

81002-DINPE-GATEC-1722

Bogotá, D.C. Junio 19 de 2018

20 JUN 2018

2018JUN0066108

hora 12:00
Firma 

Señor
Brigadier General **JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON**
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC
Bogotá

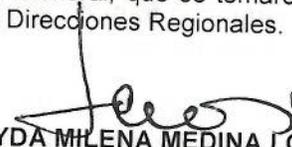
Asunto: Informe de Análisis y resultados de la Encuesta a Nivel Nacional 2018 – Atención al ciudadano. Marzo-abril de 2018

Respetuoso saludo Señor Brigadier General:

En cumplimiento a Plan de Acción y Plan Anticorrupción vigencia 2018, para lo cual se presenta informe correspondiente a las encuestas aplicadas en los meses marzo y abril de 2018, informes recibidos a la fecha, es importante aclarar que las Direcciones Regionales a pesar de la Directriz enviada en marzo de 2018 con oficio 81002-DINPE-GATEC-00428 (Anexo), donde se les solicita el envío de este informe mensual, a la fecha solo han enviado los informes la Dirección Regional Occidente quien envió a tiempo y con formato actualizado de Encuestas, Dirección Regional Norte, Noroeste y Viejo Caldas enviaron con formato antiguo, las Direcciones Regionales Central y Oriente no han enviado informe alguno.

Por lo anterior se le informa señor General, que se tomaron acciones de mejora, para lo cual se enviaron oficios, a cada una de las Direcciones Regionales.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Leyda Milena Medina Lozano-Coordinadora Atención al Ciudadano
Proyecto: Ruth Mabel Olivera Arce
Fecha: 19/06/06

INFORME DE ENCUESTA SATISFACCION DEL CIUDADANO, DONDE SE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LA CALIDAD, ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO APLICADA EN EL INPEC – OFICINAS DE ATENCION AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL MARZO - ABRIL DE 2018

De acuerdo a Directriz enviada en marzo 2 de 2018 con oficio 81002-DINPE-GATEC-00428 cada una de las Direcciones Regionales, donde se les solicita el envío de un informe mensual consolidado de las Encuestas Aplicadas, se realiza el siguiente informe:

A pesar de haber enviado junto con la directriz, modelo de nueva Encuesta (3. Encuesta de Percepción Ciudadana), de acuerdo a lineamientos del PNSC, con la cual se pretende medir la satisfacción del ciudadano con respecto a la calidad y accesibilidad de la información, la percepción del ciudadano con respecto a los servicios prestados y finalmente determinar la caracterización de nuestros ciudadanos, únicamente la Regional Occidente Utilizo el formato solicitado, las demás Direcciones Regionales enviaron los informes correspondientes, de acuerdo a Encuesta de años anteriores, no utilizaron la nueva encuesta. Se solicita a las Direcciones Regionales para los informes siguientes tener en cuenta el **nuevo modelo de Encuesta** enviado junto con la Directriz.

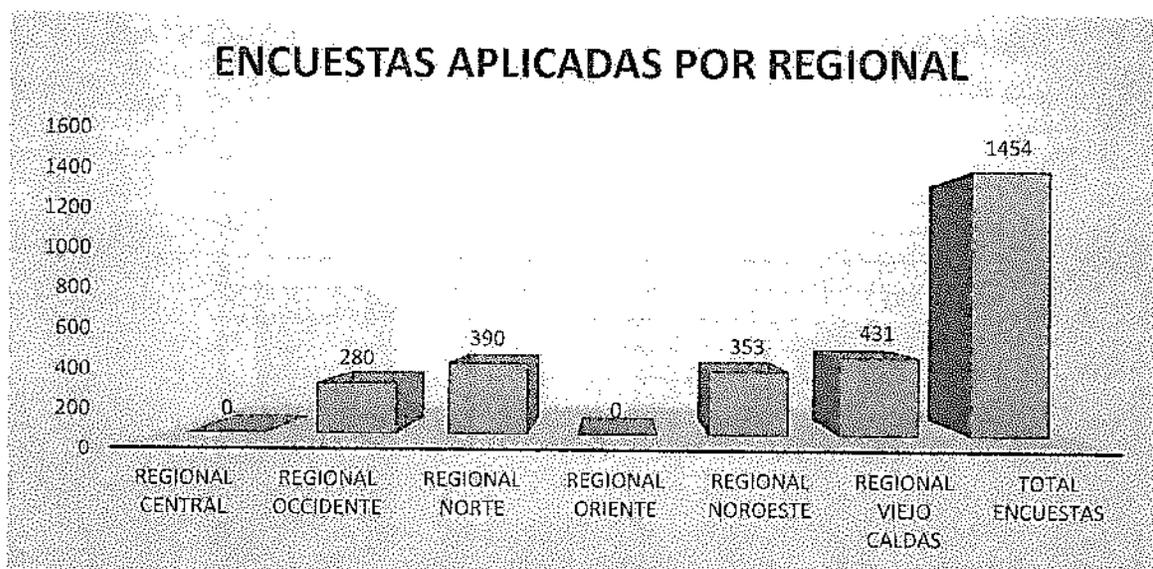
Es importante aclarar que las Direcciones Regionales a pesar de la Directriz enviada en marzo de 2018 con oficio 81002-DINPE-GATEC-00428, donde se les solicita el envío de este informe mensual, a la fecha solo han enviado los informes la Dirección Regional Occidente quien envió a tiempo y con formato actualizado de Encuestas, Dirección Regional Norte, Noroeste y Viejo Caldas enviaron con formato antiguo, las Direcciones Regionales Central y Oriente no han enviado informe alguno.

Por lo anterior se realiza informe consolidado de la Regional Occidente y análisis de la misma, teniendo en cuenta que se elaboró Encuesta de acuerdo a lineamientos del PNSC y a directriz dada, seguido se realizara informe del consolidado de las Regionales Norte, Noroeste y Viejo Caldas ya que estas aplicaron formato antiguo de encuesta, finalmente se darán recomendaciones y conclusiones generales.

Se aplicaron encuestas en los meses marzo-abril en la Regionales Occidente, Norte (enero-marzo), Noroeste (enero-febrero) y Viejo Caldas (enero-marzo), para un total de 1.454 encuestas a una población representativa de los ciudadanos que acuden a los servicios de Atención al Ciudadano de los diferentes Establecimientos Penitenciarios y Carcelarios por

medio de Atención Personalizada. Las Regionales Central y Oriente no presentaron informe.

REGIONAL	No. ENCUESTAS APLICADAS
REGIONAL CENTRAL	0
REGIONAL OCCIDENTE	280
REGIONAL NORTE	390
REGIONAL ORIENTE	0
REGIONAL NOROESTE	353
REGIONAL VIEJO CALDAS	431
TOTAL ENCUESTAS	1454



Se determinó que se aplicarían 10 encuestas por establecimiento seleccionado y la Regional Encargada en algunos casos, de tal forma que durante los meses marzo a abril se recolectara información correspondiente a 260 encuestas aproximadamente por Regional, como se puede observar en la gráfica las Regionales Central y Oriente no cumplieron con la meta ya que a la fecha no han presentado los informes pese a directriz enviada en marzo 2 de 2018 y teniendo en cuenta que esta es una actividad que se ha venido desarrollando año, tras año. La Regional Noroeste a la fecha solo ha entregado informe del mes de Enero y febrero y con el formato de encuesta de años anteriores, las regionales Norte y Viejo Caldas sobrepasaron la meta propuesta ya que realizaron más encuestas de las propuestas, entregaron a tiempo su informe mensual, pero no utilizaron el

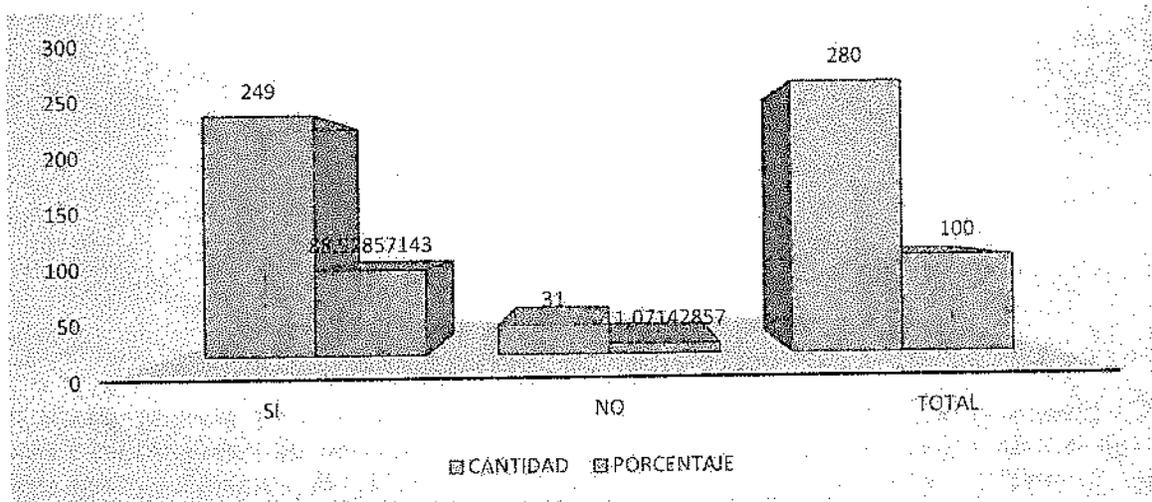
formato de encuesta enviado para esta actividad, continúan usando la encuesta de años anteriores. La Regional Occidente es la única regional que presentó informe de los meses Febrero y marzo con el formato Nuevo y los informes los envió a tiempo. En total se realizaron 1454 encuestas durante el primer trimestre de 2018.

Por lo anterior se presenta informe de Regional Occidente ya que las preguntas son diferentes y seguido se realiza el consolidado de las demás regionales.

INFORME CONSOLIDADO REGIONAL OCCIDENTE – ENCUESTA NUEVA

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

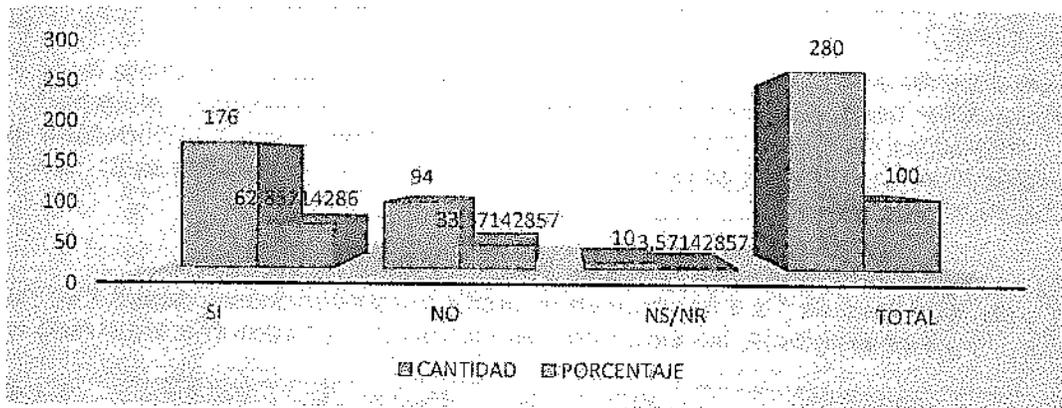
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	249	88,9285714
NO	31	11,0714286
TOTAL	280	100



Como se puede observar en la tabla y en la gráfica el 88.92% de los ciudadanos encuestados en la Regional Occidente, identificaron claramente a que ventanilla u oficina debían dirigirse para realizar su trámite y/o servicio.

2. ¿Conoce la Carta de Trato Digno (Derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

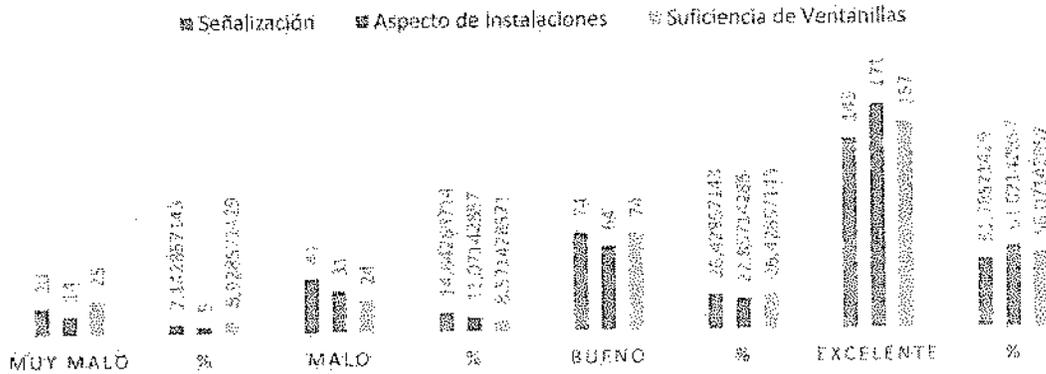
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	176	62,85714289
NO	94	33,5714286
NS/NR	10	3,57142857
TOTAL	280	100



Se observa en la gráfica y en la tabla que el 62.85% de los ciudadanos encuestados conocen la Carta de Trato digno del ciudadano, mientras que un 37% de ellos no la conocen o no saben o no responden, cantidad a tener en cuenta ya que tiene un porcentaje alto.

3. Califique de 1 a 4 (marque en la casilla correspondiente) donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió.

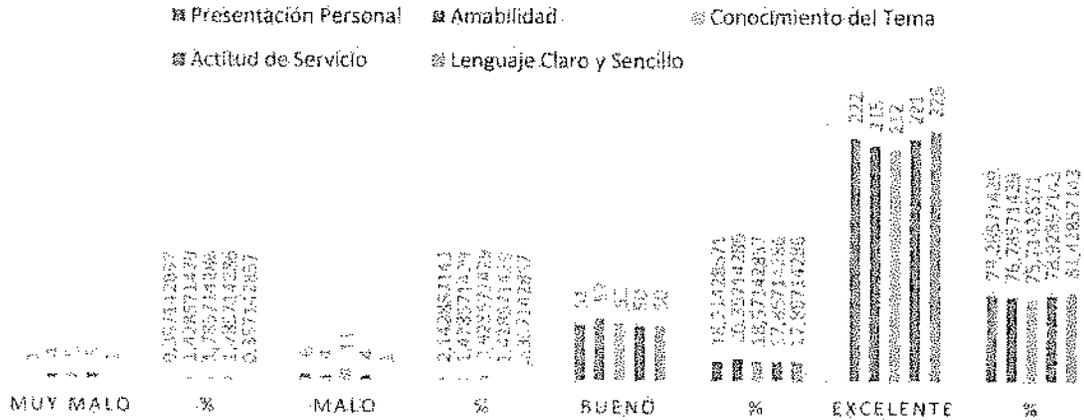
ASPECTO	MUY MALO	%	MALO	%	BUENO	%	EXCELENTE	%
Señalización	20	7,14	41	14,64	74	26,42	145	51,78
Aspecto de Instalaciones	14	5	31	11,07	64	22,85	171	61,07
Suficiencia de Ventanillas	25	8,92	24	8,57	74	26,42	157	56,07



De acuerdo a la tabla y al gráfico se puede observar que el ciudadano de la Regional Occidente tiene una buena percepción sobre: la señalización, el aspecto de las instalaciones y suficiencia de ventanillas en los puntos de Atención al ciudadano ya que su calificación en estos tres aspectos es Excelente con unos porcentajes de 51.78%, 61.1% y 56.1% respectivamente.

4. Califique de 1 a 4 (marque en la casilla correspondiente) donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.

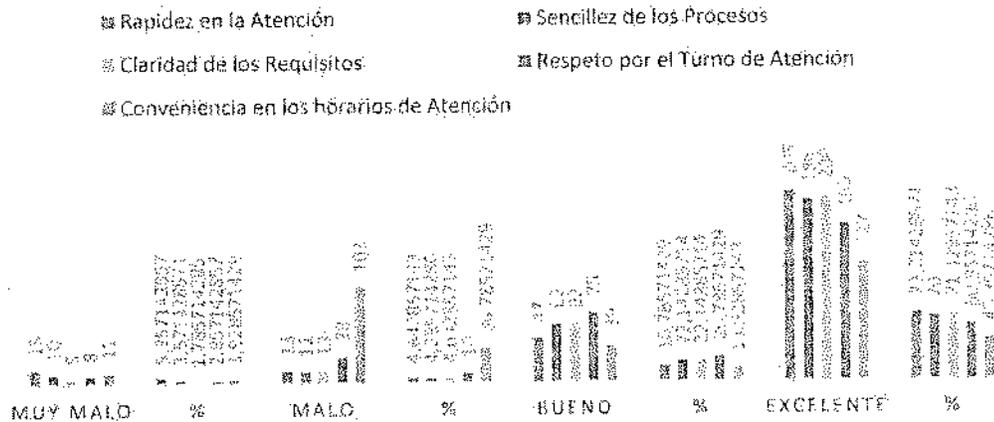
ASPECTO	MUY MALO	%	MALO	%	BUENO	%	EXCELENTE	%
Presentación Personal	1	0,3571	6	2,1428	51	18,214	222	79,285
Amabilidad	4	1,4285	4	1,4285	57	20,357	215	76,785
Conocimiento del Tema	5	1,7857	11	3,9285	52	18,571	212	75,714
Actitud de Servicio	5	1,7857	4	1,4285	50	17,857	221	78,928
Lenguaje Claro y Sencillo	1	0,3571	1	0,3571	50	17,857	228	81,428



En la gráfica y en la tabla se puede observar que el ciudadano percibe el servicio recibido como Excelente en los cinco aspectos calificados tales como: Presentación Personal, amabilidad, conocimiento del tema, actitud del servicio y lenguaje claro y sencillo ya que reporta un 79,28%, 76,78%, 75,71%, 78,92% y 81,42% respectivamente.

5. Califique de 1 a 4 (marque en la casilla correspondiente) donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.

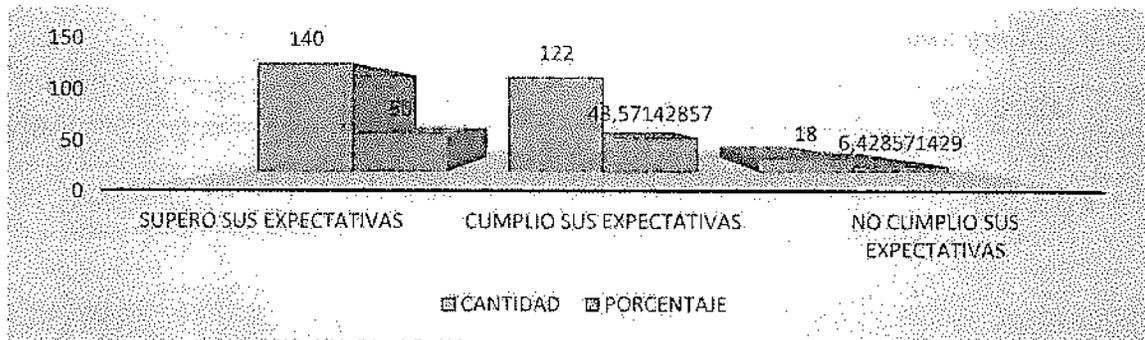
ASPECTO	MUY MALO	%	MALO	%	BUENO	%	EXCELENTE	%
Rapidez en la Atención	15	5,3571	13	4,6428	47	16,785	205	73,214
Sencillez de los Procesos	10	3,5714	12	4,2857	62	22,142	196	70
Claridad de los Requisitos	5	1,7857	13	4,6428	62	22,142	200	71,428
Respeto por el Turno de Atención	8	2,8571	28	10	75	26,785	169	60,357
Conveniencia en los horarios de Atención	11	3,9285	103	36,785	39	13,928	127	45,357



Se observa en la gráfica y en la tabla que el ciudadano considera que el servicio recibido por parte del funcionario público de Atención al Ciudadano es excelente en los aspectos tales como Rapidez en la atención, sencillez de los procesos, claridad de los requisitos. Es importante observar que los aspectos: Conveniencia en los horarios de atención y Respeto por el turno de Atención, tienen un porcentaje del 36.78 y 28% respectivamente con calificación mala, a pesar que su calificación en excelente es mayor que el porcentaje ya mencionado, se debe tener en cuenta estos aspectos ya que la calificación mala no es nada despreciable.

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

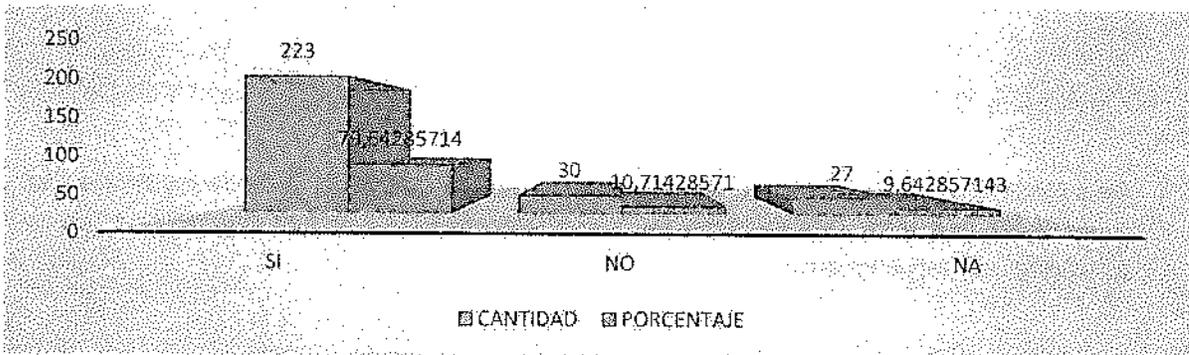
ASPECTO	SUPERO SUS EXPECTATIVAS	CUMPLIO SUS EXPECTATIVAS	NO CUMPLIO SUS EXPECTATIVAS
CANTIDAD	140	122	18
PORCENTAJE	50	43,57142857	6,42857143



Con respecto a la pregunta No. 6, los ciudadanos manifiestan, el servicio prestado por el funcionario de Atención al Ciudadano de los puntos de Atención en la Regional Occidente supero sus expectativas con un 50% y cumplió sus expectativas un 43.57%.

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

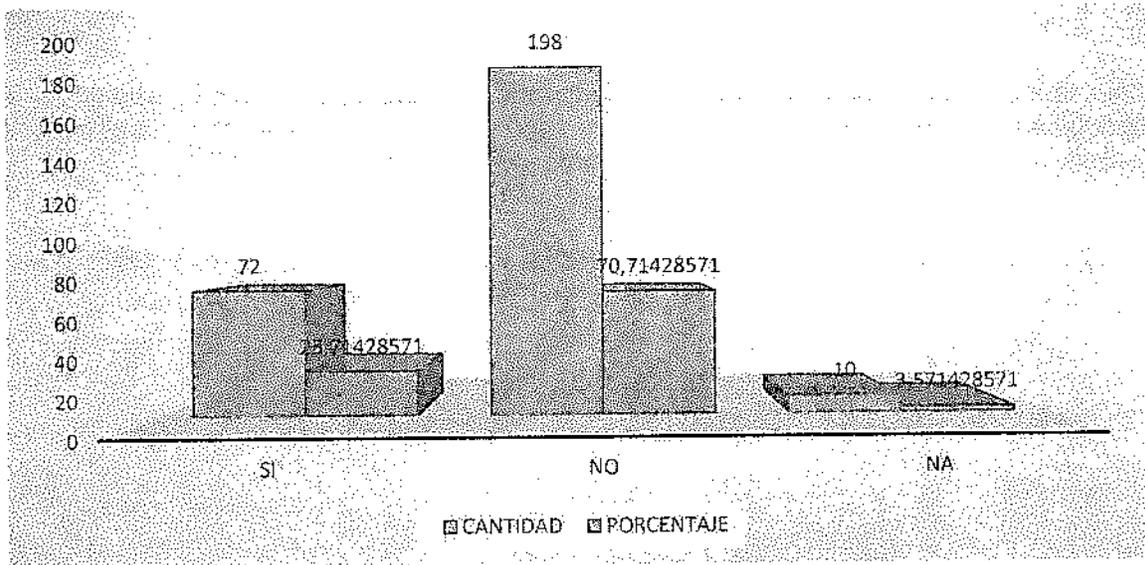
ASPECTO	SI	NO	NA
CANTIDAD	223	30	27
PORCENTAJE	79,6428571	10,71428571	9,64285714



Se observa en la tabla y en la gráfica que los ciudadanos que fueron atendidos por funcionarios de Atención al ciudadano sienten que la entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos responden afirmativamente en un 79.64%.

8. ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

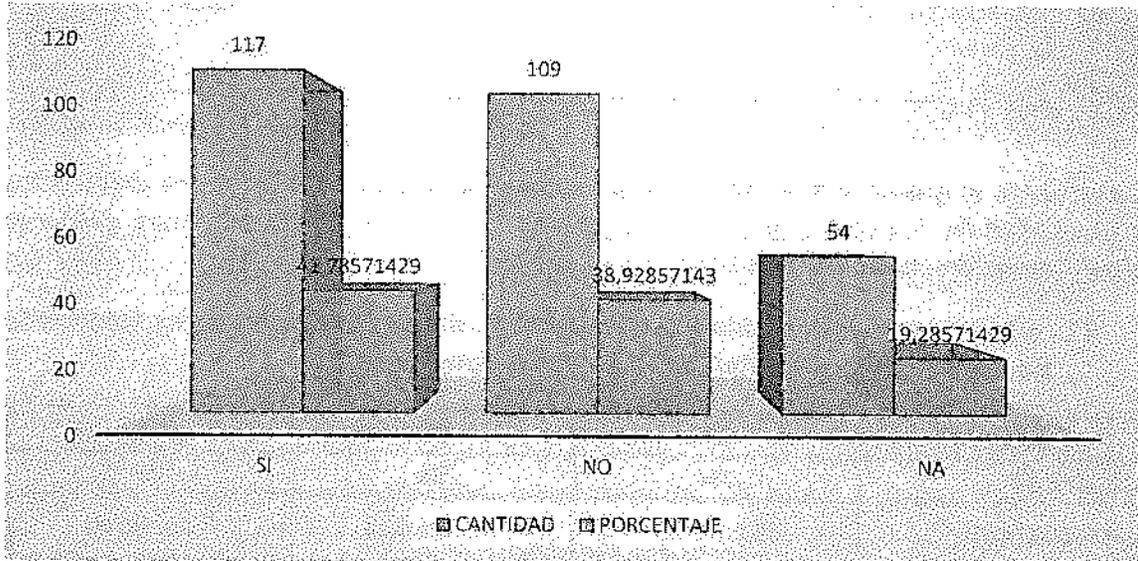
ASPECTO	SI	NO	NA
CANTIDAD	72	198	10
PORCENTAJE	25,7142857	70,71428571	3,57142857



De acuerdo a la tabla y a la gráfica se puede evidenciar que el 70.71% de los encuestados no tuvieron que desplazarse a los puntos de Atención al ciudadano varias veces para solucionar su requerimiento.

9. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

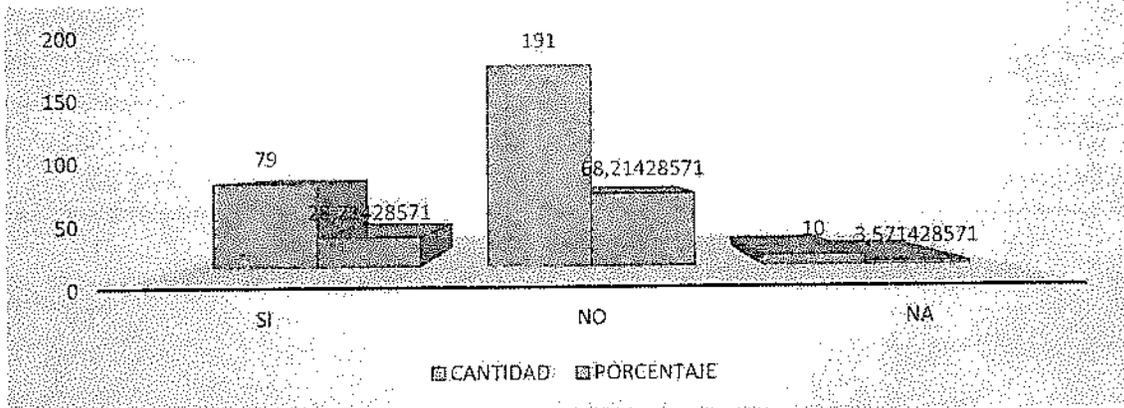
ASPECTO	SI	NO	NA
CANTIDAD	117	109	54
PORCENTAJE	41,7857143	38,92857143	19,2857143



En esta tabla y grafica se puede observar unas cantidades muy similares, en un 41.78% los ciudadanos indican que, si tuvo justificación y agrego valor al proceso del trámite, cada visita que realizo a la Entidad, mientras que un 38.92% de los ciudadanos opinan que NO, lo que nos lleva a cuestionarnos en este punto, en cuanto al valor agregado que estamos dando a nuestros ciudadanos.

10. ¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

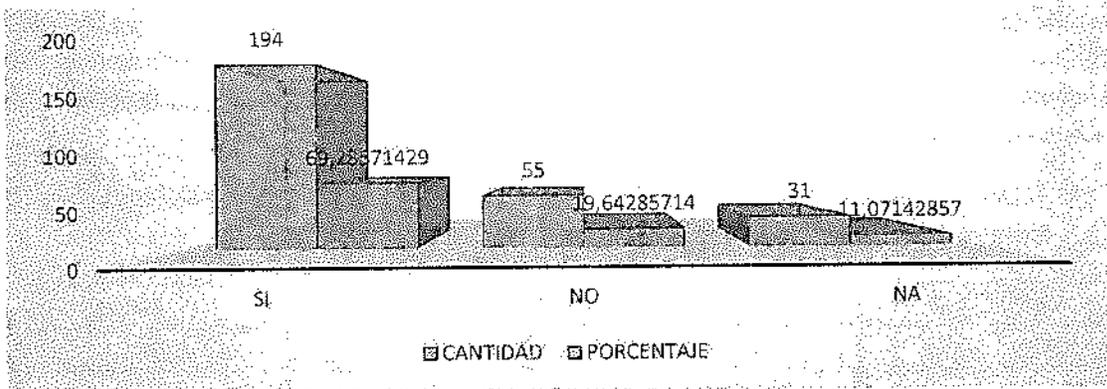
ASPECTO	SI	NO	NA
CANTIDAD	79	191	10
PORCENTAJE	28,2142857	68,21428571	3,57142857



De acuerdo al gráfico y a la tabla se puede observar que el 68.21% de los ciudadanos encuestados No tuvieron que acudir a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la Entidad.

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

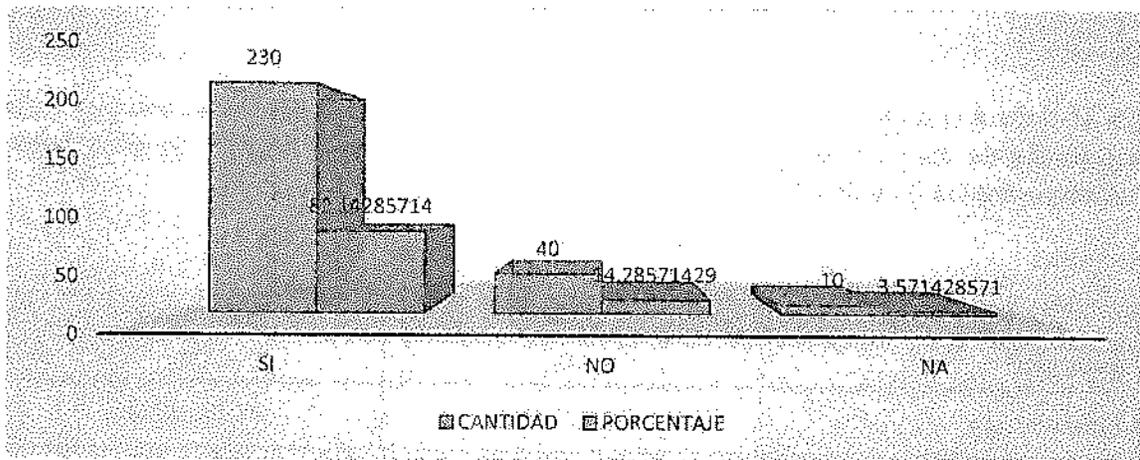
ASPECTO	SI	NO	NA
CANTIDAD	194	55	31
PORCENTAJE	69,2857143	19,64285714	11,0714286



Se puede evidenciar de acuerdo a las respuestas dadas por los ciudadanos, que el 69.28% de ellos fueron informados sobre la política de tratamiento de datos personales cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales.

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

ASPECTO	SI	NO	NA
CANTIDAD	230	40	10
PORCENTAJE	82,1428571	14,28571429	3,57142857

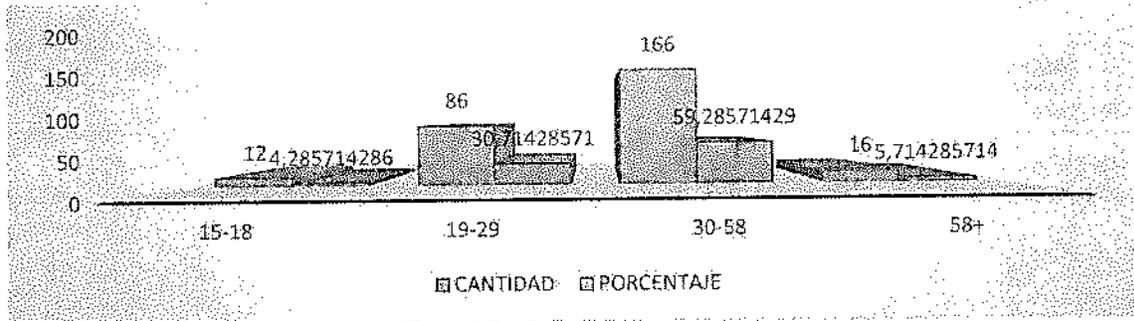


De acuerdo a lo observado tanto en la gráfica como en la tabla se concluye que los trámites y servicios que presta la entidad tienen en cuenta la realidad del ciudadano encuestado, ya que en un 82.14%, contestaron afirmativamente a esta pregunta.

13. Para finalizar. ¿Podría suministrarme la siguiente información? Se utiliza solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad:

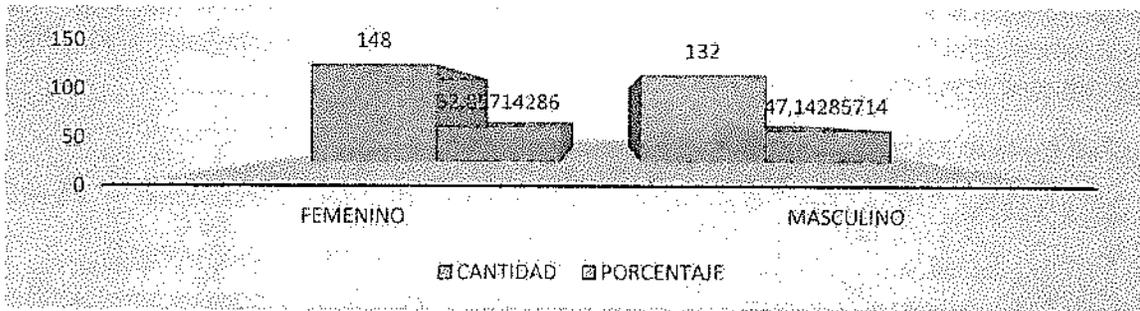
EDAD	15-18	19-29	30-58	58+
CANTIDAD	12	86	166	16
PORCENTAJE	4,285714286	30,71428571	59,2857143	5,71428571



De acuerdo a la gráfica y a la tabla se puede caracterizar la edad del ciudadano que visita los puntos de atención al ciudadano, donde se evidencia que el 59.28% de ellos tienen edades entre los 30 y 58 años.

Genero:

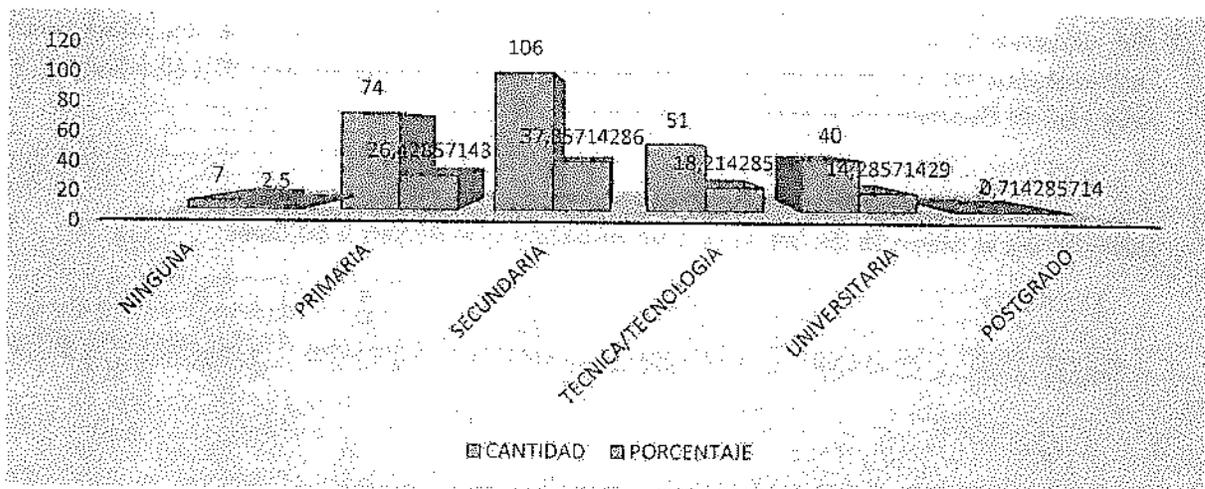
GENERO	FEMENINO	MASCULINO
CANTIDAD	148	132
PORCENTAJE	52,8571429	47,14285714



Se puede concluir que el género femenino es quien más acude a solicitar información en los puntos de Atención al ciudadano en los Eron de la Regional Occidente, con un 52.85%, se observa igualmente que la diferencia con el género masculino es solo de un 5%.

Ultimo nivel de escolaridad alcanzado:

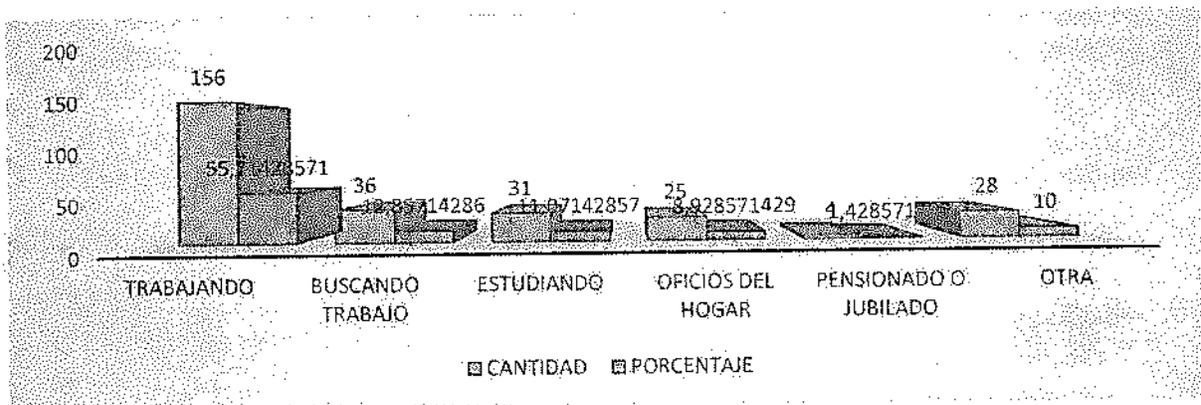
ESCOLARIDAD	NINGUNA	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA/TECNOLOGIA	UNIVERSITARIA	POSTGRADO
CANTIDAD	7	74	106	51	40	2
PORCENTAJE	2,5	26,42857143	37,85714286	18,2142857	14,28571429	0,71428571



De acuerdo a la tabla y al gráfico se puede evidenciar que el nivel de escolaridad de los ciudadanos que solicita información y servicios en los puntos de atención al ciudadano, de la Regional occidente es la secundaria con un 37.85%, seguido de ciudadanos que tienen únicamente Primaria en un 26.42%.

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

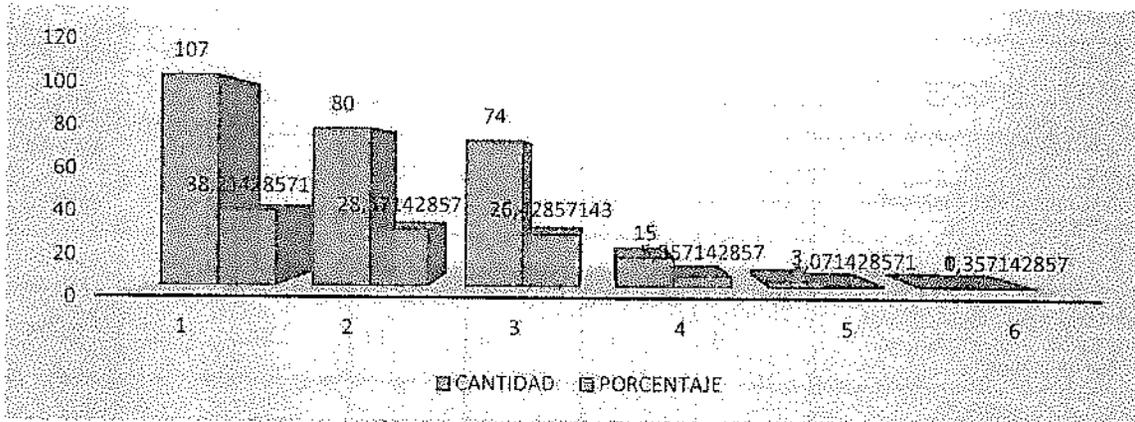
OCUPACION	TRABAJAN DO	BUSCANDO TRABAJO	ESTUDIAND O	OFICIOS DEL HOGAR	PENSIONA DO O JUBILADO	OTRA
CANTIDAD	156	36	31	25	4	28
PORCENTAJE	55,7142857	12,85714286	11,0714286	8,92857143	1,42857143	10



Se observa tanto en la gráfica como en la tabla que el 55.71% de los ciudadanos encuestados en los diferentes Eron de la Regional Occidente se encuentran trabajando, seguido de Buscando trabajo quien muestra un 12.85%.

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa:

ESTRATO	1	2	3	4	5	6
CANTIDAD	107	80	74	15	3	1
PORCENTAJE	38,2142857	28,57142857	26,4285714	5,35714286	1,07142857	0,35714286



Se observa en la gráfica y en la tabla que el estrato socioeconómico del ciudadano que visita los puntos de Atención al ciudadano es el uno (1) con un 38.21%, seguido de los estratos 2 y 3 con unos porcentajes del 28.57% y 26.42% respectivamente.

CONSOLIDADO REGIONALES NORTE, NOROESTE Y VIEJO CALDAS – ENCUESTA FORMATO ANTIGUO.

A continuación, se presentan los trámites más recurrentes a Nivel Nacional solicitados por los ciudadanos que se acercan a las oficinas de Atención al ciudadano de los Eron asignados, de las Regionales que cumplieron con el informe.

RESPUESTA	R.CENTRAL	R.NORTE	R.ORIENTE	R.NOROESTE	R.VIEJO CALDAS	ENCUESTAS	%
VISITAS	0	71	0	52	8	105	10,7362
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	0	19	0	28	30	63	6,4417
LIBERTADES CONDICIONALES	0	27	0	8	18	49	5,01022
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	0	11	0	20	27	48	4,90798
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES	0	36	0	26	17	66	6,74847
OTROS/CUAL: SEGURIDAD, RESEÑA, PAGADURIA, NO DAR RESPUESTA	0	10	0	71	59	85	8,69121
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	0	52	0	16	43	103	10,5317
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	0	45	0	10	153	203	20,7566
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	0	23	0		19	42	4,29448
CORRESPONDENCIA/ENCONMIENDAS	0	10	0	28	8	32	3,27198
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	0	6	0	4	6	14	1,43149
UBICACIÓN DEL INTERNO	0	9	0	14	10	26	2,65849
TRASLADO	0	24	0	48	6	54	5,52147
TRATAMIENTO PENITENCIARIO	0	23	0	18	0	32	3,27198
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO	0	2	0		24	26	2,65849
VIGILANCIA ELECTRÓNICA	0	2	0		0	2	0,2045
NO DA RESPUESTA A DERECHOS	0	1	0	4	3	6	0,6135
REQUISA MANUAL Y/O CANINA	0	3	0	2	0	4	0,409
AISLAMIENTO	0	15	0	4	0	17	1,73824

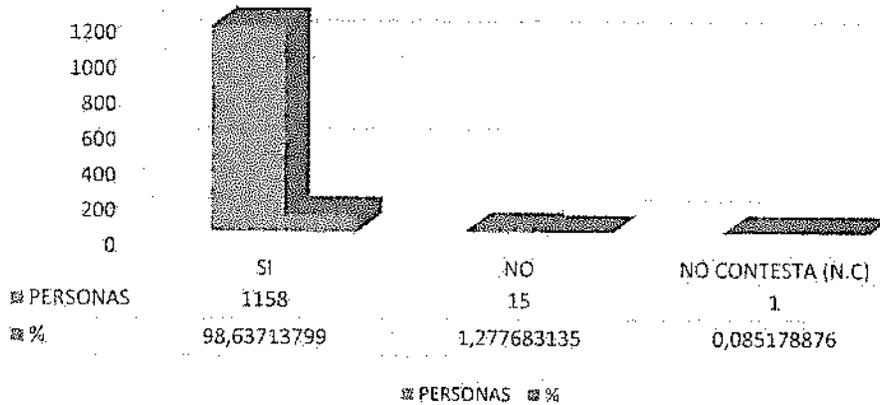
FACILITAR A INTERNO (ELEMENTO PROHIBIDO)	0	1	0	0	1	0,10225
TOTAL	0	390	0	353	431	1174
						100%

A partir del cuadro se puede concluir que los asuntos más consultados son temas en cuanto a: beneficios administrativos, visitas, atención salud, otros, siendo estas las cuatro solicitudes con mayor número de consulta según los resultados del análisis realizado, en las Regionales Norte, Noroeste y Viejo Caldas.

A continuación, se presenta un consolidado del análisis de las Encuestas realizadas por las Regionales Norte, Noroeste y Viejo Caldas.

I. AMABILIDAD

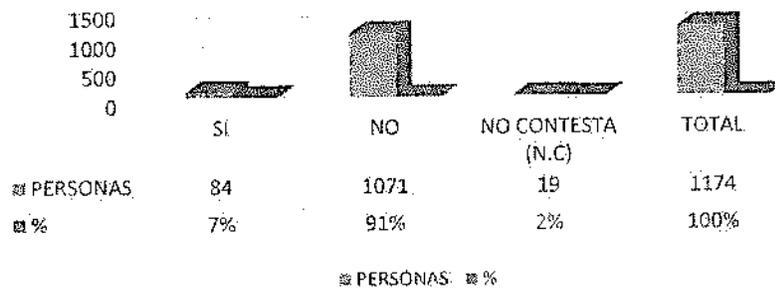
Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1158	98,63713799
NO	15	1,277683135
NO CONTESTA (N.C)	1	0,085178876
TOTAL	1174	10000%



El 98.63% (1158) de las personas que accedieron a los servicios de atención al ciudadano se sienten satisfecho por el trato dado por los funcionarios.

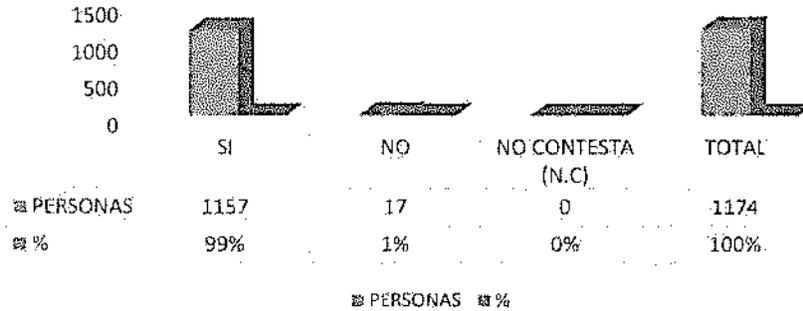
II. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de teléfono, entrada de personas)?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	84	7%
NO	1071	91%
NO CONTESTA (N.C)	19	2%
TOTAL	1174	100%



El 91% (1071) de los encuestados afirman que durante su consulta no hubo interrupciones durante el tiempo de su consulta, un 7% (84) personas encuestadas manifestaron que existieron situaciones donde se interrumpió su consulta.

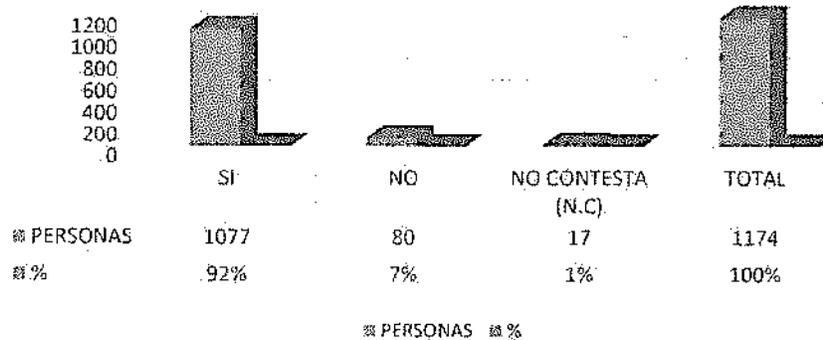
¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1157	99%
NO	17	1%
NO CONTESTA (N.C)	0	0%
TOTAL	1174	100%



El 99% (1157) de las personas encuestadas, afirmaron quedar satisfechas con la información suministrada por el funcionario que lo entendió en la oficina de Atención al Ciudadano del Eron.

III. INSTALACIONES

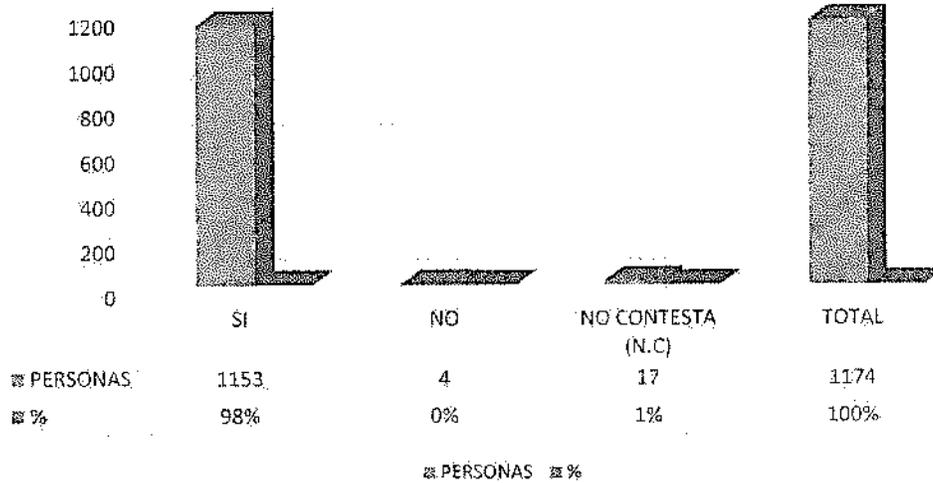
¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1077	92%
NO	80	7%
NO CONTESTA (N.C.)	17	1%
TOTAL	1174	100%



El 92% (1077) de las personas encuestadas afirman que la zona de atención al usuario se encuentra en óptimas condiciones.

IV COMPETENCIA

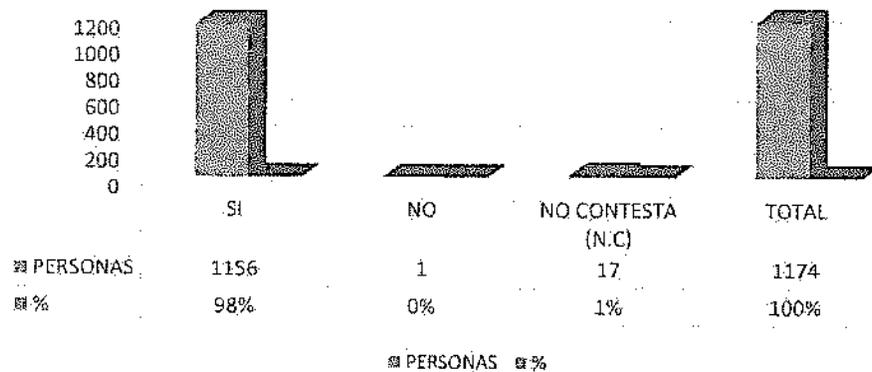
¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1153	98%
NO	4	0%
NO CONTESTA (N.C)	17	1%
TOTAL	1174	100%



El 98% (1153) de las personas que accedieron a los servicios de atención al ciudadano consideran que los funcionarios quienes los atendieron poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio.

V. PRESENTACION

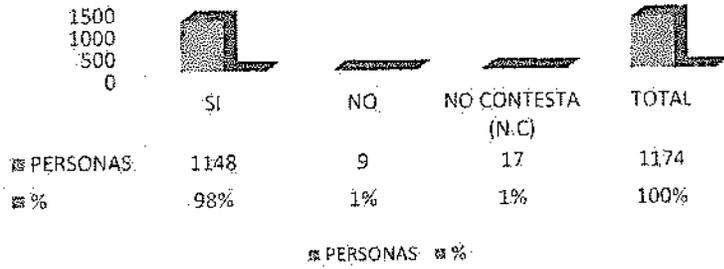
¿La presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1156	98%
NO	1	0%
NO CONTESTA (N.C)	17	1%
TOTAL	1174	100%



De acuerdo a la gráfica se puede observar que el 98% (1156) de los encuestados responden que la presentación de los funcionarios de atención al usuario del Inpec es adecuada.

VI. PERCEPCION

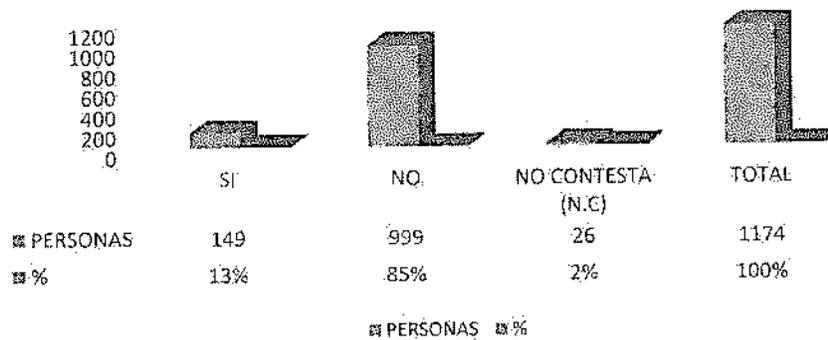
¿Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1148	98%
NO	9	1%
NO CONTESTA (N.C)	17	1%
TOTAL	1174	100%



El 98% (1148) de las personas encuestadas piensan que los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano que los atendió cumplen con la calidad en el servicio y privacidad de la información suministrada.

VII. ACCESIBILIDAD

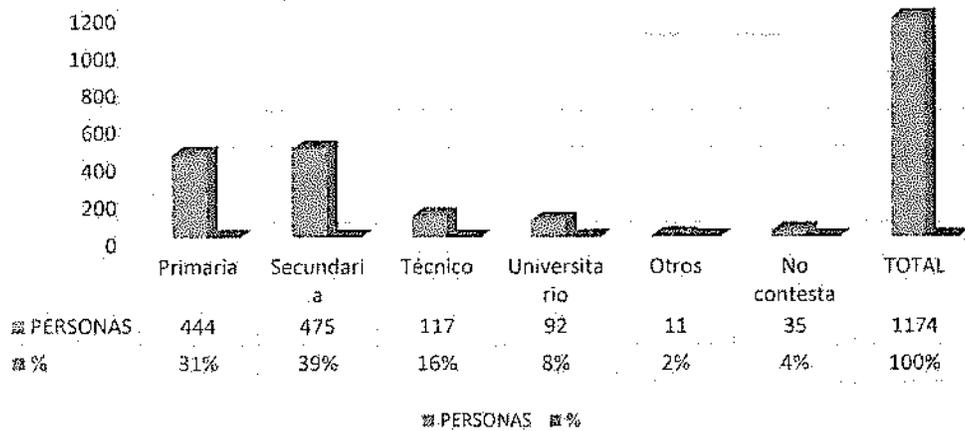
¿Presenta usted alguna limitación?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	149	13%
NO	999	85%
NO CONTESTA (N.C)	26	2%
TOTAL	1174	100%



El 13% (149) personas encuestadas informan que, si presentan algún tipo de limitación, pero se observa un porcentaje significativo del 85% (999) personas quienes informan que no tienen limitaciones y un 3% no contesto esta pregunta.

DATOS DEL CIUDADANO

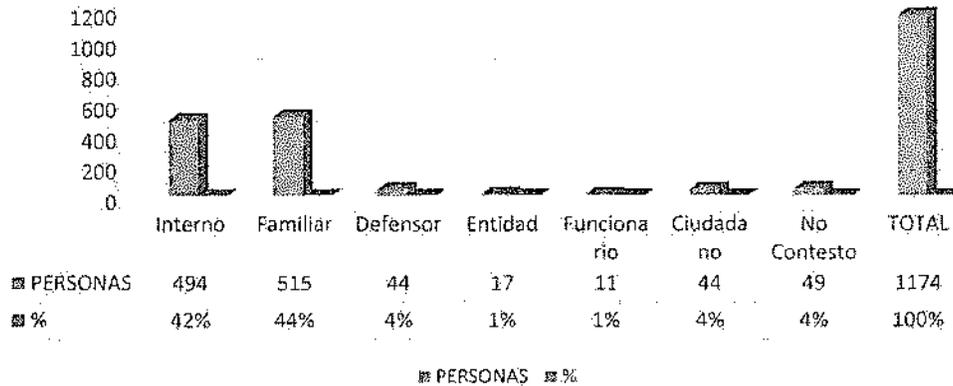
ESCOLARIDAD	PERSONAS	%
Primaria	444	31%
Secundaria	475	39%
Técnico	117	16%
Universitario	92	8%
Otros	11	2%
No contesta	35	4%
TOTAL	1174	100%



Se puede observar a través del gráfico y la tabla, que el 39% (475) personas encuestadas su nivel de escolaridad es la secundaria, el 31% (444) han cursado únicamente la primaria, el nivel técnico únicamente tiene un porcentaje del 16% y universitario del 8%.

TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	PERSONAS	%
Interno	494	42%
Familiar	515	44%
Defensor	44	4%
Entidad	17	1%
Funcionario	11	1%
Ciudadano	44	4%
No Contestó	49	4%
TOTAL	1174	100%



En la gráfica y en la tabla se observa que el 44% de los ciudadanos que visitan los puntos de atención al ciudadano son Familiares de los PPL, seguido en un 42% de Internos quienes solicitan información u orientación, siendo estos los más representativos.

CONCLUSIONES INFORME CONSOLIDADO REGIONAL OCCIDENTE – ENCUESTA NUEVA

De acuerdo a las encuestas aplicadas por la Regional Occidente quien utilizó el Nuevo formato se puede observar que los ciudadanos identifican fácilmente la ventanilla u oficina de Atención al Ciudadano para realizar sus trámites o solicitar servicios, aunque su percepción en cuanto a Señalización, Aspecto de Instalaciones y suficiencia en ventanillas en los puntos de Atención al Ciudadano, es buena, se debe tener en cuenta este, ya que los porcentajes apenas superan el 50% como se puede observar en las gráficas y las tablas.

También se puede observar que los ciudadanos conocen la Carta de Trato Digno del Ciudadano (Deberes, Derechos, canales de atención) de la entidad, pero un 33.57% de los encuestados manifiestan no conocerla, razón por la cual es importante tomar medidas con respecto a este tema ya que el porcentaje de desconocimiento es alto.

En cuanto a la Presentación personal, amabilidad, Conocimiento del tema, actitud del servicio y Lenguaje Claro y Sencillo de los servidores públicos del Inpec – Atención al Ciudadano, los ciudadanos calificaron, en el nivel de excelencia con un promedio porcentual del 78%. Es importante mejorar en este aspecto ya que la excelencia del servicio al ciudadano debe estar al 100%

Otro aspecto en el cual se debe tener cuidado es en cuanto a la Conveniencia en los horarios de atención ya que en un porcentaje del 36.78% los ciudadanos manifiestan este es MALO, contra un 45.35% EXCELENTE, lo que lleva a cuestionar en que se está fallando y nos invita a mejorar en este aspecto.

El respeto por el turno de atención tuvo una calificación del 60.35% como Excelente, la Rapidez en la atención, sencillez de los procesos, claridad de los requisitos tuvo una calificación promedio porcentual del 71%, que, siendo buena nos invita a mejorar para llegar al 100%.

El servicio recibido por parte del funcionario Público supero y cumplió con las expectativas del ciudadano de acuerdo a respuestas de los encuestados, igualmente cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos en un 79.64%

El ciudadano manifiesta en un 70.71% que no tuvieron que desplazarse a los puntos de Atención al ciudadano varias veces, pero se debe tener en cuenta ese 25.71% que por alguna razón si tuvo que hacerlo. Igualmente es importante tener en cuenta el 28.21% de ciudadano que recurrieron a un tramitador para gestionar algún trámite o servicio de la entidad, ya que esta es una función de la Entidad.

El funcionario de Atención al ciudadano ha informado al ciudadano sobre la política de tratamiento de datos personales, cada vez que ha solicitado estos a un ciudadano, en un 69.28%. Es importante tener en cuenta el porcentaje restante, para que todo ciudadano reciba esta información en el momento pertinente.

Finalizando estas conclusiones se observa que el ciudadano de la Regional occidente que requiere tramites o servicios en los puntos de Atención al Ciudadano es un Ciudadano cuya edad oscila entre los 30-58 años, género femenino, con nivel de escolaridad secundaria, seguido de primaria, con ocupación trabajando y estrato socioeconómico uno (1).

CONCLUSIONES INFORME CONSOLIDADO REGIONALES NORTE, NOROESTE Y VIEJO CALDAS – ANTIGUA ENCUESTA

De acuerdo al cuadro Solicitud o Trámite se puede observar que los asuntos más consultados son los que tienen que ver con temas en cuanto a beneficios administrativos, visitas, atención salud, otros, siendo estas las cuatro solicitudes con mayor número de consulta según los resultados del análisis realizado.

Según se observa en las tablas y en los gráficos se puede concluir que la percepción que tiene el ciudadano sobre la amabilidad, en el servicio prestado por los funcionarios de Atención al ciudadano es de un 98%, lo que indica que nuestro ciudadano está Satisfecho con el servicio recibido.

En la gráfica de Capacidad de Respuesta la percepción del ciudadano es buena ya que se tiene un porcentaje del (91%) de encuestados a quienes durante su consulta esta no fue interrumpida el funcionario dedico el tiempo necesario para dar trámite al ciudadano y un 99% de los encuestados quedaron satisfechos con la información recibida por parte del funcionario que lo atendió, lo que nos hace pensar que nuestros funcionarios tienen la capacidad de asesorar, orientar e informar sobre los servicios y tramites que presta el Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC, sobre cualquier situación o requerimiento que el ciudadano solicite y que la percepción del ciudadano frente a esta situación es buena,

En cuanto a las instalaciones de las oficinas de Atención al Ciudadano los encuestados en un 91% manifestaron que estas están en óptimas condiciones.

La percepción de un 99% de los encuestados sobre los conocimientos de los funcionarios para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio es buena, lo que indica que nuestros funcionarios tienen la capacidad de asesorar, orientar e informar sobre

los servicios y tramites que presta el Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC y que a través de sus conocimientos colaboran en la solución de las diferentes consultas realizadas por parte del ciudadano.

En cuanto a la presentación de los funcionarios de las Oficinas de Atención al ciudadano, la percepción del ciudadano es muy buena ya que el 98% de los encuestados manifiestan esta es adecuada.

El 98% de los encuestados afirman que los funcionarios que lo atendieron en los Puntos de Atención al Ciudadano cumplen con la calidad del servicio que ellos esperaban, así como con la privacidad de los datos suministrados por ellos.

El 13% de las personas afirman que, si tienen problemas de discapacidad, el 85% no presenta dificultades en este tema.

En cuanto a la caracterización de nuestros ciudadanos y de acuerdo a lo observado en las dos últimas tablas, se puede concluir que nuestro ciudadano primario es el familiar del PPI y el PPL en un 44% y 42% respectivamente, su nivel de escolaridad es en un 39% la secundaria, seguido de un 31% que han cursado únicamente la primaria.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Se solicita a las Direcciones Regionales para los informes siguientes tener en cuenta el **nuevo modelo de Encuesta** enviado junto con la Directriz, se debe enviar los informes mensuales y uno trimestral consolidado.

Teniendo en cuenta que la mayor parte de las consultas realizadas en los Puntos de Atención al Ciudadano a nivel Nacional fueron acerca de beneficios administrativos, visitas, atención salud, se sugiere evaluar en el comité CRAET, los que en cada Eron tuvieron mayor impacto y si es necesario implementar medidas que minimicen las quejas frente a estos servicios o tramites y realizar las gestiones pertinentes ante quien se deba con el fin de garantizar los derechos de los usuarios penitenciarios, estas con respecto a las encuestas antiguas.

Igualmente se debe impulsar la Gerencia de la Gestión al ciudadano de manera amable, cordial y permanente el servicio al ciudadano.

Se solicita a las Direcciones Regionales que a continuación se relacionan mayor compromiso y liderazgo con las Metas del Plan de Acción y las actividades propuestas, a pesar de realizar oficio de lineamientos desde la Dirección General, no cumplieron Dirección Regional Central y Dirección Regional Oriente. Se enviará oficio firmado por el Director General del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC.

Se sugiere a las Regionales revisen los resultados de las encuestas para tomar acciones correctivas en los establecimientos que reporten falencias en alguno de los aspectos aquí evaluados, ya que la meta es, que nuestros ciudadanos nos perciban en todos los aspectos al 100% en calidad, servicio, eficiencia, transparencia.

Las Direcciones Regionales deberán impartir instrucciones, que estén alineadas con la política pública penitenciaria diseñada en el Direcciónamiento Estratégico, pues, el no brindarle la oferta del servicio al cliente misional, riñe con los postulados de la Misión Pública Penitenciaria.

Analizadas las encuestas aplicadas para este año 2018, son de importancia porque permite la medir la percepción, satisfacción del ciudadano y ampliación de la caracterización del Ciudadano.

Atentamente,



LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Revisó: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Proyecto: Ruth Mabel Olivera Arce – Técnica Grupo Atención al Ciudadano
Fecha: 07/08/18.

Tomado: Informe Marzo-Abril Regional Occidente
Informe Enero-Marzo Regional Norte
Informe Enero-Marzo Regional Viejo Caldas
Informe Enero-Febrero Regional Noroeste: