

81002-DINPE-GATEC

GESDOC 19-06-2019 13:40
Al Contestar Cite Elec No: 2019E00115803 Fol4 Anexo0 PA-D
ORIGEN: 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO: R1002-DINPE-DIRECCION GENERAL / WILLIAM ERNESTO RUIZ GARZON
ASUNTO: INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA
CBS

2019E00115803 

Bogotá D.C,

Señor Mayor General
WILLIAN E. RUIZ GARZÓN
Director General Instituto Nacional Penitenciario

Asunto: Informe Consolidado Encuestas de Percepción Ciudadana correspondiente al trimestre enero --marzo de 2.019

Respetuoso Saludo Señor General,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2019, el grupo de atención al ciudadano realizó el consolidado de la información de la Sede Central y la enviada por cinco (5) Direcciones Regionales, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y Eron adscritos, correspondiente a las Encuestas de Percepción Ciudadana, como a continuación se presenta.

RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019.

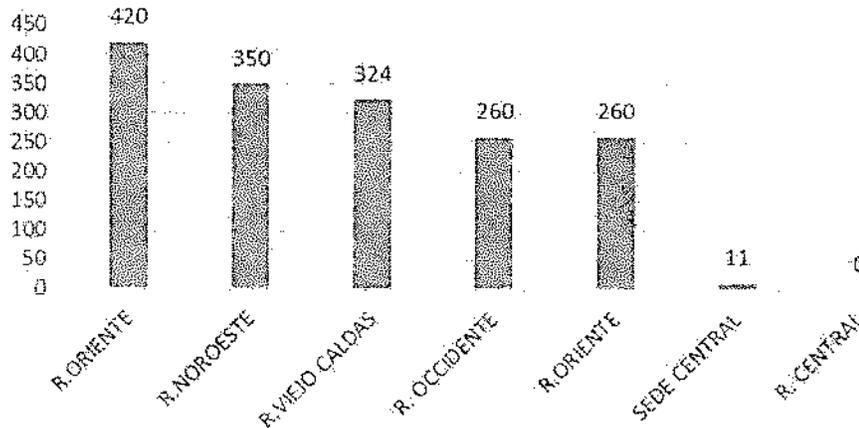
Esta información es el resultado de la encuesta realizada de forma aleatoria simple a los ciudadanos que se acercaron a realizar algún trámite o servicio durante los meses de enero a marzo de 2.019 a las oficinas de atención al ciudadano en (5) Direcciones Regionales, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON seleccionados y adscritos a cada Regional y las encuestas adelantadas en la Sede Central con un total de 1.625 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:

ENCUESTAS DE PERCEPCION I TRIMESTRE 2.019	
Sede	Cantidad
R.ORIENTE	420
R.NOROESTE	350
R.VIEJO CALDAS	324
R. OCCIDENTE	260
R.ORIENTE	260
SEDE CENTRAL	11
R. CENTRAL	0
TOTAL	1.625

ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA PRIMER TRIMESTRE 2.019



Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente.

1. Identifico claramente a que ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1. IDENTIFICACION VENTANILLA U OFICINA		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	1.544	95%
NO	81	5%
TOTAL	1.625	100%

Como se puede apreciar de los 1.625 encuestados lograron identificar la oficina de atención al ciudadano 1.544 es decir un 95.0%, 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. CONOCIMIENTO CARTA TRATO DIGNO		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
SI	1.369	84.25%
NO	256	15.75%
TOTAL	1.625	100%

Es así que de las 1.625 personas encuestadas respecto al conocimiento de la carta de trato digno al ciudadano implementada por la Dirección General del INPEC, 84.25% de las personas encuestadas conocen dicho documento. Lo anterior nos indica que la actividad de socialización que se han hecho respecto a este tema ha surtido efectos positivos, si bien es cierto, un 15.75% dice no conocerla, es posible que muchos de ellos no consultan la página web del Instituto donde aparece publicada.

3. Califique de 1 a 4 donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención.

3.1 CALIFICACION SEÑALIZACION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	54	3.32%
2	134	8.25%
3	748	46.03%
4	689	42.40%
TOTAL	1.625	100%

3.2 ASPECTO DE LAS INSTALACIONES (Comodidad, orden, limpieza)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	23	1.42%
2	78	4.80%
3	421	25.91%
4	1.103	67.88%
TOTAL	1.625	100%

3.3 SUFICIENCIA DE VENTANILLAS ó MODULOS		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	39	2.40%
2	123	7.57%
3	397	24.43%
4	1.066	65.60%
TOTAL	1.625	100%

La calificación que brindan los 1.625 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 90% califican en los puntos 3 (muy buena) y 4 (excelente) para los aspectos de señalización, comodidad, orden y limpieza, como la suficiencia de ventanillas o módulos.

4. Califique de 1 a 4 donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió.

4.1 PRESENTACION PERSONAL		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	22	1.35%
2	27	1.66%
3	233	14.34%
4	1.343	82.65%
TOTAL	1.625	100%

4.2 AMABILIDAD		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	23	1.42%
2	20	1.23%
3	162	9.97%
4	1.420	87.38%
TOTAL	1.625	100%

4.3 CONOCIMIENTO DEL TEMA		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	14	0.86%
2	16	0.98%
3	184	11.32%
4	1.411	86.38%
TOTAL	1.625	100%

4.4 ACTITUD DEL SERVICIO		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	16	0.98%
2	23	1.42%
3	168	10.34%
4	1.418	87.26%
TOTAL	1.625	100%

4.5 LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
RESPUESTA	No. Encuestas aplicadas	%
1	13	0.80%
2	14	0.86%
3	189	11.63%
4	1.409	86.71%
TOTAL	1.625	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 a nivel nacional, pues como se puede apreciar en su gran mayoría son calificados con los puntajes más alto 3 y 4, oscilando dicha respuesta en el entre el 97% y el 98% 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 los protocolos de atención al ciudadano se ha venido cumpliendo con resultados muy positivos.

5. Califique de 1 a 4, donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.

5.1 RAPIDEZ EN LA ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	27	1.66%
2	63	3.88%
3	250	15.38%
4	1.285	79.08%
TOTAL	1.625	100%

5.2 SENCILLEZ DE LOS PROCESOS(Pasos requeridos)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	24	1.48%
2	50	3.08%
3	380	23.38%
4	1.171	72.06%
TOTAL	1.625	100%

5.3 CLARIDAD DE LOS REQUISITOS		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	18	1.11%
2	33	2.03%
3	270	16.62%
4	1.304	80.25%
TOTAL	1.625	100%

5.4 RESPETO POR EL TURNO DE ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	19	1.17%
2	42	2.58%
3	205	12.62%
4	1.359	83.63%
TOTAL	1.625	100%

5.5 CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	25	1.54%
2	39	2.40%
3	278	17.11%
4	1.283	78.95%
TOTAL	1.625	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 como excelente (4) y muy bueno (3), con un porcentaje promedio del 96% por otra parte un porcentaje promedio del 2% de las personas fijaron su calificación en las respuestas 1 y 2, muy malo y malo, los resultados son altamente positivos.

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

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SUPERO SUS EXPECTATIVAS	1.232	75.82%
CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS	377	23.20%
NO CUMPLIO SUS EXPECTATIVAS	16	0.98%
TOTAL	1.625	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 1.625 encuestados el 75.82% ,es decir, 1.232 personas indican que se superó con las expectativas, mientras que el 23.20% se cumplió, lo que nos

indica que, un 99.02%, de la ciudadanía es consciente de que el Instituto está brindando un excelente servicio y atención al ciudadano, pese algunas necesidades existentes.

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

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	1.430	88,00%
NO	100	6,15%
N/A	95	5,85%
TOTAL	1.625	100%

De los 1.625 encuestados el 88. % califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano y en general del Instituto.

8. ¿Debió acudir varias veces a solicitar servicio?

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	237	14,58%
NO	1.388	85,42%
TOTAL	1.625	100%

De 1.625 encuestados 1.388, es decir el 85.42% fue atendido oportunamente al no tener que acudir varias veces a preguntar por su requerimiento, sin embargo, un 14.52% de las personas tuvo que acudir más de una vez a solicitar algún servicio servicios.

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. encuesta aplicadas	%
SI	1.370	84,31%
NO	126	7,75%
N/A	129	7,94%
TOTAL	1.625	100%

Se puede apreciar que 1.370 personas de las 1.625, es decir, un 84.31% de los encuestados recibieron información respecto al tratamiento y la política de datos personales, indicativo que ha venido mejorando con respecto a los informes anteriores.

10. Edad – Genero – Escolaridad.

Consolidada la información suministrada por las Regionales - ERON adscritos y la Sede Central se pudo evidenciar que un alto porcentaje (91.38%) de personas se encuentran en los estratos 1, 2 y 3, que en un 46% de los encuestados se encuentran trabajando, un 8.71% buscando trabajo y estudiando un 11.57%, en cuanto a la edad quienes más acuden a buscar atención se encuentran en los rangos de 30 a 58 años un 50.34% y de 19 a 29 años un 36.55%, con una mayor participación del género masculino(57%) con respecto al femenino (43%).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Un alto porcentaje califica positivamente la atención y solución a sus inconvenientes por parte de la oficina de atención al ciudadano.

Es importante hacer visible la Carta de Trato Digno al Ciudadano en todas las oficinas de atención, con el fin de mejorar este indicador garantizando los derechos de los ciudadanos, que como funcionarios públicos debemos velar por que se cumplan, y así mismo fortalecer la interacción de la administración con los ciudadanos en cumplimiento a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En algunas ocasiones los ciudadanos perciben cierta inconformidad por las demoras en la prestación de algunos servicios especialmente los relacionados con el sistema de atención en salud, traslados, hacinamiento de las PPL (Persona Privada de la Libertad) al interior de las instalaciones, se recomienda informar por medio de grupos focales y PPL sobre los trámites o requisitos a que tienen derecho en lo referente a salud, visitas, trámites jurídicos, consignación cuenta matriz, programa delinquir no paga, tramite carnet de menores.

La calificación que brindan la mayoría los ciudadanos encuestados respecto a la estructura física de las oficinas de atención al ciudadano, en aspectos de señalización, comodidad orden y limpieza, así como la suficiencia de ventanillas o módulos es muy buena y con el fin de mejorar en estos aspectos se cuenta con el proyecto de inversión para este año mediante la implementación de herramientas tecnológicas e infraestructura física (módulos) lo que permitirá individualizar la atención lo cual redundara en una mejor la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano.

Se deduce que la mayoría de los entrevistados pertenecen a los estratos uno, dos y tres con una mayor participación del género masculino y que un alto porcentaje se encuentra ocupado bien sea trabajando o estudiando.

Es de gran importancia el análisis que se puede hacer respecto a cómo los ciudadanos entrevistados, se llevan una buena imagen del Instituto al momento de ser atendidos por los responsables de la oficina de atención al ciudadano, 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 han socializado han surtido efecto.

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.

Nota. Se deja constancia que en este informe no se pudo consolidar con toda la información por cuanto a la fecha la Regional Central no ha enviado el informe consolidado de la Encuestas de Percepción Ciudadana correspondiente al periodo enero-marzo del presente año, a pesar de los requerimientos que se le han hecho.

Atentamente,



LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Milena Medina / Coordinadora Atención al Ciudadano
Proyectó: Luis Alejandro González Torres – Profesional Universitario
Grupo: Atención al Ciudadano – 19 de junio de 2019.
Archivo: mis documentos informes 2.019

