias para buscar alternativas de comunicación y satisfacción de necesidades de información, que no impliquen exclusivamente el uso del canal presencial utilizar otros canales o medios digitales.
- Es preciso fortalecer las estrategias, internas y externas de comunicación a través de todos los canales dirigidos al usuario, virtuales y presenciales sobre los trámites y servicios que brinda el Instituto.
- continuar dando a conocer la Carta del trato Digno a los PPL (Población Privada de la Libertad), familiares de internos, entidades gubernamentales y ciudadanos en general.
- llevar a cabo campañas de participación ciudadana en temas de amabilidad, lenguaje claro y sencillo, protocolos de atención, canales de atención al ciudadano, Buen trato hacia los ciudadanos.
- Generar estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en los diferentes canales de atención y atención preferencial.

- Fortalecer el proyecto de inversión con el fin de mejorar la calidad y eficiencia al servicio del ciudadano en los puntos de atención con infraestructura modular y herramientas tecnológicas (Digiturno y calificador del servicio usando una mejor atención e individualización del servicio).

Leyda Milena Medina
Reviso: Leyda Milena Medina /Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaborado: Luis Alejandro González Torres – Profesional Universitario / Grupo de Atención al Ciudadano
Fecha de Elaboración: -2020
Archivo: mis documentos / Plan de acción 2.020-Informes Caracterizacion