



R.

GESDOC 14-12-2018 16:24
Al Contestar Cite Este No: 2018IE0160884 Fol: 4 Anex: 0 FA: 0
ORIGEN: 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO - LEYDA AHLENA MEDINA LOZANO
DESTINO: 81002- DINPE-DIRECCION GENERAL / JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON
ASUNTO: INFORME OFICINA INFORME 3ER TRIMESTRE 2018 ENCUESTAS DE PERCEPCION 2018
OBS: INFORME OFICINA INFORME 3ER TRIMESTRE 2018 ENCUESTAS DE PERCEPCION 2018

2018IE0160884

81002-DINPE-GATEC

Bogotá D.C, 14 de diciembre 2018

Señor Brigadier General
JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON
Director General Instituto Nacional Penitenciario –INPEC

Dir. Dinpe
19 DIC 2018
Hora 3:07
Firma [Signature]

Asunto: Informe Encuestas de percepción y satisfacción del Ciudadano III Trimestre (Julio, Agosto y Septiembre 2.018)

Respetuoso Saludo Señor General,

En atención al asunto de la referencia el grupo de atención al ciudadano realiza el consolidado de la Sede Central, las seis (6) Direcciones Regionales Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y Eron adscritos la encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano en cumplimiento del plan de acción 2018 para los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, me permito remitir el presente informe consolidado con el siguiente análisis.

RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADAS DURANTE LOS MESES DE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2018:

Por lo anterior se informa que de forma aleatoria simple se realizó al Público en General en total fueron 2243 encuestados durante estos tres meses en las seis (6) Direcciones Regionales Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y Sede Central.

RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO

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 que deben reportar su cumplimiento.

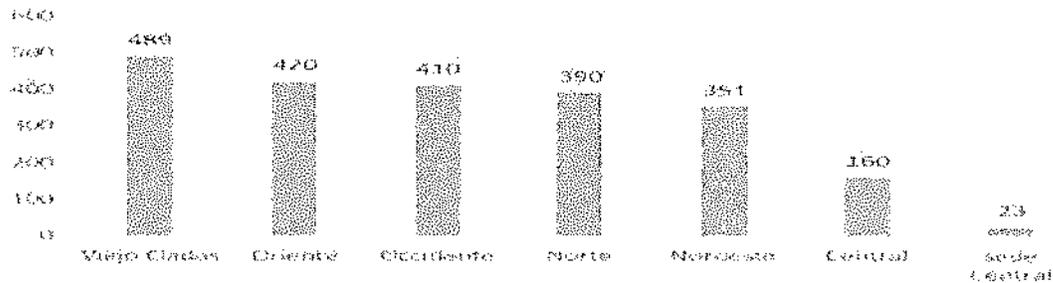


Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas:

Sede	Cantidad
Viejo Caldas	489
Oriente	420
Occidente	410
Norte	390
Noroeste	351
Central	160
Sede Central	23
Total	2243

Una vez consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

Encuestas Aplicadas Julio, Agosto, Septiembre 2018



1. Identificación de la ventanilla u oficina atención al ciudadano

1. IDENTIFICACION OFICINA		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	2150	95,86%
NO	93	4,14%
TOTAL	2243	100%

Como se puede apreciar de los 2243 encuestados lograron identificar la oficina de atención al ciudadano, un 95,86% la identifican, 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, mientras que el 4,14% no la identifica.



2. Conocimiento de la Carta de Trato Digno al Ciudadano

2. CONOCIMIENTO CARTA TRATO DIGNO		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	1979	88,23%
NO	264	11,77%
TOTAL	2243	100%

Es así que de las 2.243 personas encuestadas respecto al conocimiento de la carta de trato digno al ciudadano implementada por la Dirección General del INPEC, 1979 de las personas encuestadas conocen dicho documento, es decir el 88,23%. Lo anterior nos indica que la actividad de socialización que se hizo respecto a este tema surtió efectos positivos, si bien es cierto, un 11,77% dice no conocerla, es posible que muchos de ellos no consultan la página web del Instituto donde aparece publicada.

3. Calificación de los aspectos relacionados con el del punto de atención.

3.1 CALIFICACION ASPECTO (SEÑALIZACION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	59	2,63%
2	233	10,39%
3	1137	50,69%
4	814	36,29%
TOTAL	2243	100%

3.2 CALIFICACION ASPECTO (ASPECTO)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	58	2,59%
2	154	6,87%
3	414	18,46%
4	1627	72,54%
TOTAL	2243	100%

3.3 CALIFICACION ASPECTO (SUFICIENCIA)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	50	2,23%
2	207	9,23%
3	360	16,05%
4	1626	72,49%
TOTAL	2243	100%

La calificación que brindan los 2.243 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 califican en los puntos 3 (muy buenas) y 4 (excelente) de las casillas para los aspectos de señalización, comodidad, orden y limpieza, así como la suficiencia de ventanillas o módulos.

4. Calificación del servidor público que atendió.

4.1 CALIFICACION ASPECTO (PRESENTACION PERSONAL)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	6	0,27%
2	38	1,69%
3	272	12,13%
4	1937	86,36%
TOTAL	2243	100%

4.2 CALIFICACION ASPECTO (AMABILIDAD)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	7	0,31%
2	28	1,25%
3	225	10,03%
4	1993	88,85%
TOTAL	2243	100%

4.3 CALIFICACION ASPECTO (CONOCIMIENTO DEL TEMA)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	7	0,31%
2	51	2,27%
3	241	10,74%
4	1954	87,12%
TOTAL	2243	100%



4.4 CALIFICACION ASPECTO (ACTITUD DEL SERVICIO)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	5	0,22%
2	23	1,03%
3	226	10,08%
4	1989	88,68%
TOTAL	2243	100%

4.5 CALIFICACION ASPECTO (LENGUAJE CLARO Y SENCILLO)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	6	0,27%
2	17	0,76%
3	25	9,59%
4	2005	89,39%
TOTAL	2243	100%

Es de gran importancia el análisis que se puede hacer respecto a cómo los usuarios o visitantes, califican muy alta la imagen que se llevan al momento de ser atendidos por los responsables de la oficina de atención al ciudadano, 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 retroalimentación y capacitación en temas tan importantes como la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano que se han socializado durante el primer semestre ha surtido efectos muy positivos.

5. Calificación del servicio recibido

5.1 CALIFICACION ASPECTO (RAPIDEZ EN LA ATENCION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	24	1,07%
2	61	2,72%
3	301	13,42%
4	1867	83,24%
TOTAL	2243	100%

5.2 CALIFICACION ASPECTO (SENCILLEZ DE LOS PROCESOS)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	17	0,76%
2	69	3,08%
3	443	19,75%
4	1714	76,42%
TOTAL	2243	100%

5.3 CALIFICACION ASPECTO (CLARIDAD DE LOS REQUISITOS)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	10	0,45%
2	75	3,34%
3	315	14,04%
4	1843	82,17%
TOTAL	2243	100%

5.4 CALIFICACION ASPECTO (RESPECTO POR EL TURNO DE ATENCION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	10	0,45%
2	36	1,60%
3	295	13,15%
4	1902	84,80%
TOTAL	2243	100%

5.5 CALIFICACION ASPECTO (CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	16	0,71%
2	35	1,56%
3	335	14,94%
4	1857	82,79%
TOTAL	2243	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 en las casillas 3 y 4, es decir entre muy bueno y excelente con un porcentaje promedio el 97%. Si bien es cierto algunas personas minoritariamente (2%) fijaron su calificación en las respuestas 1 a 2, es decir malo y regular, ello puede deberse a que en algunas ocasiones los ciudadanos pueden sentir cierta inconformidad al percibir demoras en la prestación de algunos servicios especialmente los relacionados con salud, traslados y comodidad de los internos al interior de las instalaciones, consecuencias del hacinamiento y falencias en el sistema de atención en salud.

6. Calificación de las expectativas frente al servicio.

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SUPERO	1226	54,66%
CUMPLIO	899	40,08%
NÓ CUMPLIO	42	1,87%
TOTAL	2243	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 el 54,66% de las 2243 personas indican que se cumplió con las expectativas, mientras que el otro 40,08% dice que las superó, lo que nos indica que, un 95%, la ciudadanía es consciente de que el Instituto agota todos los medios a su alcance para brindar un buen servicio y atención al ciudadano, pese a las necesidades existentes

7. Cumplimiento de acuerdos, tiempos o compromisos

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	2057	91,71%
NO	186	8,29%
N/A	2	0,09%
TOTAL	2243	100%

De los 2243 encuestados 2.057, es decir el 91.71 % califica positivamente la atención y solución a sus inconvenientes 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	%
SÍ	228	10,16%
NO	2010	89,61%
Nó CONTESTA	5	0,22%
TOTAL	2243	100%

De 2243 encuestados 2.010, es decir el 89.61% fue atendido oportunamente.



9. ¿Visitas justificadas a la entidad?

9. ¿VISITAS JUSTIFICADAS A LA ENTIDAD?		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	1627	72,54%
NO	260	11,59%
N/A	354	15,78%
TOTAL	2243	100%

Como se puede apreciar en este punto, solo un 72.54% consideró que su traslado hasta las instalaciones de la oficina de atención al ciudadano era necesaria o justificada, el 11.59% considero que no era necesario y un 15.78 % considera que no aplica esta pregunta, pues no le dan mayor importancia al hecho de tener que ir físicamente a solicitar un servicio.

10. ¿Acudió a algún tramitador para el servicio?

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	253	11,28%
NO	1988	88,63%
No contestaron	2	0,01%
TOTAL	2243	100%

Resulta importante analizar que, de las 2243 personas encuestadas, el 11,28% indica haber tenido que acudir a un tramitador durante el último año para gestionar el trámite o servicio en la entidad, mientras que el 88.63 % realizo sus solicitudes sin tener que recurrir a ningún tramitador para requerir un servicio penitenciario.

11. ¿Recibió información sobre tratamiento a datos personales?

11. ¿RECIBIÓ INFORMACION SOBRE TRATAMIENTO A DATOS PERSONALES?		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	1872	83,46%
NO	210	9,36%
N/A	161	7,13%
TOTAL	2243	100%

Se puede apreciar que 1872 personas de las 2243, es decir, un 83.46% de los encuestados recibieron información respecto al tratamiento y la política de datos personales.

12. ¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12. ¿CONSIDERA QUE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS TIENEN EN CUENTA SU REALIDAD?		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	2039	90,91%
NO	204	9,09%
TOTAL	2243	100%



La ciudadanía es consciente de que el Inpec enfoca sus esfuerzos por el cumplimiento de la Misión Institucional, es por ello que 2243 encuestados 2.039 califican positivamente este aspecto, es decir el 90.91% tienen un concepto positivo.

13. Edad – Genero – Escolaridad.

Consolidada la información suministrada por las Regionales –ERON adscritos y la Sede Central se pudo evidenciar que un alto porcentaje de personas se encuentran en los estratos 1, 2 y 3, que en su mayoría se encuentran trabajando, un porcentaje menor buscando trabajo y estudiando, en cuanto a la edad quienes más acuden a buscar atención se encuentran en los rangos de 19-29 años y de 30 a 58 años, con una mayor participación del género femenino (60%) con respecto al Masculino (40%).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se deduce que la mayoría de los entrevistados pertenecen al estrato dos con una mayor participación del género femenino y que un alto porcentaje se encuentra ocupado bien sea trabajando o estudiando.

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

La calificación que brindan la mayoría los ciudadanos respecto a la estructura física de las oficinas de atención, aspectos de señalización, comodidad orden y limpieza, así como la suficiencia de ventanillas o módulos es altamente positiva.

Es de gran importancia el análisis que se puede hacer respecto a cómo los usuarios o visitantes, la imagen que se llevan 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 durante el primer semestre ha surtido efectos muy positivos.

Atentamente,

LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Milena Medina / Coordinadora Atención al Ciudadano
Proyectó: Geidy Cárdenas – Profesional especializado.
Grupo Atención al Ciudadano – 14 de diciembre de 2018