

81002-DINPE-GATEC

INPEC 05-05-2020 11:10
Al Comstar Cas Este No. 2020E0095560 Folio 11 Anexo 0 FAD
ORIGEN: 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LETICIA MALDONADO LOZANO
DESTINO: 81002-DIRECCION GENERAL / NORBERTO MUJICA JAIME
ASUNTO: INFORME ENCUESTAS DE MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS
CBS
2020IE0095560 

Bogotá, 03 de junio de 2.020

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

Asunto: Informe Encuestas de medición de la calidad del servicio que prestan los servidores públicos de los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional I Trimestre 2.020

Respetuoso Saludo Señor General

De manera atenta me permito presentar el Informe sobre las encuestas de evaluación de servidores públicos dando cumplimiento al Plan de Acción para el año 2020. El grupo de atención al ciudadano realizó el consolidado de la información de la Sede Central, la enviada por cinco (5) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste y ERON adscritos, como a continuación se presenta.

Informe Encuestas de medición de la calidad del servicio que prestan los servidores públicos de los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional I TRIMESTRE 2.020

**Dirección General
Grupo de Atención al Ciudadano**

PRESENTACIÓN

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 enero a marzo de 2.020 a las oficinas de atención al ciudadano en cinco (5) 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 3.059 encuestados a nivel nacional.

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 mejor la calidad del servicio que prestan los servidores públicos.

ENCUESTAS EVALUACION SERVIDOR PUBLICO ENERO-FEBRERO 2.020	
Sede	Cantidad
R.CENTRAL	538
R. OCCIDENTE	420
R.NOROESTE	405
R.NORTE	220
R.ORIENTE	209
SEDE CENTRAL	36
TOTAL	1828

CONSOLIDADO ENERO – FEBRERO 2.020

I. OPORTUNIDAD

1. ¿El tiempo de espera fue el adecuado/ Rapidez en la atención?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1742	95.29%
NO	86	4.71%
TOTAL	1828	100%

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

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1722	94.20%
NO	106	5.80%
TOTAL	1828	100%

3: ¿Considera adecuado el horario de atención?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1760	96.28%
NO	68	3.72%
TOTAL	1828	100%

Se puede apreciar que de acuerdo a los resultados de las encuestas que existe rapidez en la atención y el horario de atención es el adecuado ya que está ajustado a la hora hábil normal de atención al público de las entidades del estado, así mismo manifiestan que se le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales.

II. CONFIABILIDAD

4. La solución al trámite/servicio fue atendida correctamente?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1788	97.81%
NO	40	21.82%
TOTAL	1828	100%

Los ciudadanos manifiestan en un alto porcentaje (97.81%) que las soluciones al trámite o servicio fueron atendidas correctamente.

III. CLARIDAD

5. La información solicitada sobre los requisitos para la realización del trámite/servicio fue clara y completa?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1787	97.75%
NO	41	2.25%
TOTAL	1828	100%

Respecto al lenguaje claro en la atención al ciudadano se pudo establecer que el funcionario que atendió mostro interés en resolver su requerimiento que la información solicitada sobre los requisitos para la realización del trámite o servicios solicitados fue claro y preciso.

Lo que permite concluir que existe un buen conocimiento por parte de los servidores públicos respecto a estos aspectos para transmitirlos en debida forma a los ciudadanos.

IV. AMABILIDAD

6. ¿El funcionario presentó interés en resolver su requerimiento?:

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1804	98.68%
NO	24	1.32%
TOTAL	1828	100%

Se puede apreciar que un porcentaje cercano al 100% de los ciudadanos encuestados respondieron positivamente al manifestar que el funcionario que le atendió mostro un alto interés en resolver su requerimiento, tratando al máximo de brindar una adecuada y pronta solución.

V. COMPETENCIA

7. ¿el funcionario público tiene conocimiento del tema.?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1799	98.41%
NO	29	1.59%
TOTAL	1828	100%

8. ¿El servidor público presenta un lenguaje claro y sencillo para resolver sus PQRSD?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1777	97.21%
NO	51	2.79%
TOTAL	1828	100%

La percepción de los encuestados es altamente positiva lo cual nos permite deducir que los funcionarios que atienden a los ciudadanos, demuestran ante los usuarios un buen conocimiento del tema planteado esto gracias a la constante actualización de los portafolios de servicios que cada área maneja.

VI. CAPACIDAD DE RESPUESTA

9. Se produjo interrupciones durante la consulta (llamadas telefónicas, entrada de personal)

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1435	78.50%
NO	393	21.50%
TOTAL	1828	100%

10 ¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1795	98.19%
NO	33	1.81%
TOTAL	1828	100%

11. ¿El funcionario posee conocimientos y habilidades para Atender al ciudadano?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1792	98.03%
NO	36	1.97%
TOTAL	1828	100%

De acuerdo con las respuestas se pudo establecer que también un alto porcentaje 99% manifiesta que el funcionario cuenta con los conocimientos y habilidades para atender a los ciudadanos, reflejando ante los usuarios conocimiento de los temas planteados.

VII. ASPECTOS TRÁMITES Y SERVICIOS

12 ¿El tramite /servicio solicitado fue atendido correctamente?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1774	97.04%
NO	54	2.96%
TOTAL	1828	100%

13. ¿Conoce los trámites y servicios que brinda el INPEC?

RESPUESTA	PERSONAS	%
-----------	----------	---

SI	1651	90.31%
NO	177	9.69%
TOTAL	1828	100%

14. ¿Considera que los trámites y servicios que brinda el INPEC son los requeridos por los ciudadanos?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1693	92.61%
NO	135	7.39%
TOTAL	1828	100%

La respuesta a la pregunta ¿Considera que los trámites y servicios que brinda el INPEC son adecuados? En su gran mayoría fue positiva, eso nos demuestra que los ciudadanos son conscientes de que el Instituto se esmera por atender con oportunidad con el fin de dar la mejor solución que beneficie a las PPL como a la ciudadanía en general.

Con respecto a los trámites y servicios encontramos que un porcentaje cercano al 90%, conoce los trámites y servicios que brinda el INPEC, lo cual se debe a que cada día más los ciudadanos consultan la página WEB del Instituto donde pueden encontrar respuesta a sus inquietudes.

CONSOLIDADO MARZO 2.020

SEDE	ENCUESTAS
R.NOROESTE	377
R. OCCIDENTE	342
R.CENTRAL	261
R.NORTE	110
R. ORIENTE	110
SEDE CENTRAL	31
<u>TOTAL</u>	1231

La presente encuesta tuvo en cuenta la siguiente convención para la resolución de las preguntas como se presenta a continuación:

E. Excelente	B. Bueno	A. Aceptable	D. Deficiente	N/A No Aplica
--------------	----------	--------------	---------------	---------------

SEDE	ENCUESTAS	TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCION O RESPUESTA				
		E	B	A	D	N/A
R.CENTRAL	261	159	67	20	13	2
R.NORTE	110	60	35	12	3	0
R. OCCIDENTE	342	174	133	29	6	0
R. ORIENTE	110	90	12	4	3	1
R.NOROESTE	377	252	97	19	8	1
SEDE CENTRAL	31	22	6	3	0	0
TOTAL	1231	757	350	87	33	4
%	100%	61.49%	28.43%	7.10%	3.00%	0

Como se puede apreciar para este periodo los ciudadanos en su gran mayoría (89.92%) consideran que el tiempo de espera fue excelente y bueno.

ACTITUD Y DISPOSICION DEL FUNCIONARIO EN LA ATENCION					
SEDE	E	B	A	D	N/A
R.CENTRAL	166	64	18	11	2
R.NORTE	72	34	3	1	0
R. OCCIDENTE	223	103	11	5	0
R. ORIENTE	71	31	4	3	1
R.NOROESTE	276	84	13	3	1
SEDE CENTRAL	21	9	1	0	0
TOTAL	829	325	50	23	4
%	67.34%	26.40%	4.03%	1.86%	0.32%

Los ciudadanos en su gran mayoría (93.74%) consideran que la actitud y disposición del funcionario fue excelente y buena.

CONOCIMIENTO DEL TEMA Y

SEDE	HABILIDADES DEL FUNCIONARIO				
	E	B	A	D	N/A
R.CENTRAL	160	80	8	11	2
R.NORTE	75	31	3	1	0
R. OCCIDENTE	223	103	13	3	0
R. ORIENTE	65	35	6	3	1
R.NOROESTE	263	89	22	3	0
SEDE CENTRAL	21	8	1	1	0
<u>TOTAL</u>	807	346	53	22	3
%	65.56%	28.10%	4.30%	1.19%	0.22%

Los ciudadanos en su gran mayoría (93.66%) califican como excelente y buena los conocimientos y habilidades del funcionario en la atención de su requerimiento.

SEDE	TIEMPO DEDICADO AL SERVICIO O TRAMITE				
	E	B	A	D	N/A
R.CENTRAL	158	50	38	12	3
R.NORTE	77	30	2	1	0
R. OCCIDENTE	201	118	16	7	0
R. ORIENTE	68	32	6	3	1
R.NOROESTE	260	93	17	6	1
SEDE CENTRAL	25	4	2	0	0
<u>TOTAL</u>	789	327	81	29	5
%	64.09%	26.56%	6.58%	2.35%	0.40%

Los ciudadanos en un 90.65% califican como excelente y bueno el tiempo dedicado en la atención a su requerimiento por parte del funcionario que lo atendió.

SEDE	CALIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO				
	E	B	A	D	N/A
R.CENTRAL	157	62	37	4	1
R.NORTE	77	30	2	1	0
R. OCCIDENTE	205	116	16	5	0
R. ORIENTE	70	36	3	1	0
R.NOROESTE	256	102	14	4	1
SEDE CENTRAL	25	4	2	0	0
TOTAL	790	350	74	15	2
%	64.17%	28.43%	6.01%	1,20%	0.16%

Los ciudadanos en un 92.60% califican como excelente y bueno la calidad en la atención a su requerimiento por parte del funcionario que lo atendió.

SEDE	LENGUAJE CLARO Y SENCILLO				
	E	B	A	D	N/A
R.CENTRAL	170	59	25	6	1
R.NORTE	79	28	2	1	0
R. OCCIDENTE	230	100	10	2	0
R. ORIENTE	75	31	3	1	0
R.NOROESTE	278	91	7	0	1
SEDE CENTRAL	28	2	1	0	0
TOTAL	860	311	48	10	2
%	69.86%	25.64%	3.90%	0.81%	0.16%

Los ciudadanos en un 95.13% califican como excelente y bueno, el lenguaje claro y sencillo utilizado por el funcionario que lo atendió.

SEDE	AMABILIDAD Y ESCUCHA				
	E	B	A	D	N/A
R.CENTRAL	175	61	21	4	0
R.NORTE	79	28	2	1	0
R. OCCIDENTE	245	82	12	3	0
R. ORIENTE	85	21	3	1	0
R.NOROESTE	285	83	8	0	1
SEDE CENTRAL	28	3	0	0	0
<u>TOTAL</u>	897	278	46	9	1
%	72.86%	22.58%	3.73%	0.73%	0.08%

Los ciudadanos en un 95.45% califican como excelente y bueno, la amabilidad y escucha por parte del funcionario que los atendió.

SEDE	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
	SI	NO
R.CENTRAL	212	49
R.NORTE	106	4
R. OCCIDENTE	299	43
R. ORIENTE	102	8
R.NOROESTE	350	27
SEDE CENTRAL	29	2
<u>TOTAL</u>	1098	133
%	89.20%	10.80%

Los ciudadanos en un 89.20% manifiestan que si le dieron a conocer la política de tratamiento de datos personales, sin embargo casi un 11% dijeron que no tienen conocimiento de la política de privacidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La política en materia de atención al ciudadano se ha venido fortaleciendo lo cual redundara en los fines del estado propuestos para este fin.

Se pudo establecer que existen aún personas que manifiestan no conocer con exactitud lo relacionado con el tratamiento de datos personales y su reserva, por lo que se hace necesario que los servidores públicos en especial los de la oficina de atención al ciudadano informe a los usuarios al momento de atenderlos conforme a lo establecido en la circular 0016 del 14 de agosto de 2.018 Divulgación Política de Tratamiento de Datos Personales.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas se pudo apreciar que si se presentaron interrupciones lo cual puede obedecer a que en la mayoría de los establecimientos la oficina de atención al ciudadano es compartida con otras dependencias y no permite una adecuada atención con el grado de reserva que algunos casos lo requieren. Sin embargo, en un alto porcentaje el ciudadano manifiesta estar satisfecho con la información brindada por el servidor público que le brindo atención.

Se recomendará a la Direcciones Regionales realizar seguimiento al diligenciamiento de la nueva encuesta de calidad del servidor público con la participación de los ERON con una alta población de PPL con el fin de contar con datos más exactos con respecto a la calidad de la atención prestada por los funcionarios de las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Revisado por: Leyda Milena Medina - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaborado por: Luis Alejandro González – Profesional Universitario- Grupo de atención al Ciudadano
Fecha de elaboración: 03/06/2019
Archivo: mis documentos informes encuestas servidores públicos 2.020