

81002-DINPE-GATEC

INPEC 07-01-2021 17:50  
Al Contestar Cite Este No.: 2021IE0003296 Fol:4 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / NORBERTO MUJICA JAIME  
ASUNTO INFORME PERCEPCION SERVIDOR PUBLICO PLAN DE ACCION 2020  
OBS

2021IE0003296



Bogotá D.C, enero 7 de 2.021

Brigadier General  
**NORBERTO MUJICA JAIME**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
Bogotá

Asunto: **Informe Consolidado Encuestas de Medición de la Percepción de los servidores públicos correspondiente al periodo de julio a diciembre 2.020**

Respetuoso Saludo Señor General,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2.020, el grupo de atención al ciudadano realizo 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 MEDICION DE LA PRECEPCION DE LOS SERVIDORES PUBLICOS REALIZADA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2.020**

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 julio a diciembre de 2.020 a 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 8.294 encuestados a nivel nacional, 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.

## ENCUESTA DE EVALUACION DEL SERVICIO OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE

Durante el periodo de julio a diciembre de 2.020 se practicaron 8.294 encuestas, las cuales nos permiten entender los siguientes resultados:

EVALUACION DEL SERVICIO				
Tenga presente la siguiente convención para la resolución de las preguntas que se encuentra a continuación:				
E Excelente	B Bueno	A Aceptable	D Deficiente	NA No Aplica

PREGUNTA 1. TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCION O RESPUESTA					
E	B	A	D	N/A	Total
5059	2571	332	248	84	8.294
61%	31%	4%	3%	1%	100%

PREGUNTA 2. ACTITUD Y DISPOSICION DEL FUNCIONARIO EN LA ATENCION					
E	B	A	D	N/A	Total
5391	2488	249	84	82	8294
65%	30%	3%	1%	1%	100%

PREGUNTA 3. ACTITUD Y DISPOSICION DEL FUNCIONARIO EN LA ATENCION					
E	B	A	D	N/A	Total
5640	2239	248	166	1	8294
68%	27%	3%	2.5%	0%	100%

PREGUNTA 4. TIEMPO DEDICADO DEL SERVICIO O TRAMITE					
E	B	A	D	N/A	Total
4645	2902	415	249	83	8294
56%	35%	5%	3%	1%	100%

<b>PREGUNTA 5 CALIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO</b>					
<b>E</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>D</b>	<b>N/A</b>	<b>Total</b>
<b>5308</b>	<b>2488</b>	<b>252</b>	<b>246</b>	<b>0</b>	<b>8294</b>
<b>64%</b>	<b>30%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

<b>PREGUNTA 6. LENGUAJE CLARO Y SENCILLO</b>					
<b>E</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>D</b>	<b>N/A</b>	<b>Total</b>
<b>6055</b>	<b>1908</b>	<b>249</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>8294</b>
<b>73%</b>	<b>23%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

<b>PREGUNTA 7. AMABILIDAD Y ESCUCHA</b>					
<b>E</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>D</b>	<b>N/A</b>	<b>Total</b>
<b>6303</b>	<b>1493</b>	<b>249</b>	<b>167</b>	<b>82</b>	<b>8294</b>
<b>76%</b>	<b>18%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

<b>PREGUNTA 8. LA ENTIDAD LE HA SOLICITADO DATOS PERSONALES LE HA INFORMADO SOBRE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Total</b>
<b>7656</b>	<b>638</b>	<b>8294</b>
<b>92%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>

- El mayor porcentaje de las respuestas a las preguntas, como se puede evidenciar se encuentran dentro de la opción de Excelente, lo que nos permite deducir que el servicio que se presta en cada uno de los puntos de atención al ciudadano concuerda con las buenas prácticas para prestar un buen servicio a los ciudadanos.
- Los funcionarios encargados demuestran sus habilidades de comunicación ya que se puede evidenciar el mayor porcentaje de satisfacción respecto a tener un lenguaje claro y sencillo con los usuarios

- Respecto a la disponibilidad y disposición a la resolución de problemas (Amabilidad y escucha), se puede deducir que el resultado que arroja las encuestas del 76% demuestra que los funcionarios han estado dispuestos a ofrecer buenas soluciones.
- El tiempo de atención demuestra que los servidores encargados tienen la capacidad de orientar y frente a los tramites solicitados por los ciudadanos y las PPL.

Atentamente,

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

Reviso: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano  
Proyectó: Luis Alejandro González Torres – Profesional Universitario.  
Grupo Atención al Ciudadano – enero 7 de 2020  
Archivo: mis documentos informes de encuestas de Percepción servidor público 2.020