

SEDE	TIPO DE POBLACIÓN							
	LGBTI	AFROCOLOMBIANO	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERO	ROM	NINGUNO	OTRO
R. OCCIDENTE	47	162	142	27	7	2	640	89
R. ORIENTE	27	11	1	0	0	0	689	12
R. NORTE	98	30	51	22	1	1	816	45
R. NOROESTE	18	47	4	3	3	1	1078	139
R. VIEJO CALDAS	81	11	65	0	0	0	889	161
TOTAL	271	261	263	52	11	4	4112	446
%	5%	5%	5%	1%	0%	0%	76%	8%

En donde se evidencia que la población LGBTI tiene 5% con un total de 271, Afrocolombianos 5% con un total de 261, Indígenas 5% con un total de 263, Raizal 1% con un total de 52, Palenquero 0% con un total de 11. Es de anotar que las personas que no se identifican en ninguno de estos grupos corresponde a un 76% de la población encuestada con un total de 4.112.

SEDE	RANGO DE EDAD			
	15-18	19-29	30-58	58+
R. OCCIDENTE	7	355	619	135
R. ORIENTE	4	203	477	56
R. NORTE	185	399	427	53
R. NOROESTE	23	526	689	55
R. VIEJO CALDAS	17	476	612	102
TOTAL	236	1959	2824	401
%	4%	36%	52%	7%

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 2.824 correspondiente a un 52%, seguido de edad promedio entre 19 a 29 años de edad con un total de 1.959 correspondiente a un 36% y la menor es entre 15 a 18 años de edad con un total de 236 correspondiente a un 4%.

SEDE	ESTRATO SOCIAL					
	1	2	3	4	5	6
R. OCCIDENTE	528	417	146	19	6	0
R. ORIENTE	258	421	57	4	0	0
R. NORTE	514	240	172	118	4	16
R. NOROESTE	758	377	126	15	3	14
R. VIEJO CALDAS	362	645	182	12	6	0
TOTAL	2420	2100	683	168	19	30
%	45%	39%	13%	3%	0%	1%

El estrato social de la población se encuentra en mayor porcentaje en los estratos 1 con 45% un total de 2.420, estrato 2 con 39% un total de 2.100, estrato 3 con 13% un total de 683, esto va seguido de los estratos 4, 5 y 6 que sumados dan un total de 217.

SEDE	ESCOLARIDAD				
	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSIDAD	OTRO
R. OCCIDENTE	429	474	135	71	7
R. ORIENTE	219	400	86	34	1
R. NORTE	416	454	156	31	7
R.NOROESTE	487	681	86	25	14
R. VIEJO CALDAS	413	567	121	58	48
TOTAL	1964	2576	584	219	77
%	36%	48%	11%	4%	1%

Con base al nivel de escolaridad de la ciudadanía encontramos que el de mayor recurrencia es Escolaridad Secundaria con 48% un total de 2.576, primaria con 36% un total de 1.964, Técnico con 11% un total de 584, Universitaria con 4% un total de 219 y otros con 1% un total de 77.

SEDE	ATENCIÓN PREFERENCIAL							
	ADULTOS MAYORES	MUJERES EMBARAZADAS	POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	MINORIAS	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	PERSONAS DISCAPACITADAS	NINGUNO	PERSONAS DE TALLA BAJA
R. OCCIDENTE	294	39	234	68	39	24	384	34
R. ORIENTE	70	15	96	8	4	3	541	3
R. NORTE	54	30	375	25	15	16	549	0
R.NOROESTE	62	10	618	1	6	9	315	272
R. VIEJO CALDAS	176	32	144	6	4	8	830	7
TOTAL	656	126	1467	108	68	60	2619	316
%	12%	2%	27%	2%	1%	1%	48%	6%

En la atención preferencial se ubica con mayor índice de atención a la población en situación de vulnerabilidad con 27% un total de 1.467, seguido de adultos mayores con 12% un total de 656 y personas de talla baja con 6% un total de 316 y mujeres embarazadas con 2% un total de 126, con menores índices se ubican las poblaciones como niños, niñas y adolescentes con 1% un total de 68, minorías con 2% un total de 108, personas en condiciones de discapacidad con 1% un total de 60.

SEDE	CONOCE LA CARTA DEL TRATO DIGNO	
	SI	NO
R. OCCIDENTE	879	237
R. ORIENTE	612	128
R. NORTE	1018	46
R.NOROESTE	1263	30
R. VIEJO CALDAS	1024	183
TOTAL	4796	624
%	88%	12%

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 4.796 ciudadanos correspondientes a un 88% conocen dicha información, pero por el contrario un total de 624 ciudadanos que corresponden a un 12% no conocen esta información.

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

SEDE	TRÁMITE MÁS SOLICITADO												
	TRÁMITE DE TRASLADO	TRAMITE DE BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS (PERMISO DE 72 HORAS LIBERTAD CONDICIONAL)	TRÁMITE DE LIBERTAD POR PENA CUMPLIDA	NO DAR RESPUESTA POR LOS CANALES	CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ	ENCOMIENDAS	USO EXCESIVO DE LA FUERZA	VISITEL	INFORMACIÓN PROCESO DE VISITAS	SOLICITUD DE DESCUENTO PARA ESTUDIO, TRABAJO Y/O ENSEÑANZA	EXPEDICIÓN DE COMPUTOS DE TRABAJO Y/O ESTUDIO	ATENCIÓN MÉDICA	CAMBIO DE FASE / OTROS
R. OCCIDENTE	62	125	72	33	131	175	10	61	104	97	61	105	80
R. ORIENTE	10	58	26	13	23	204	2	21	76	78	61	46	122
R. NORTE	66	129	16	9	108	124	11	82	134	119	66	123	31
R. NOROESTE	258	140	32	74	104	184	51	138	42	43	108	74	45
R. VIEJO CALDAS	52	85	51	4	82	258	4	221	191	46	48	66	99
TOTAL	448	537	197	133	448	945	78	523	547	383	344	414	377
%	8%	10%	4%	2%	8%	17%	1%	10%	10%	7%	6%	8%	7%

Sin embargo, también se encuentran solicitudes muy recurrentes, con temas como ENCOMIENDA con un 17% un total de 945, TRAMITE DE BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS (PERMISO DE 72 HORAS, LIBERTAD CONDICIONAL) con un 10% un total de 537, INFORMACIÓN PROCESO DE VISITAS con un 10% un total de 547, CONSIGNACIÓN EN CUENTA MATRIZ con un 8% un total de 448, TRÁMITE DE TRASLADO con un 8% un total de 448 y ATENCIÓN MEDICA con un 8% un total de 414.

SEDE	SU TRÁMITE O SERVICIO FUE SOLUCIONADO"	
	SI	NO
R. OCCIDENTE	972	144
R. ORIENTE	704	36
R. NORTE	1035	29
R. NOROESTE	1230	63
R. VIEJO CALDAS	1109	98
TOTAL	5050	370
%	93%	7%

Los ciudadanos manifiestan que la solución a los requerimientos ha sido en un 93% satisfactoria con un total de 5.050 en comparación con la no solución de trámites que se encuentra con un 7% correspondiente a un total de 370 ciudadanos.

SEDE	CUANTAS VECES VINO AL INPEC			
	UNA VEZ	1 A 3 VECES	4 A 6	6 O MÁS
R. OCCIDENTE	657	459	0	0
R. ORIENTE	673	67	0	0
R. NORTE	986	78	0	0
R. NOROESTE	660	136	1	496
R. VIEJO CALDAS	1091	116	0	0
TOTAL	4067	856	1	496
%	75%	16%	0%	9%

Se evidencia que actualmente los ciudadanos que han tenido que venir más de una vez para la solución de los requerimientos equivale al 16% con un total de 856 ciudadanos que manifestaron esta situación y un 75% correspondiente a 4.067 ciudadanos solo han tenido que acercarse a las instalaciones para la solución de sus requerimientos.

NOTA: Se recibió informe con radicado interno **2023IE0133402** por parte de la Dirección Regional Central sin embargo no se pudo tabular en este informe ya que no coincidían los datos estadísticos y la Escuela Penitenciaria Nacional no envía informe.

CONCLUSIÓN

1. Con base a los resultados emitidos por las Direcciones Regionales en los diferentes informes; desde la Dirección General el Grupo de Atención al Ciudadano generó en el primer trimestre oficio con radicado interno **2023IE0110776** con las acciones a mejorar donde se evidencia que las Direcciones Regionales y los ERON adscritos han realizado: campañas, socializaciones de trámites y servicios, diálogos con los PPL donde se brindó información de los trámites de cuenta matriz, beneficios administrativos, domiciliaria, se socializo la Carta del Trato Digno al Ciudadano; con la finalidad

de que para el siguiente semestre se evidencia la disminución del desconocimiento de información sobre estos trámites, servicios, programas y proyectos para los ciudadanos.

2. Se observó en este análisis nuevamente las recurrencias en los siguientes temas ENCOMIENDA con un 17% un total de 945, TRAMITE DE BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS (PERMISO DE 72 HORAS, LIBERTAD CONDICIONAL) con un 10% un total de 537, INFORMACIÓN PROCESO DE VISITAS con un 10% un total de 547, CONSIGNACIÓN EN CUENTA MATRIZ con un 8% un total de 448, TRÁMITE DE TRASLADO con un 8% un total de 448 y ATENCIÓN MEDICA con un 8% un total de 414, por lo cual es necesario continuar con las socializaciones de estos procesos y realizar encuestas de percepción frente a estas actividades.
3. Es importante que la carta del trato digno se encuentre en un lugar visible que permita tener mayor acceso a los ciudadanos en general.

RECOMENDACIONES

Se recomienda dar a conocer las campañas con los grupos de interés del instituto que desde la Dirección General - Grupo de Atención al Ciudadano ha realizado durante todo el semestre y cargadas en la página web - **CAJA DE HERRAMIENTAS** https://www.inpec.gov.co/pt/web/quest/caja-de-herramientas/-/document_library/THfjgZejSKVZ/view/1619592?com.liferay.document.library.web.portlet.DLPortlet_INSTANCE_THfjgZejSKVZ_redirect=https%3A%2F%2Fwww.inpec.gov.co%2Fpt%2Fweb%2Fquest%2Fcaja-de-herramientas%3Fp_p_id%3Dcom.liferay.document.library.web.portlet.DLPortlet_INSTANCE_THfjgZejSKVZ%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview donde se podrá encontrar ABC del servicio al ciudadano, atención preferencia, lenguaje claro y sencillo, Canales de atención, video módulo PQRSD, video normativa, también tener en cuenta el link participa que se encuentra en la página web del instituto <https://www.inpec.gov.co/pt/web/quest/participa>, donde se encontrará plan de participación ciudadana, rendición de cuentas, control social y veeduría ciudadana, entre otros.

De acuerdo a la percepción ciudadana donde **¿CUANTAS VECES VINO AL INPEC?** A preguntar por la respuesta de su requerimiento es importante recordar que la respuesta de fondo debe ser brindada por las dependencias competentes y vincularlas al radicado en el aplicativo GESDOC para que sea recibida por el ciudadano en los términos de ley. Por lo anterior se requiere que se realice seguimiento a la respuesta por medio del tablero de control del módulo PQRSD.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano INPEC

 Revisó: LEYDA MILENA MEDINA LOZANO - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaboró: Juleth García Triana - Auxiliar Administrativo
Fecha de elaboración: 17 de julio de 2023