

81002-DINPE-GATEC

GESDOC 30-07-2019 11:28
Al Contestar Cite Este No: 2019IE00144068 Folio 5 Anexo 0 FOLIO
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y LEYDIA ALENA-NEONA LOZANO
DESTINO 81002-DINPE-DIRECCION GENERAL / WILLIAM ERNESTO RUÍZ GARZÓN
ASUNTO INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA
OBS

2019IE00144068 

Bogotá D.C, 30 de julio de 2.019

Mayor General
WILLIAM E. RUÍZ GARZÓN
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Bogotá

Asunto: **Informe Consolidado Encuestas de Percepción Ciudadana correspondiente al semestre enero - junio 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 seis (6) Direcciones Regionales, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas, Central y Eron adscritos, correspondiente a las Encuestas de Percepción Ciudadana, como a continuación se presenta.

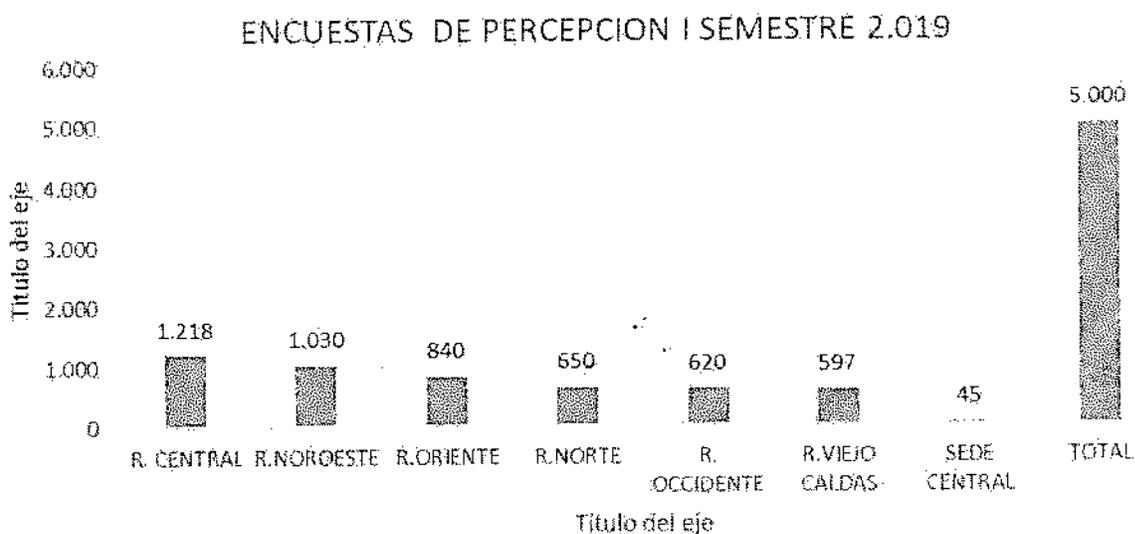
RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019.

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 junio de 2.019 a las oficinas de atención al ciudadano en (6) 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 5.000 encuestados a nivel nacional.

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas para conocer la satisfacción del usuario 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 arrojo como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas:

ENCUESTAS DE PERCEPCION SEMESTRE 2.019	
Sede	Cantidad
R. CENTRAL	1.218
R.NOROESTE	1.030
R.ORIENTE	840
R.NORTE	650
R. OCCIDENTE	620
R.VIEJO CALDAS	597
SEDE CENTRAL	45
TOTAL	5.000



Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

La calificación que brindan los 5.000 encuestados respecto a la estructura física de las oficinas de atención al ciudadano es muy positiva si tenemos en cuenta que la mayoría de las personas en promedio un 90.80% 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	76	1.52%
2	108	2.16%
3	746	14.92%
4	4.070	81.40%
TOTAL	5.000	100%

4.2 AMABILIDAD		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	62	1.24%
2	101	2.02%
3	622	12.44%
4	4.215	84.30%
TOTAL	5.000	100%

4.3 CONOCIMIENTO DEL TEMA		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	63	1.26%
2	100	2.00%
3	688	13.76%
4	4.149	82.98%
TOTAL	5.000	100%

4.4 ACTITUD DEL SERVICIO		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	63	1.26%
2	88	1.76%
3	606	12.12%
4	4.243	84.86%
TOTAL	5.000	100%

4.5 LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
RESPUESTA	No. Encuestas aplicadas	%
1	55	1.10%
2	75	1.50%
3	656	13.12%
4	4.214	84.28%
TOTAL	5.000	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 entre el 96.32% y el 97.40% 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.

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	4.667	93.34%
NO	333	6.66%
TOTAL	5.000	100%

Como se puede apreciar de los 5.000 encuestados lograron identificar la oficina de atención al ciudadano a nivel nacional 4.667 es decir un 93.34%, 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	4.067	81.34%
NO	933	18.66%
TOTAL	5.000	100%

Es así que de las personas encuestadas respecto al conocimiento de la carta de trato digno al ciudadano implementada por la Dirección General del INPEC, 81.34 % de las personas encuestadas conocen dicho documento. Lo anterior nos indica que las actividades de socialización que se han hecho respecto a este tema ha surtido efectos positivos, si bien es cierto, un 18.66 % 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	182	3.64%
2	405	8.10%
3	2.142	42.84%
4	2.271	45.42%
TOTAL	5.000	100%

3.2 ASPECTO DE LAS INSTALACIONES (Comodidad,orden,limpieza)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	117	2.34%
2	277	5.54%
3	1.337	26.74%
4	3.269	65.38%
TOTAL	5.000	100%

3.3 SUFICIENCIA DE VENTANILLAS ó MODULOS		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	340	6.80%
2	392	7.84%
3	1.269	25.38%
4	2.999	59.98%
TOTAL	5.000	100%

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	4.307	86.14%
NO	364	7.28%
N/A	329	6.58%
TOTAL	5.000	100%

De los 5.000 encuestados el 86.14%, califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano y en general del Instituto, pero es importante tener en cuenta que el 6.58 % no les aplica la pregunta.

8. ¿Debió acudir varias veces a solicitar servicio?

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	830	16.60%
NO	4.170	83.40%
TOTAL	5.000	100%

De 5.000 encuestados 4.170, es decir el 83.40% fue atendido oportunamente al no tener que acudir varias veces a preguntar por su requerimiento, sin embargo, un 16.60% de las personas tuvo que acudir más de una vez a solicitar algún servicio.

9. ¿Cada vez 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	4.138	82.76%
NO	479	9.58%
N/A	383	7.66%
TOTAL	5.000	100%

Se puede apreciar que un 82.76% 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 lo cual demuestra significativos avances en la socialización y debida aplicación del documento.

10. Edad – Genero – Escolaridad.

Consolidada la información suministrada por las Regionales- ERON adscritos y la Sede Central se pudo evidenciar que un alto porcentaje 91.10% de personas se encuentran en los estratos 1, 2 y 3, que en un 45.95% de los encuestados se encuentran trabajando, un 9.95% buscando trabajo y estudiando un 12.48%, en cuanto a la edad quienes más acuden a buscar atención se encuentran en los rangos de 30 a 58 años un 50.48 % y de 19 a 29 años un 35.06 %, con una mayor participación del género femenino 54.49% con respecto al masculino 45.51%

5.1 RAPIDEZ EN LA ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	89	1.78%
2	195	3.90%
3	857	17.14%
4	3.859	77.18%
TOTAL	5.000	100%

5.2 SENCILLEZ DE LOS PROCESOS(Pasos requeridos)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	82	1.64%
2	168	3.36%
3	1.141	22.82%
4	3.509	72.18%
TOTAL	5.000	100%

5.3 CLARIDAD DE LOS REQUISITOS		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	3.978	79.56%
2	838	16.76%
3	127	2.54%
4	57	1.14%
TOTAL	5.000	100%

5.4 RESPETO POR EL TURNO DE ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	61	1.22%
2	131	2.62%
3	678	13.56%
4	4.130	82.60%
TOTAL	5.000	100%

5.5 CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	82	1.64%
2	136	2.72%
3	855	17.10%
4	3.297	78.54%
TOTAL	5.000	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 95.48% resultado altamente positivo.

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

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SUPERO SUS EXPECTATIVAS	4.139	82.78%
CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS	829	16.58%
NO CUMPLIO SUS EXPECTATIVAS	32	0.64%
TOTAL	5.000	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 5.000 encuestados el 82.78.% ,es decir 4.139 personas indican que se superó con las expectativas, mientras que el 16.58% se cumplió, lo que nos indica que, un 99.36%, de la ciudadanía es consciente de que el Instituto está brindando en la mayoría de los puntos de atención excelente servicio y atención al ciudadano, pese algunas necesidades existentes

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

CONCLUSIONES

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

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 seguir mejorando 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 al ciudadano lo cual redundara en una mejor la calidad y eficiencia en la prestación del servicio.

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 el sistema de atención en salud, traslados, Fase, redención de pena, hacinamiento de las PPL (Persona Privada de la Libertad) al interior de las instalaciones entre otras.

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

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.

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 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.

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

Utilizar los canales de difusión de la entidad para informar que para sus trámites o requerimientos los ciudadanos, no requieren de utilizar a terceros (tramitador) para que se adelanten estos servicios ya que el objetivo primordial es mejorar cada día más la imagen institucional lo cual se llevara a cabo mediante una campaña de socialización dirigida a los ciudadanos a nivel nacional a través de los canales de atención con que cuenta el Instituto.

Las direcciones Regionales y Direcciones ERON deberán realizar un diagnóstico de PQRSD recibidas por la oficina de atención al ciudadano donde se presente a cada dependencias las quejas y reclamos de mayor recurrencia por los PPL y sus familias y ciudadanos en general, teniendo en cuenta que las de mayor impacto son las relacionadas con el sistema de atención en salud, traslados, Fase, redención de pena, hacinamiento de las PPL (Persona Privada de la Libertad) al interior de las instalaciones entre otras y se tomen acciones de mejora para evitar el aumento de estos indicadores.

Continuar con la socialización de las campañas que se presentaron para el Plan de acción y Plantío 2019, como estrategia de divulgación a mejorar el servicio.

- Todos por el buen trato
- Atención preferencial prioritaria y accesibilidad de acuerdo a los lineamientos de la NTC 6047 de 2013.
- Canales de atención
- Cultura en el servicio al ciudadano
- Protocolo de atención al ciudadano
- Cumplimiento a la respuesta oportuna a los ciudadanos según normatividad vigente ley 1755 de 2015.

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 – 30 de Julio de 2019
Archivo: mis documentos informes.2.019

