

# **Informe ejecutivo “Medir la calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios en la Oficina de Atención al Ciudadano a nivel nacional”**

## **PRIMER TRIMESTRE (enero a marzo 2025)**

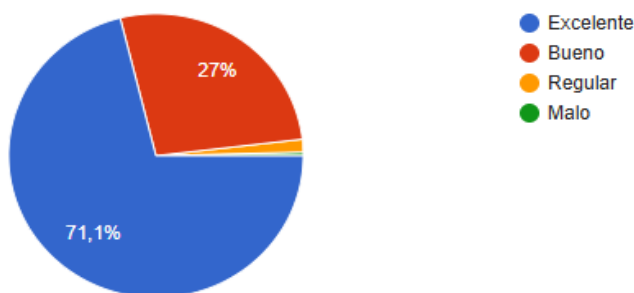
En cumplimiento al plan de acción para el año 2025, el Grupo de Atención al Ciudadano realizó el consolidado correspondiente a las encuestas de calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Sede Central y la registrada por las seis (06) Direcciones Regionales, Occidente, Central, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas, Escuela Penitenciaria Nacional y ERON adscritos. En este sentido, 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 implementó la aplicación de dichas encuestas de manera virtual, en las cuales se analiza la siguiente información:

### **ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL I TRIMESTRE (enero a marzo 2025)**

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 durante el periodo de enero a Marzo 2025 en las oficinas de Atención al Ciudadano en 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 tres mil seiscientos veinte (**3.620**) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

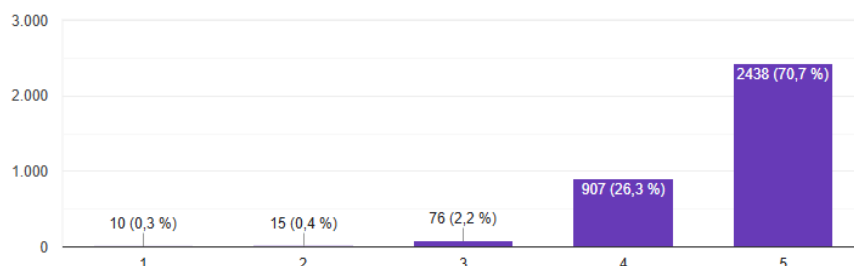
En las cuales se evalúa lo siguiente:

#### **1. TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN**



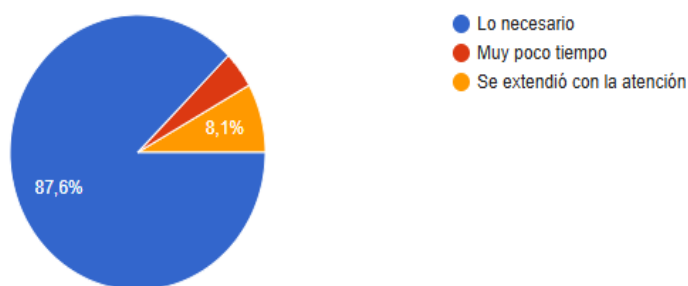
Con esta pregunta se busca validar el tiempo de espera para la atención, en la cual se encuentra que mayormente los ciudadanos consideran que el tiempo de espera es Excelente correspondiente a un 71,7% con un total de 2596, seguido de tiempo de espera Bueno con un 27% con un total 960, regular con un total de 1,3% con 50 y malo con un total de 0,3% con un total de 14 ciudadanos.

## 2. ACTITUD, DISPOSICIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR PARTE DEL FUNCIONARIO



En cuanto a la actitud y la disposición del funcionario en la atención, se evalúa de 1 a 5 siendo cinco la calificación **EXCELENTE** y uno la calificación definida como **MALA**, por lo tanto, se evidencia que como excelente se obtuvo un total de 2438 calificaciones, equivalente a un 70,7%, seguido de muy buena con un total de 907 equivalente a un 26,3%, continuando con Buena un total de 76 correspondiente a un total de 2,2%, regular con un total de 15 correspondiente a 0,4% y mala con 10 calificaciones correspondiente a un 0,3%.

## 3. CONOCIMIENTO Y HABILIDADES SOBRE EL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO



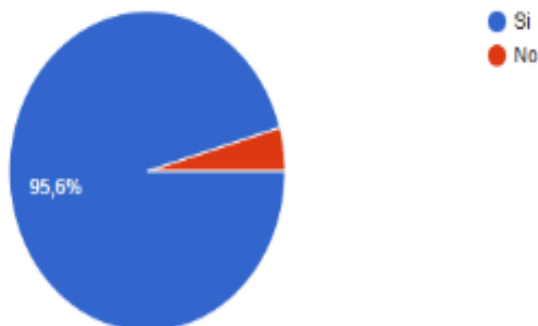
En relación a los conocimientos y habilidades del tema por parte del funcionario se evidencia que el 87,6% con un total de 3.189 de los ciudadanos encuestados, indican que el funcionario tiene los conocimientos necesarios para la atención, seguido de un 8,1% con un total de 282 en donde manifiestan que el funcionario se extendió con la atención y un 4,3% con un total de 149 en donde informaron que el tiempo para la atención fue muy corto, por lo que se deduce que la atención no fue lo suficientemente concreta para el ciudadano.

#### 4. EL SERVIDOR PENITENCIARIO MANTUVO UN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO



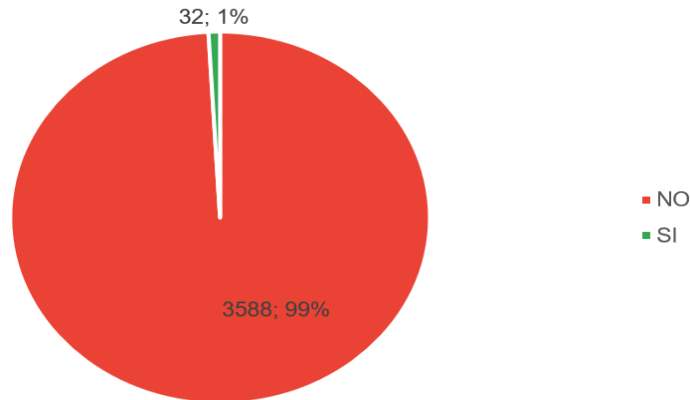
Se valida si el funcionario mediante el tiempo de interacción con el ciudadano mantiene un lenguaje claro y sencillo, con el fin de que el ciudadano sea más receptivo con la información que se le brinda desde las Oficinas de Atención al Ciudadano y se puede evidenciar que un 99,4% de los ciudadanos consideran que el servidor penitenciario ha brindado la información de manera clara y concisa para ellos, dejando así una atención optima en el servicio.

#### 5. SE LE INFORMO LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS



Para la Entidad, es importante que los ciudadanos tengan conocimiento del tratamiento que se va a dar a los datos que desde la oficina de Atención al Ciudadano, se les solicita con el fin de atender las PQRSD, por lo tanto en esta pregunta se evalúa si el funcionario penitenciario al momento de dar inicio a la atención brinda la información de la **Ley de Protección de Datos** y como se puede evidenciar en la siguiente gráfica un 95,6% con un total de 3.476 de los ciudadanos indican que si se les ha brindado esta información. Por el contrario, el 4,4% con un total de 144 ciudadanos manifiestan que no se les informo sobre la protección de sus datos.

**6. ¿EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LE HAN SOLICITADO DINERO O DADIVAS PARA PROPORCIONARLE EL SERVICIO?**



Con relación a la pregunta evaluando si se ha solicitado dinero o dádivas, se evidencia que un total de 99% con un total de 3588 de los encuestados indica que no se les ha solicitado lo anterior para brindar la respectiva atención, por lo contrario, el 1% de personas manifiesta que si se les ha solicitado dinero o dadivas.

## **CONCLUSIONES**

1. Se evidencia que la atención a la ciudadanía ha sido optima, eficaz y eficiente a nivel nacional con relación a los resultados tabulados presentados anteriormente.
2. La ciudadanía que se acerca a las oficinas de Atención al Ciudadano recibe un trato cordial, con buena disposición para el servicio por parte del servidor penitenciario, un lenguaje claro y sencillo que le permite de esta manera aclarar sus dudas y tener claridad en la información solicitada.
3. Con relación a suministrar la información de la ley de protección de datos, se evidencia que, si bien se informa sobre ello, se cuenta con un déficit en el hecho de indicar esta información de un aproximado del 4,4%.
4. Finalmente, en la solicitud de dinero o dadivas por parte de los funcionarios se evidencia que 32 ciudadanos han manifestado que SI han recibido dinero o dádivas a cambio de tramites o servicios por parte del Instituto.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda a las Direcciones Regionales, Establecimientos de Reclusión y Escuela Penitenciaria Nacional tener en cuenta, a la hora de atender a los ciudadanos informando la Ley de Protección de Datos y sobre las actuaciones disciplinarias que se pueden hallar inmersos los funcionarios por la solicitud de dinero o dádivas a los ciudadanos.

Es importante también tener en cuenta, los **DOCUMENTOS GUIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**, por parte de los funcionarios penitenciarios con el fin de corregir las falencias que se presentan para la atención a los ciudadanos y mejorar el margen de descontento al salir de las oficinas, sin la información adecuada, dado que indican que no se les ha brindado un tiempo de atención adecuado, actitud, disposición y calidad del servicio brindado entre otros aspectos con el fin de mejorar la debida atención a nuestros grupos de valor.

**Elaboró:**

Luz Stella Ortega Sánchez  
Técnico Administrativo  
Grupo de Atención al Ciudadano

**Revisó:**

Geidy Cristina Cárdenas López  
Profesional Universitario  
Grupo de Atención al Ciudadano

**Aprobó:**

Lilian Yaneth Castillo Arana  
Coordinadora  
Grupo de Atención al Ciudadano