

81002-DINPE-GATEC

INPEC 22-07-2022 15:01
Al Comstar Cite Este No.: 2022IE0152159 P01/17 Anex:0 F.A.0
ORIGEN: 81002 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO FLEIDA TALENA MEDINA LOZANO
DESTINO: 81001 - DIRECCION GENERAL / TITO YESID CASTELLANOS TUAY
ASUNTO: INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA I SEMESTRE 2022
CBS

2022IE0152159

SE CERRA EN 15:01

Bogotá
D.C,

Brigadier General
TITO YESID CASTELLANOS TUAY
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

Asunto: Informe Consolidado Encuestas de Percepción Ciudadana I Semestre 2022

Respetuoso Saludo Señor General,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2022, el grupo de atención al ciudadano realizó el consolidado correspondiente a las Encuestas de Percepción Ciudadana de la Sede Central y la enviada por las seis (6) Direcciones Regionales, Occidente, Central, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas, y ERON adscritos, como a continuación se presenta.

RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2.022

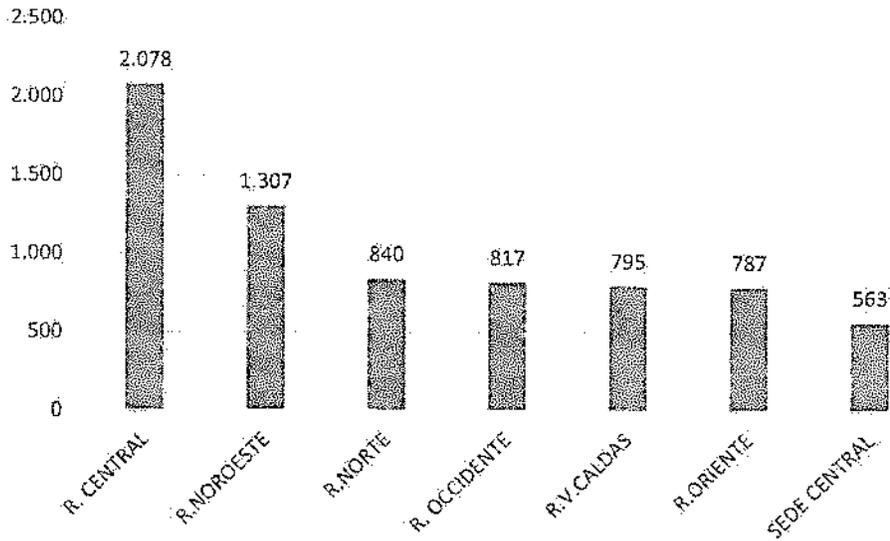
Esta información es el resultado de las encuestas realizadas de forma aleatoria simple a los ciudadanos que solicitaron algún trámite o servicio a través de los canales durante los meses de enero a junio de 2,022 en las oficinas de atención al ciudadano en (6) Direcciones Regionales, Central, Occidente, 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 encuestados a nivel nacional 7.187, 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, 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.

CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2022

ENCUESTAS DE PERCEPCION I SEMERSTRE 2.022	
SEDE	TOTAL
R. CENTRAL	2.078
R.NOROESTE	1.307
R.NORTE	840
R. OCCIDENTE	817
R.V.CALDAS	795
R.ORIENTE	787
SEDE CENTRAL	563
TOTAL	7.187

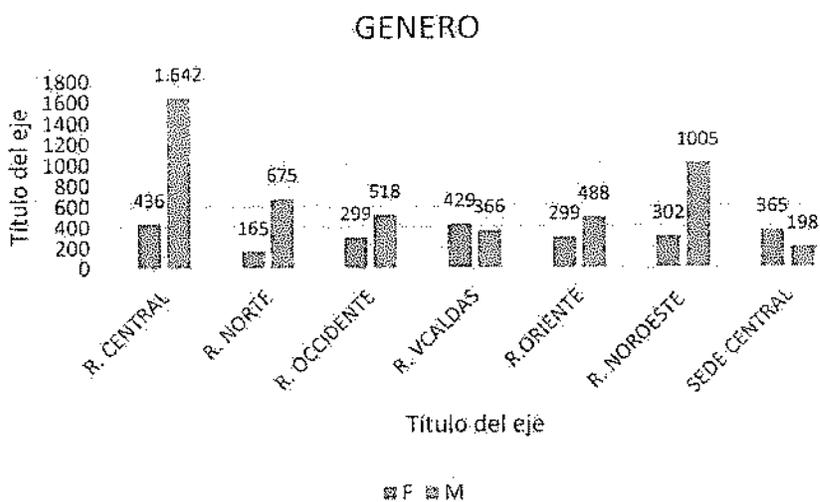
ENCUESTAS DE PERCEPCION I SEMERSTRE 2.022



CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

1. Género

GENERO			
SEDE	F	M	TOTAL
R. CENTRAL	436	1.642	2.078
R. NORTE	165	675	840
R. OCCIDENTE	299	518	817
R. VCALDAS	429	366	795
R. ORIENTE	299	488	787
R. NOROESTE	302	1005	1.307
SEDE CENTRAL	365	198	563
TOTAL	2.295	4.892	7.187
%	31,93%	68,07%	100,00%



Un 68.07 % de los usuarios corresponde al género masculino.

2. Tipo de Población

TIPO DE POBLACION								
SEDE	LGBTI	AFROCOLOMBIANA	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERA	ROM	NINGUNO	OTRO
SEDE CENTRAL	20	35	5	15	0	1	459	28
100 REGIONAL CENTRAL	87	81	94	15	3	1	1675	122
200 REGIONAL OCCIDENTE	31	104	33	1	3	5	600	40
300 REGIONAL NORTE	115	73	62	109	7	6	449	19
400 REGIONAL ORIENTE	13	11	3	1	1	0	717	41
500 REGIONAL NOROESTE	30	51	11	4	2	8	1079	122
600 REGIONAL V. CALDAS	31	21	20	0	1	0	617	105
TOTAL	327	376	228	145	17	21	5596	477
%	4,55%	5,23%	3,17%	2,02%	0,24%	0,29%	77,86%	6,64%

Un **77.86%** de los usuarios corresponde a ningún tipo de población y sobresalen la población afrocolombiana con un porcentaje del 5.23%, indígena 3.17%, lgbti 4.55%, raizal 2.02%.

3. Edad

EDAD					
SEDE	15-18	19-29	30-58	58+	TOTAL
R. CENTRAL	17	695	1131	235	2078
R. NORTE	9	578	673	47	1307
R. OCCIDENTE	108	347	267	118	840
R. VCALDAS	15	267	467	68	817
R. ORIENTE	21	316	377	81	795
R. NOROESTE	11	287	435	54	787
SEDE CENTRAL	5	233	265	60	563
TOTAL	186	2723	3615	663	7187
%	2,59%	37,89%	50,30%	9,22%	100,00%

Un 50.30% de los usuarios se encuentran en el rango de los 30 y 58 años de edad, seguida de un porcentaje del 37.89% entre los 19 y 29 años, el 9.22% mayores de 58 años.

4. Estrato Social

ESTRATO							
SEDE	1	2	3	4	5	6	TOTAL
SEDE CENTRAL	120	159	246	28	10	0	563
R. CENTRAL	827	827	400	17	7	0	2078
R.OCCIDENTE	286	279	231	18	3	0	817
R. NORTE	406	236	112	62	22	2	840
R. ORIENTE	315	391	70	9	2	0	787
R. NOROESTE	660	455	168	17	7	0	1307
R V .CALDAS	260	385	145	3	2	0	795
TOTAL	2874	2732	1372	154	53	2	7187
%	39,99%	38,01%	19,09%	2,14%	0,74%	0,03%	100,00%

El 39.99% de los usuarios se encuentran en estrato 1, seguido de un 38.01% en estrato 2, el 19.09% en estrato 3, el 2.14% en estrato 4.

5. Escolaridad

ESCOLARIDAD						
SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA	UNIVERSIDAD	OTRA	TOTAL
SEDE CENTRAL	216	254	58	33	2	563
R. CENTRAL	713	1.023	209	110	23	2.078
R.OCCIDENTE	214	409	124	55	15	817
R. NORTE	423	228	99	60	30	840
R. ORIENTE	266	375	101	34	11	787
R. NOROESTE	542	634	76	37	18	1.307
R V .CALDAS	267	431	64	13	20	795
TOTAL	2641	3354	731	342	119	7187
%	36,75%	46,67%	10,17%	4,76%	1,66%	100,00%

El 46.67% de los usuarios tienen como ultimo nivel de escolaridad secundaria, seguido de un 36.75% en primaria.

6. Atención preferencial

ATENCIÓN PREFERENCIAL							
SEDE	ADULTO MAYOR	MUJERES EMBARAZADAS	POBLACION EN SITUACION DE VULNERABILIDAD	GRUPOS ETNICOS MINORITARIOS	NIÑOS, NIÑAS ADOLESCENTES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS DE TALLA BAJA
R.CENTRAL	169	25	38	3	8	18	2
R.NORTE	379	68	469	35	15	25	21
R.OCCIDENTE	84	26	63	8	3	3	34
R.V.CALDAS	88	89	228	14	28	8	0
R.ORIENTE	91	11	43	6	6	7	9
R.NOROESTE	51	3	488	21	23	4	1
SEDE CENTRAL	80	18	129	30	11	5	4
TOTAL	942	240	1458	117	94	70	71
%	13,11%	3,34%	20,29%	1,63%	1,31%	0,97%	0,99%

El 20.29 % de la población encuestada corresponde a población en situación de vulnerabilidad 20.29%, seguido de un 13.11% que representa población de adulto mayor, un 3.34% mujeres embarazadas.

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

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS		
SEDE	SI	NO
SEDE CENTRAL	559	4
R.CENTRAL	1.872	206
R.NORTE	740	100
R.OCCIDENTE	726	91
R.V.CALDAS	708	87
R.ORIENTE	701	86
R.NOROESTE	1.270	37
TOTAL	6.576	611
%	91,50%	8,50%

Un 91.50% de los usuarios son informados de la Política de privacidad del INPEC, esto demuestra un avance en la socialización y aplicabilidad del documento, sin embargo, hay un porcentaje del 8.50%, que dice que no han sido notificados de la ley de privacidad o que no aplica para ellos.

8. ¿Conoce la carta de Trato digno (derechos, deberes y canales atención) de la entidad?

CARTA DEL TRATO DIGNO DE LA ENTIDAD		
SEDE	SI	NO
SEDE CENTRAL	525	38
R.CENTRAL	1661	417
R.NORTE	702	115
R.OCCIDENTE	740	100
R.V.CALDAS	583	204
R.ORIENTE	1244	63
R.NOROESTE	701	94
TOTAL	6.156	1.031
%	85,65%	14,35%

El 85.65 % de los encuestados conocen la Carta Trato digno al ciudadano, con un 14.35% que manifiesta no conocerla

9. Trámite o servicio solicitado

SERVICIO O TRAMITE SOLICITADO															
SEDE	Trámite de Traslado	Trámite Beneficio Admisión Abierta Permisos 72 horas libertad condicional	Trámite para la libertad por posesión campal	No dar Respuesta a las Peticiones	Comisión de la Guardia Interina	Encuentro	Use correo de la Fuente	Comediantes	Solicitud de descuento y pago estudio trabajo emefano	Ejecución de computos de trabajo y/o estudio	Requerimiento la base de cambio de base	Vital	Información del procedimiento de vistas	Atención médica	Clon/ Cook
SEDE CENTRAL	153	86	6	15	12	25	3	2	109	85	32	4	6	25	0
R.CENTRAL	224	478	210	166	332	635	46	111	450	379	353	296	435	511	71
R.OCCIDENTE	40	80	61	18	89	162	2	11	96	57	51	26	86	83	20
R.NORTE	81	91	67	63	96	93	16	34	93	57	35	36	82	66	10
R.ORIENTE	32	75	18	15	44	132	8	10	90	62	50	29	74	75	79
R.NOROESTE	37	72	13	8	158	194	0	19	152	59	54	55	11	114	166
R.V.CALDAS	18	57	28	14	74	230	1	17	33	32	39	136	132	89	71
TOTAL	585	939	403	319	745	1471	76	204	1025	731	614	592	805	963	411
%	6,16%	10,07%	5,81%	4,48%	10,17%	20,47%	1,08%	2,68%	14,26%	10,17%	8,54%	6,19%	11,21%	11,60%	5,72%

De los ciudadanos encuestados el trámite o servicio más solicitado es el relacionado con encomiendas **20.47%**, seguido del de solicitud de descuento por estudio trabajo y enseñanza **14.26%**, atención médica **13.40%**, los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) **13.07%**, información de procedimiento de visitas **11.21%**, consignación cuenta matriz **10.37%**, expedición de cómputos de trabajo y/o estudio **10.17%**, tramites de traslado **8.14%** como los servicios más solicitados.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

10. ¿Su trámite o servicio que se realizó fue solucionado?

SU TRAMITE FUE SOLUCIONADO		
SEDE	SI	NO
SEDE CENTRAL	549	14
R.CENTRAL	1815	263
R. OCCIDENTE	764	53
R.NORTE	800	40
R.ORIENTE	751	36
R. NOROESTE	1016	291
R.V. CALDAS	773	22
TOTAL	6.468	719
%	90,00%	10,00%

Al **90%** de los encuestados les fue solucionado el trámite o servicio solicitado.

11. ¿Fueron amables los servidores públicos que lo atendieron?

AMABILIDAD DEL SERVIDOR PUBLICO		
SEDE	SI	NO
SEDE CENTRAL	563	0
R.CENTRAL	1956	122
R.OCCIDENTE	785	32
R.NORTE	839	1
R.ORIENTE	759	28

R.NOROESTE	1021	286
R.V.CALDAS	791	4
TOTAL	6.714	473
%	93,42%	6,58%

Un 93.42% de los encuestados indican que los servidores públicos que los atendieron fueron amables en su trato.

12. ¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención a su requerimiento?

FUNCIONARIO POSEE CONOCIMIENTOS		
SEDE	SI	NO
SEDE CENTRAL	563	0
R.CENTRAL	1945	133
R.OCCIDENTE	790	27
R.NORTE	839	1
R.ORIENTE	757	30
R.NOROESTE	927	380
R.V.CALDAS	785	10
TOTAL	6.606	581
%	91,92%	8,08%

Un 91.92% de los usuarios atendidos consideran que los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención a su requerimiento.

13. ¿La información y respuesta que recibió fue en un lenguaje claro y sencillo?

RESPUESTA EN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
SEDE	SI	NO
SEDE CENTRAL	563	0
R.CENTRAL	1.954	124
R.OCCIDENTE	786	31
R.NORTE	837	3
R.ORIENTE	762	25
R.NOROESTE	1.017	290

R.V.CALDAS	780	15
TOTAL	6.699	488
%	93,21%	6,79%

Para el **93.21%** de los usuarios atendidos consideran que el INPEC atiende de manera clara, sencilla y con empatía.

14, ¿Tuvo que venir varias veces para cumplir con su requerimiento?

VENIR VARIAS VECES		
SEDE	SI	NO
SEDE CENTRAL	0	563
R.CENTRAL	337	1.741
R.OCCIDENTE	81	736
R.NORTE	30	810
R.ORIENTE	72	715
R.NOROESTE	43	1.264
R.V.CALDAS	35	760
TOTAL	598	6.589
%	8.32%	91.68%

El **8.32%** de los usuarios atendidos, opinan que tuvieron que venir varias veces para solucionar sus requerimientos

15, ¿Le han solicitado dinero, dadas para proporcionarle el servicio?

SOLICITUD DE DINERO O DADAS POR EL SERVICIO PRESTADO		
SEDE	NO	SI
SEDE CENTRAL	0	563
R.CENTRAL	59	2019
R.OCCIDENTE	21	796
R.NORTE	0	840
R.ORIENTE	0	787
R.NOROESTE	0	1307
R.V.CALDAS	5	790
TOTAL	85	7102
%	1,18%	98,82%

El **1.18%** de los usuarios encuestados manifiesta que le han solicitado dinero o dadas para proporcionarle el servicio, situación que como se puede apreciar se presenta en las regionales, Central, Occidente y Viejo Caldas.

INFORME ENCUESTAS SOLUCION DE ASIGNACION DE TURNOS CON CALIFICADORES CORRESPONDIENTE AL PERIODO DE ENERO –JUNIO 2022

Esta herramienta corresponde al proyecto de inversión enmarcado en el programa nacional de servicio al ciudadano, con el fin de mejorar los estándares de atención y de esta manera ofrecer un servicio acorde a las necesidades de los usuarios que acuden a los puntos de atención.

Las encuestas es el resultado de la calificación de los ciudadanos en las Tablet, de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, resaltando ciertas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad.

El consolidado correspondiente a las Encuestas de Percepción Ciudadana de los establecimientos que cuentan con esta herramienta tecnológica se presenta a continuación con un total de 693 encuestados.

GENERO		
SEDE	FEMENINO	MASCULINO
DIRECCION GENERAL	335	228
COBOG "La Picota"	120	40
CPMS BOG " La Modelo"	112	43
Complejo C y Pedregal	3	4
EPMSC Medellin Bellavista	5	3
TOTAL	575	318
%	64,39%	35,61%

¿Su PQRSD u Orientación fue resuelta?		
SEDE	SI	NO
DIRECCION GENERAL	560	3
COBOG "La Picota"	159	1
CPMS BOG " La Modelo"	130	25

Complejo C y Pedregal	6	1
EPMSC Medellin Bellavista	7	1
TOTAL	862	31
%	96,53%	3,47%

¿Considera sencillo y eficaz el acceso al turno a través del kiosco inteliturnos?		
SEDE	SI	NO
DIRECCION GENERAL	563	0
COBOG "La Picota"	160	1
CPMS BOG " La Modelo"	140	15
Complejo C y Pedregal	6	0
EPMSC Medellin Bellavista	7	1
TOTAL	876	17
%	98,10%	1,90%

¿Cuántas veces ha realizado peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el canal de atención presencial?				
SEDE	UNA VEZ	1 A 3 VECES	3 A 6 VECES	6 VECES o MAS
DIRECCION GENERAL	515	36	8	4
COBOG "La Picota"	158	1	0	1
CPMS BOG " La Modelo"	150	5	0	0
Complejo C y Pedregal	5	1	1	0
EPMSC Medellin Bellavista	7	1	0	0
TOTAL	835	44	9	5
%	93,51%	4,93%	1,01%	0,56%

¿Cómo le gustaría realizar su solicitud en el INPEC?						
SEDE	PERSONAL	CORREO ELECTRONICO	BUZON	ESCRITO	PAGINA WEB	TELEFONICO
DIRECCION GENERAL	85	416	1	42	2	17
COBOG "La Picota"	159	1	0	0	0	0

CPMS BOG " La Modelo"	47	18	0	46	33	11
Complejo C y Pedregal	7	0	0	0	0	0
EPMSC Medellín Bellavista	4	4	0	0	0	0
TOTAL	302	439	1	88	35	28
%	33,82%	49,16%	0,11%	9,85%	3,92%	3,14%

¿El lenguaje del funcionario fue claro y sencillo?		
SEDE	SI	NO
DIRECCION GENERAL	563	0
COBOG "La Picota"	160	0
CPMS BOG " La Modelo"	153	2
Complejo C y Pedregal	7	0
EPMSC Medellín Bellavista	7	1
TOTAL	890	3
%	99,66%	0,34%

¿El funcionario que lo atendió tenía los conocimientos suficientes para resolver su solicitud?		
SEDE	SI	NO
DIRECCION GENERAL	561	2
COBOG "La Picota"	160	0
CPMS BOG " La Modelo"	153	2
Complejo C y Pedregal	7	0
EPMSC Medellín Bellavista	7	1
TOTAL	888	5
%	99,44%	0,56%

¿la atención recibida fue cordial?		
SEDE	SI	NO
DIRECCION GENERAL	563	0
COBOG "La Picota"	160	0

CPMS BOG " La Modelo"	154	1
Complejo C y Pedregal	7	0
EPMSC Medellin Bellavista	7	1
TOTAL	891	2
%	99,78%	0,22%

De acuerdo a la información que se registra en los calificadores del servicio (TABLET) se observa que la tecnología permite que los ciudadanos respondan de una manera más confiable lo cual permite evidenciar la importancia de estas herramientas que han modernizado la atención al ciudadano en el INPEC en la prestación de los trámites y servicios.

MUESTREO ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA RECEPCIONADAS POR EL CORREO de atencionalciudadano@inpec.gov.co CORRESPONDIENTE AL PERIODO DE ENERO –JUNIO 2022 –

1. Está Usted satisfecho con los tiempos de respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)?	CANTIDAD
TOTALMENTE SATISFECHO	3
MUY SATISFECHO	8
SATIFECHO	1

2. Su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD) fue resuelta?	CANTIDAD
SI	10
NO	2

3. Cuántas veces ha realizado Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por correo electrónico?	CANTIDAD
Una vez	6
De 1 a 3 veces	3
De 3 a 6 veces	1
Más de 6 veces	2

4. Seguirá utilizando el Correo electrónico para interponer una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD) ante el INPEC?	CANTIDAD
SI	12
NO	0

5. La atención prestada por el funcionario mediante correo electrónico cumplió con su expectativa?	CANTIDAD
SI	9
NO	3

6. Cómo le gustaría realizar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD) en el INPEC?	CANTIDAD
Correo e-mail	8
Página Web por el formulario de PQRSD	1
Personal (Puntos de atención al Ciudadano)	2
Chat	1

7. El funcionario presentó interés por resolver su requerimiento?	CANTIDAD
SI	11
NO	1

8. El funcionario que atendió su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD) tiene conocimiento del tema y se expresó de manera clara y sencilla?	CANTIDAD
SI	9
NO	3

9. Cual fue el requerimiento que realizó	CANTIDAD
Orientación	6
Reclamo	2
Queja	2
Sugerencia	2

Como se puede observar en la información que registran los ciudadanos mediante la calificación de la percepción por medio del canal del correo electrónico de atención al ciudadano se destaca que el INPEC mediante esta herramienta evalúa la prestación del servicio y generando satisfacción en los usuarios.

CONCLUSIONES

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

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.

En algunas ocasiones los ciudadanos perciben cierta inconformidad por las demoras en la prestación de algunos servicios especialmente los relacionados con los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) encomiendas, atención médica, consignación cuenta matriz, información procedimiento de visitas, entre los más relevantes

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

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.

RECOMENDACIONES

Continuar con la política de servicio al ciudadano dando a conocer la Carta de Trato Digno al Ciudadano en todas los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional y en especial en 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 dé cumplimiento a los lineamientos Estado ciudadano.

Continuar informando a los familiares de la población Privada de la libertad por medio de grupos focales y de los mismos privados de la libertad información sobre los tramites, requisitos o preguntas más frecuentes en lo referente a salud, visitas, trámites jurídicos, consignación cuenta matriz, programa delinquir no paga, tramite carnet de menores.

Continuar con la debida información y aplicabilidad sobre la política de tratamiento de datos personales a los usuarios en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.

Informar que, para los trámites o requerimientos de los ciudadanos, no requieren de utilizar a terceros (tramitador) ni ofrecer dadas utilizando los canales autorizados por el INPEC para tal fin se llevó acabo la campaña de prevención de la corrupción número de Gesdoc 2022IE0103562.

Atender a los ciudadanos sus requerimientos sin discriminación y prestar el servicio con respeto, vocación, lenguaje claro, amabilidad y buen trato a los ciudadanos, ya que el objetivo primordial es mejorar cada día más la imagen institucional para tal fin se vienen realizando capacitaciones virtuales a los funcionarios a nivel nacional por parte del Grupo de atención al ciudadano.

Dar instrucciones a los ERON para que se dé tramiten a todas las PQRSD presentadas por los ciudadanos y que se realice el seguimiento adecuado para que los usuarios no reiteren sus solicitudes ni tengan en lo posible que venir varias a veces por el mismo requerimiento y así mismo ser claros en las respuestas.

Con el objetivo de reafirmar estos conocimientos la Dirección General está realizando a nivel nacional la campaña que permita mejorar los procesos de radicación de las PQRSD en forma eficiente y acorde a la normatividad- Gesdoc 2022IE0143944 con los grupos de interés.

Utilizar un lenguaje claro y sencillo para orientar a los ciudadanos sobre los trámites y servicios y procedimientos con que cuenta el INPEC acciones que se han venido socializando por parte del Instituto mediante conferencia Virtual. Como también conocimientos en la Atención preferencial – enfoque Diferencial con acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública.

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
Archivo: mis documentos informes de encuestas de Percepción 2,022



