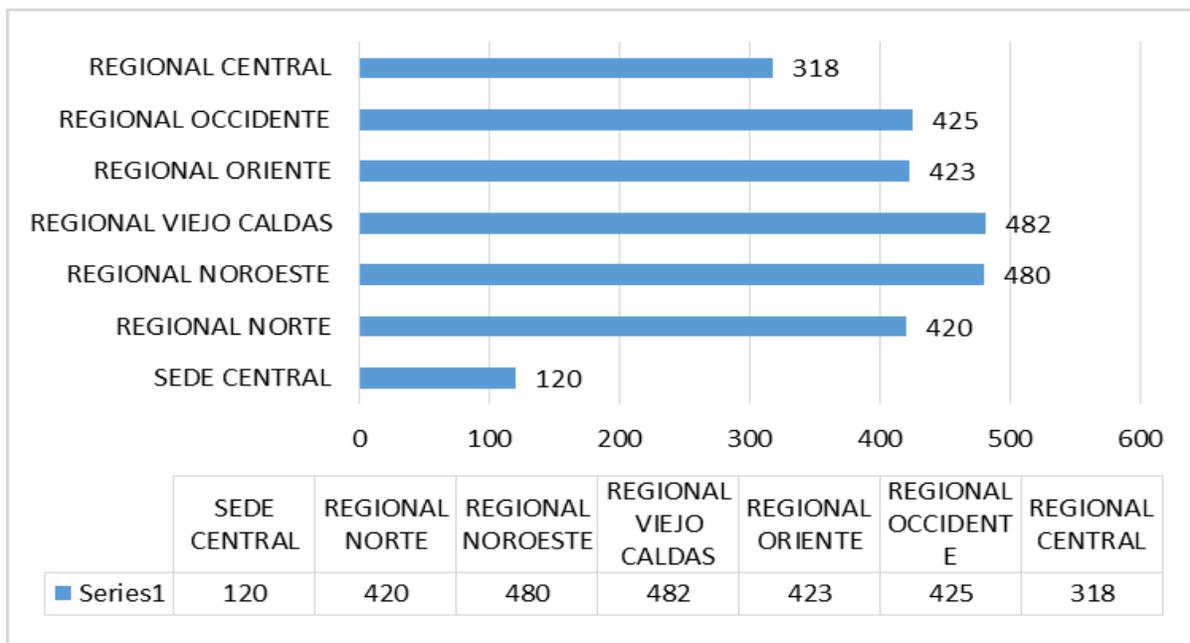


INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO APLICADA EN EL INPEC - OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL 2016

Durante el mes de Abril a Julio se aplicaron en las regionales 2.668 encuestas a una población representativa de los ciudadanos que acuden a los servicios de Atención al Ciudadano de las diferentes ciudades por medio de la atención personalizada.



Se determinó que las encuestas serían aplicadas 10 por establecimiento a 11 establecimientos y la Regional encargada, de tal forma que durante los meses de abril a julio, se recolectaría la información correspondiente a 480 encuestas por Regional; algunas reportaron menos y otras pasaron la meta y entregaron sus informes de acuerdo con un cuadro en excel suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General.

El total de encuestas sin diligenciar a nivel nacional son 467:

DIMENSIÓN	SEDE CENTRAL	REGIONAL NORTE	REGIONAL NOROESTE	REGIONAL VIEJO CALDAS	REGIONAL ORIENTE	REGIONAL OCCIDENTE	REGIONAL CENTRAL	TOTAL
SIN DILIGENCIAR	0	60	94	1	95	55	162	467

A continuación se presentan los temas a Nivel Nacional de los trámites más recurrentes por los que los ciudadanos se acercan a las oficinas a realizar una PQRS en los Grupos de Atención al ciudadano de los ERON asignados para realizar la encuesta:

DIMENSIÓN	SEDE CENTRAL	REGIONAL NORTE	REGIONAL NOROESTE	REGIONAL VIEJO CALDAS	REGIONAL ORIENTE	REGIONAL OCCIDENTE	REGIONAL CENTRAL	TOTAL
VISITAS	17	85	74	91	48	40	36	391
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	1	70	13	45	30	76	49	284
LIBERTADES CONDICIONALES	3	58	32	24	3	18	34	172
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	3	4	21	37	16	21	17	119
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES	0	2	11	20	37	24	14	108
OTROS/CUAL:	31	0	24	28	46	30	14	173
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	2	60	22	32	0	27	27	170
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	58	38	36	26	20	180
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	1	16	22	17	57	45	16	174
CORRESPONDENCIA/ENCOMIENDAS	0	5	33	41	15	18	26	138
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	4	0	8	26	29	15	14	96
UBICACIÓN DEL INTERNO	12	9	11	29	24	9	12	106
TRASLADO	35	8	22	16	17	12	10	120
TRATAMIENTO PENITENCIARIO	3	50	14	14	2	9	10	102
NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICI	0	2	1	0	12	32	0	47
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO	0	0	6	8	1	0	8	23
VIGILANCIA ELECTRÓNICA	3	1	1	4	3	3	6	21
PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS	0	6	0	1	6	5	0	18
REQUISAS MANUAL Y/O CANINA	1	1	1	6	0	6	5	20
AISLAMIENTO	1	0	10	2	2	5	0	20
CORRUPCIÓN	2	30	0	0	1	2	0	35
FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBID)	0	12	2	0	0	1	0	15
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL:	120	420	386	479	385	425	318	2533

A partir de lo anterior, se puede concluir que los asuntos más consultados son temas en cuanto a visitas, trámites de oficinas jurídicas, libertades condicionales, atención (salud) psiquiatrica y odontologica y beneficios administrativos, siendo estas las cinco solicitudes con mayor número de consultas. Esta información se encuentra en la primer parte de la encuesta y se evidencia que 2.533 ciudadanos de 2.668 encuestas, diligenciaron esta parte.

ENCUESTA ESTADÍSTICA - DIRECCIÓN SEDE CENTRAL Y REGIONALES CON CORTE A 31/07/2016

ESTABLECIMIENTO	No. encuesta aplicadas	I. AMABILIDAD			II. CAPACIDAD DE RESPUESTA						III. INSTALACIONES			IV. COMPETENCIA			V. PRESENTACION		
		SI	NO	N.C	INTERRUPCIONES			SATISFECHO INFORMACION			SI	NO	N.C	SI	NO	NC	SI	NO	NC
					SI	NO	N.C	SI	NO	N.C									
SEDE CENTRAL	120	120	0	0	10	109	1	120	0	0	111	9	0	120	0	0	119	0	1
REGIONAL NORTE	420	394	24	2	60	319	36	328	62	30	378	31	11	370	39	11	398	15	5
REGIONAL NOROESTE	480	461	19	0	20	460	0	469	11	0	459	21	0	473	7	0	477	3	0
REGIONAL VIEJO CALDAS	482	481	1	0	57	418	7	477	1	4	480	2	0	479	1	2	481	0	1
REGIONAL ORIENTE	423	409	14	0	103	308	12	398	14	10	381	26	19	407	7	9	410	4	9
REGIONAL OCCIDENTE	425	438	25	2	109	368	8	390	41	2	399	62	4	415	45	3	408	27	22
REGIONAL CENTRAL	318	300	12	6	52	239	27	279	22	17	269	44	5	293	12	13	311	2	5
TOTAL	2668	2603	95	10	411	2221	91	2461	151	63	2477	195	39	2557	111	38	2604	51	43
		98%	4%	0%	15%	83%	3%	92%	6%	2%	93%	7%	1%	96%	4%	1%	98%	2%	2%

VI. PERCEPCION			VII. ACCESIBILIDAD			ESCOLARIDAD						TIPO DE USUARIO						
SI	NO	N.C	SI	NO	N.C	P PRIMARIA	S SECUNDARIA	T TECNICO	SP SUPERIOR	OT Otros	NC NO CONTESTO	I INTERNO	F FAMILIAR	D DEFENSOR	E ENTIDAD	FUN FUNCIONARIO	CIU CIUDADANO	NC NO CONTESTO
119	1	0	39	81	0	31	54	17	14	1	3	3	90	1	0	0	19	7
378	34	8	50	366	4	164	184	18	18	2	34	219	111	7	0	1	7	69
475	5	0	0	480	0	174	193	93	17	3	0	252	171	20	4	20	13	0
479	2	1	127	352	3	117	224	57	67	1	13	125	205	27	8	8	55	54
393	12	8	17	398	8	146	148	45	34	48	2	184	176	18	4	8	32	1
408	36	22	147	293	26	147	146	37	74	23	82	206	114	22	9	24	33	96
280	21	17	114	189	15	83	107	37	27	8	56	153	66	15	7	7	8	62
2532	111	56	494	2159	56	862	1056	304	251	86	190	1142	933	110	32	68	167	289
94%	4%	2%	18%	80%	2%	32%	38%	11%	9%	3%	6%	42%	35%	4%	1%	3%	7%	10%

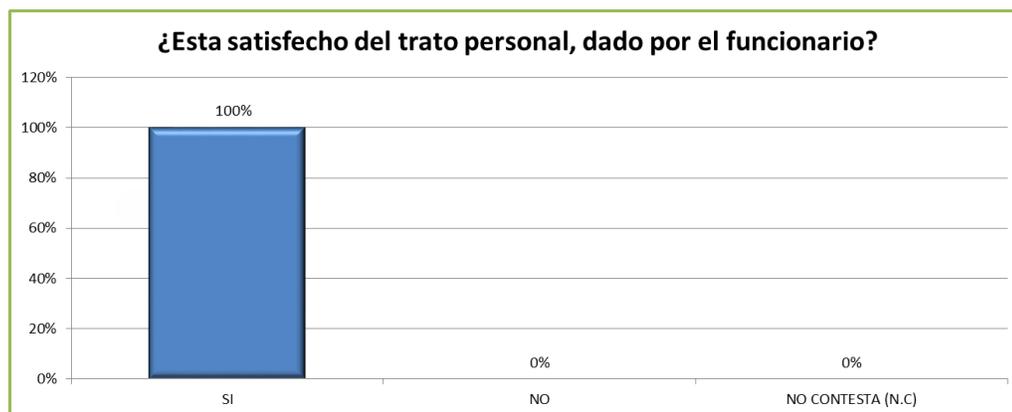
Cuadro 1

Como lo evidencia el cuadro anterior, se realizaron 2668 encuestas, 480 por cada Regional y 120 en la Sede Central (algunos establecimientos no reportaron completas las encuestas como el caso de la Regional Occidente y Central), discriminando los datos por número de respuestas de cada pregunta realizada a la ciudadanía. A continuación se presentan los informes presentados por cada una de las Regionales respecto al análisis de las Encuestas de Satisfacción:

- **SEDE CENTRAL – DIRECCIÓN GENERAL**

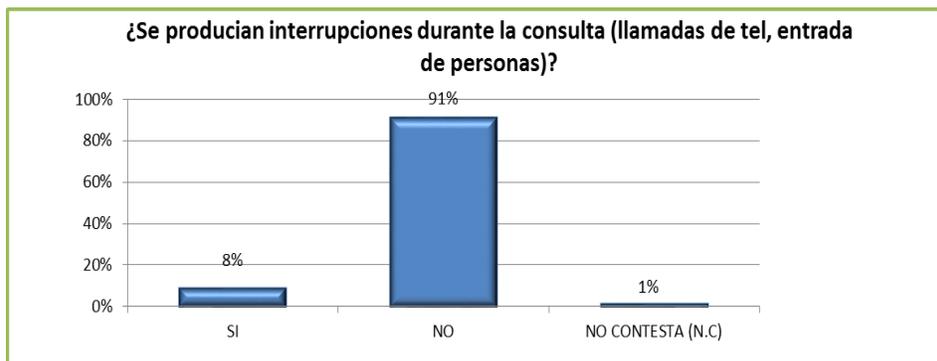
De acuerdo a los resultados de las encuestas se evidencia lo siguiente:

I. AMABILIDAD



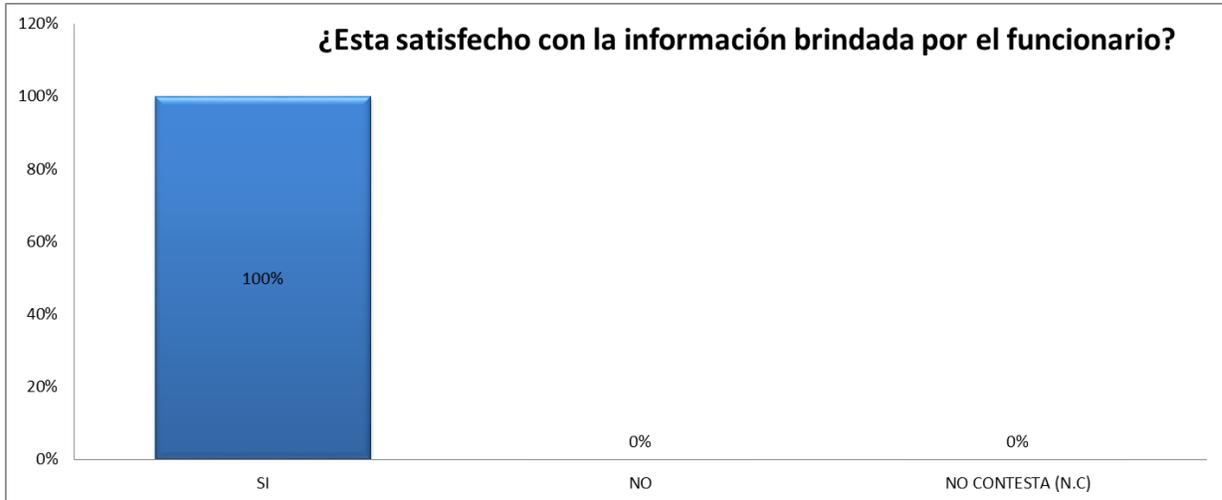
El 100% (120) de las personas que accedieron a los servicios de atención al ciudadano se sienten satisfecho por el trato dado de los funcionarios.

**II. CAPACIDAD DE RESPUESTA
INTERRUPCIONES**



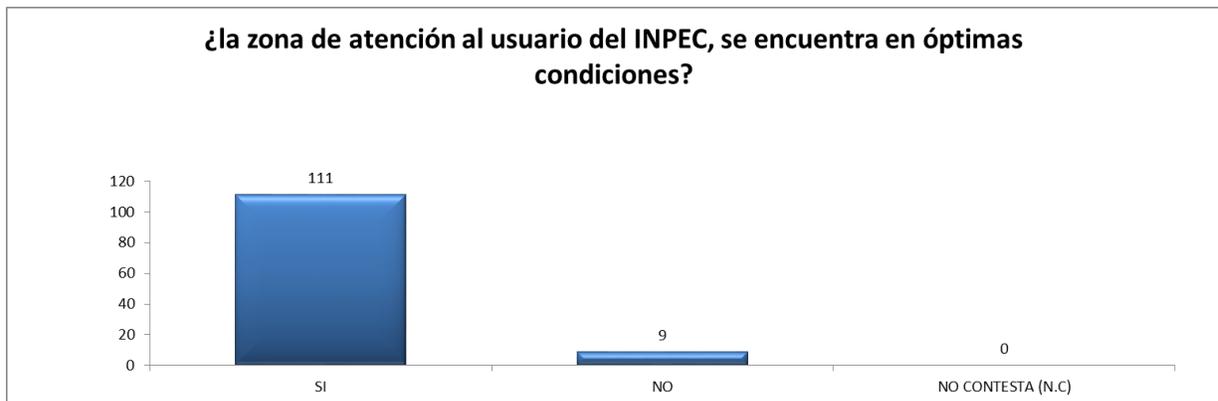
El 91% (109) de los encuestados afirman que durante su consulta no hubo interrupciones, sin embargo, un 8% (10) afirman que si existieron situaciones donde se les interrumpe su atención y no contestaron el 1% (1).

SATISFECHO INFORMACIÓN



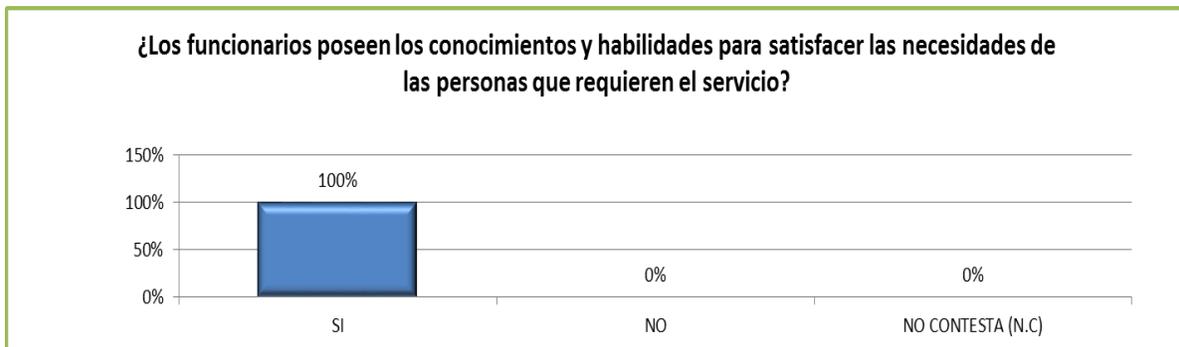
El 100% (120) de las personas quedaron satisfechas con la información brindada.

III. INSTALACIONES



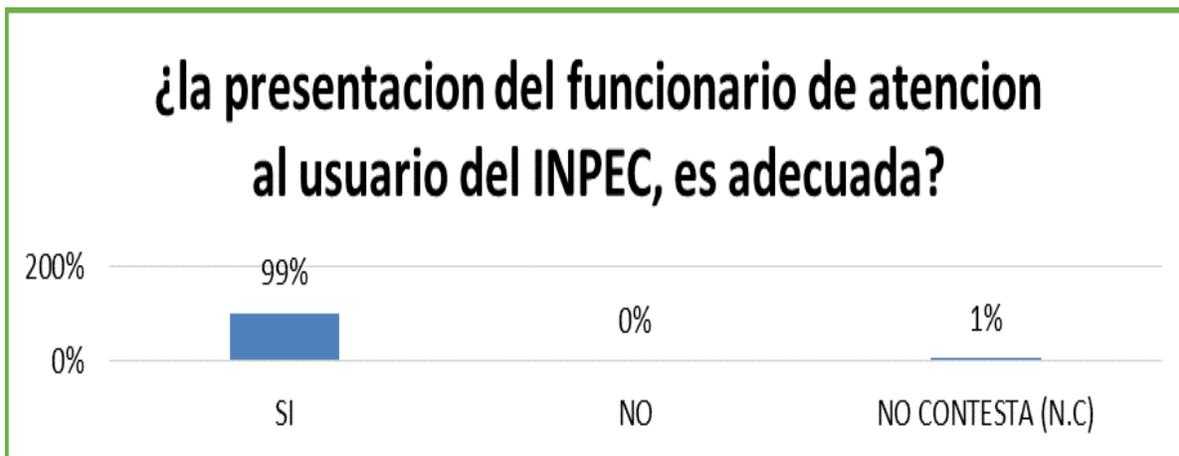
El 93% (111) de las personas consideran que la zona de atención al ciudadano cuenta con las condiciones adecuadas; sin embargo el 8% (9) no lo encuentran así, sugieren que sea en el edificio central y que el acceso a la oficina sea más fácil.

IV. COMPETENCIA



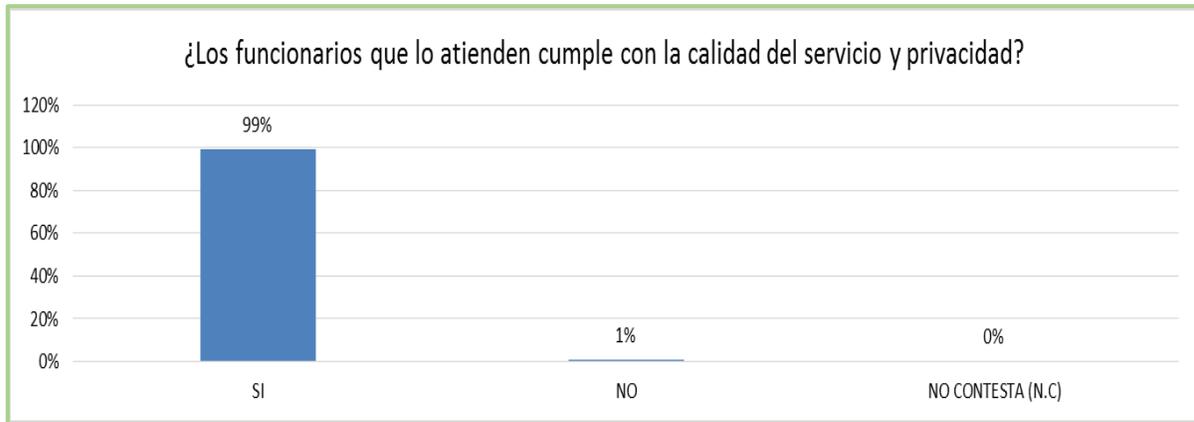
El 100% (370) de las personas encuestadas consideran que los funcionarios tiene un adecuado conocimiento para la solución de PQRS.

V. PRESENTACION



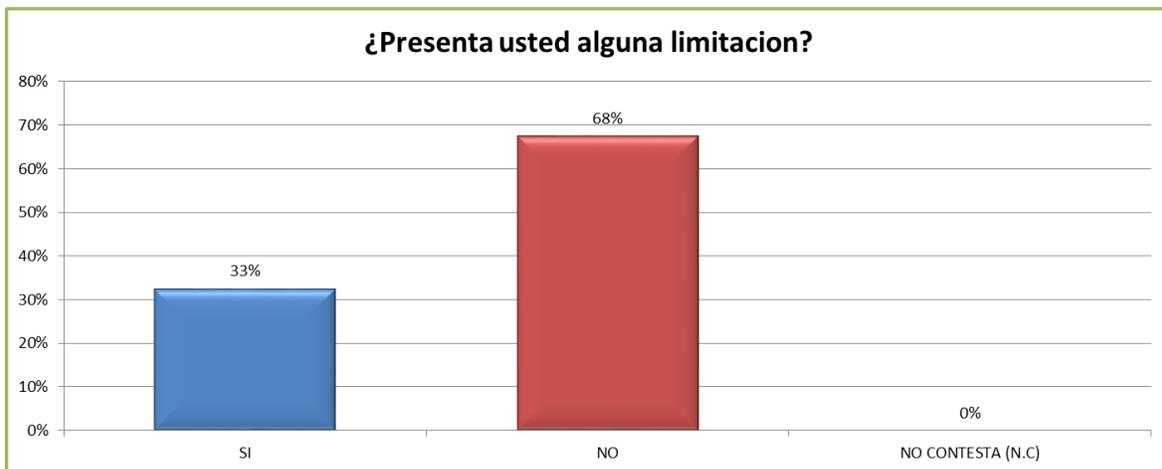
El 99% (119) de las personas encuestadas consideran que la presentación de los funcionarios de atención al ciudadano es la adecuada mientras que el 1% (1) no contestaron.

VI. PERCEPCION



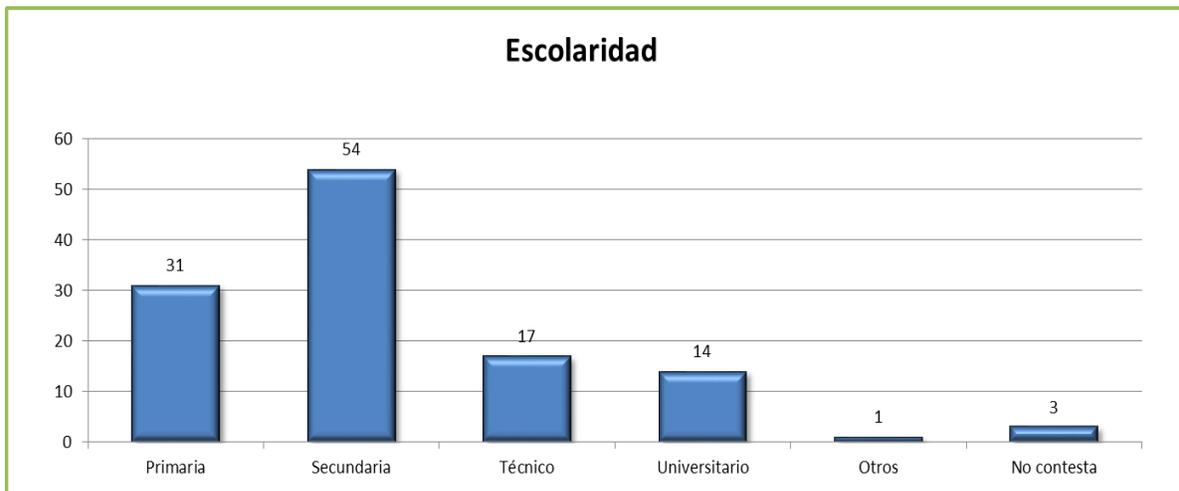
De acuerdo a los resultados el 99% (119) de las personas indican que se cumple con un servicio de calidad y con la adecuada privacidad; sin embargo el 1% (1) no lo creen que sea así.

VII. ACCESIBILIDAD



El 68% (81) de los encuestados manifiestan no tener limitaciones alguna; por el contrario el 33% (39) de las personas referencian que si la tienen.

ESCOLARIDAD



Atendiendo el nivel de escolaridad de los usuarios del servicio de atención al ciudadano en la Sede Central, nos damos cuenta que el 26% (31) son estudios de primaria, el 45% (54) secundarios, 14% (17) técnicos, 12% (14) universitarios, 1% (1) otros estudios y el 3% (3) no contestaron.

TIPO DE USUARIO



Se puede identificar a través de este gráfico que la mayoría de usuarios del servicio de atención al ciudadano correspondería a los familiares de los internos que es un 75% (90) y ciudadanos 16% (19).

- **REGIONAL VIEJO CALDAS**

En atención a los productos solicitados para dar cumplimiento al plan de acción 2016 se remite el siguiente informe consolidado de las encuestas aplicadas a 12 Establecimientos incluyendo la Regional, así:

ESTABLECIMIENTOS	No. ENCUESTAS APLICADAS
R. VIEJO CALDAS	40
EPMSC ANSERMA	40
EPMSC AGUADAS	40
EPMSC PACORA	40
EPMSC RIOSUCIO	40
EPMSC CALARCA	39
EPMSC PEREIRA -ERE-	40
R.M. PEREIRA	40
COMPLEJO IBAGUE	40
EPMSC ARMERO GUAYABAL	40
EPMSC FRESNO	40
EPAMSCAS LA DORADA -ERE-	40
TOTAL ENCUESTAS	482

Los resultados de las 482 encuestas se exponen a continuación:

I. AMABILIDAD		
51	NO	N.C
481	1	0

Respecto a la amabilidad con que se prestó el servicio en los 12 establecimientos se observa que un porcentaje de 99.79% manifestaron que se encuentran satisfechos con el trato dado por los funcionarios.

ILCAPACIDAD DE RESPUESTA					
INTERRUPCIONES			SATISFECHO INFORMACION		
SI	NO	N.0	SI	NO	N.C
57	418	7	477	1	4

En cuanto a la capacidad de respuesta un 86,72% manifiesta que durante su atención ni se presentaron interrupciones en el servicio brindado. Por otra parte un 98.96% indica estar satisfecho con la información brindada.

III. INSTALACIONES		
SI	NO	N.C
480	2	

Un 99.58% considera que las instalaciones de atención al ciudadano se encuentran en óptimas condiciones.

IV. COMPETENCIA		
SI	NO	NC
479	3	2

Del total de encuestados un 99.37% señala que el personal que los atendió cuenta con los conocimientos y habilidades suficientes para atender su servicio.

V. PRESENTACION		
SI	NO	NC
481	0	1

Con la relación a la presentación de los funcionarios de atención al ciudadano; un 99.79% opina que es la adecuada.

VI. PERCEPCION		
SI	NO	N.C
479	2	1

Sobre la percepción frente a la calidad del servicio y la privacidad brindada; un 99.37% afirma que se cumple debidamente.

VII. ACCESIBILIDAD		
SI	NO	N.C
127	352	3

De un total de 482 encuestados, un 73.02% manifiesta no tener limitaciones que le impidan acceso al servicio de atención al ciudadano; mientras que un 26.34% indica lo contrario.

ESCOLARIDAD					
PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	SUPERIOR	Otros	NO CONTESTO
117	224	57	67	1	13

Respecto al nivel de escolaridad de los usuarios del servicio de atención al ciudadano se tienen los siguientes resultados de mayor a menor: Estudios de secundaria un 46.47% - Estudios de primaria un 24.27% - Estudios Superiores un 13.90% - Estudios técnicos un 11.82%

• REGIONAL CENTRAL

A continuación se muestran los resultados de las encuestas, en cumplimiento a la Meta del Plan de Acción 2016: “Evaluar el impacto de la satisfacción del servicio a partir del mes 1 de abril hasta el 30 de Julio 2016”:

I. AMABILIDAD:

No. encuesta aplicadas	I. AMABILIDAD		
	SI	NO	N.C
318	300	12	6



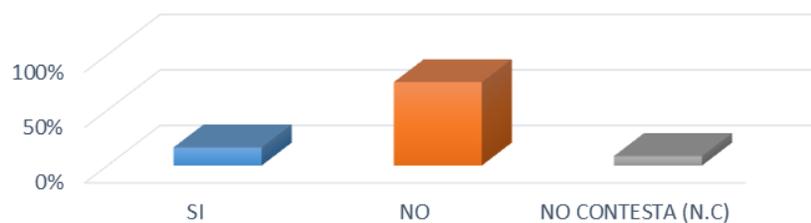
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	300	94%
NO	12	4%
NO CONTESTA (N.C)	6	2%
TOTAL	318	100%

La amabilidad y actitud de los funcionarios de atención al ciudadano dentro de la Regional Central está en la escala superior de muy bueno con el 94 % seguido de un 4% de no estar satisfecho con la atención y un 2% que no contestaron.

II. CAPACIDAD DE RESPUESTA

II.CAPACIDAD DE RESPUESTA					
INTERRUPCIONES			SATISFECHO INFORMACION		
SI	NO	N.C	SI	NO	N.C
52	239	27	279	22	17

¿Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de tel, entrada de personas)?



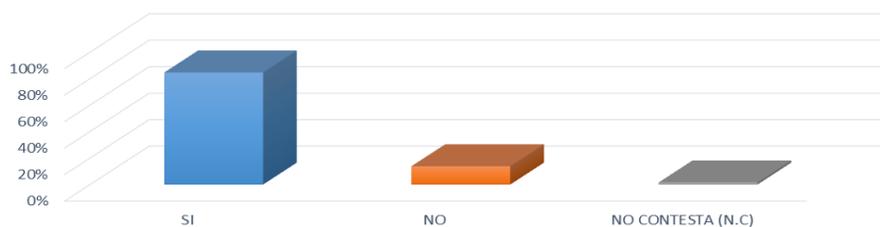
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	52	16%
NO	239	75%
NO CONTESTA (N.C)	27	8%
TOTAL	318	100%

Se observa que en la capacidad de respuesta de la Regional Central en donde no se tienen interrupciones en las atenciones es en un 75%, teniendo una escala superior seguido de un 16% que dicen que si se interrumpen las mismas y un 8% que no contesta

III. INSTALACIONES

III. INSTALACIONES		
SI	NO	N.C
269	44	5

¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?



RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	269	85%
NO	44	14%
NO CONTESTA (N.C)	5	2%
TOTAL	318	100%

Dentro de este rango en las instalaciones los usuarios están satisfechos con las instalaciones en donde se encuentra ubicada la Oficina de Atención al Ciudadano por cuanto el 85% refiere que si es una dependencia que cuenta con óptimas condiciones seguido de un 14% de no encontrar optimas las dependencias y un 2% no contesta.

IV. COMPETENCIA

IV. COMPETENCIA		
SI	NO	NC
93	12	13

¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?



RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	293	92%
NO	12	4%
NO CONTESTA (N.C)	13	4%
TOTAL	318	100%

Dentro del Item de competencia en relación a las diferentes PQRS atendidas los usuarios consideran que el dominio del tema está en un 92% catalogado como superior y el restante porcentaje no contesta o no lo considera bueno

V. PRESENTACION

V. PRESENTACION		
SI	NO	NC
311	2	5

¿la presentacion del funcionario de atencion al usuario del INPEC, es adecuada?



RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	311	92%
NO	2	4%
NO CONTESTA (N.C)	5	4%

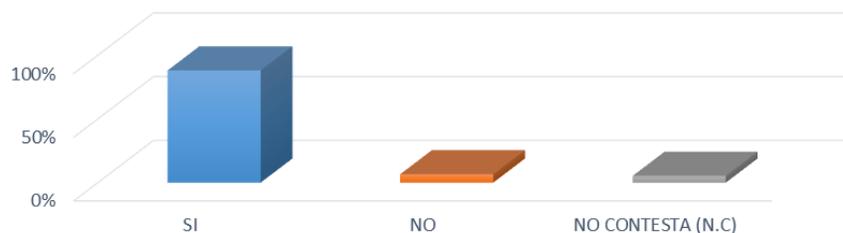
SI	311	98%
NO	2	1%
NO CONTESTA (N.C)	5	2%
TOTAL	318	100%

Respecto a la presentación de los funcionarios los usuarios consideran que es óptima ya que el porcentaje es superior en un 98%

VI. PERCEPCION

VI. PERCEPCION		
SI	NO	N.C
80	21	17

¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?

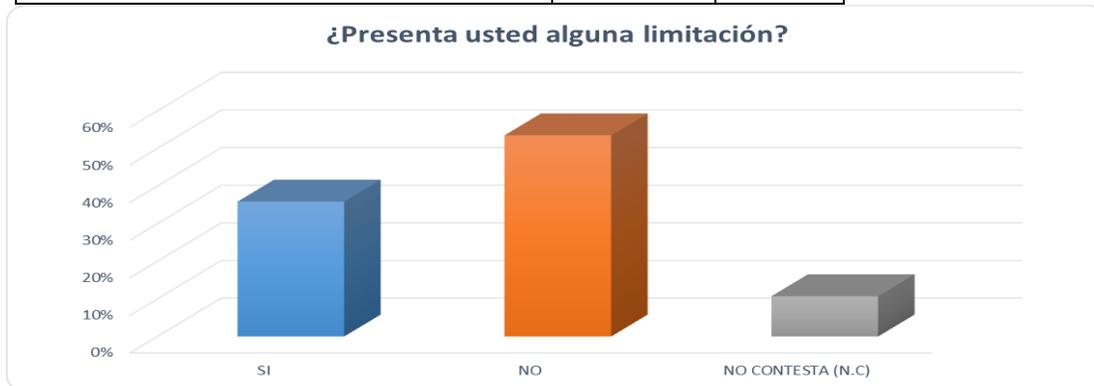


RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	280	88%
NO	21	7%
NO CONTESTA (N.C)	17	5%
TOTAL	318	100%

Respecto a la percepción la escala la tipifican los usuarios en una escala superior de 88%, lo cual optimiza el servicio y la privacidad de las PQRS según manifiestan los mismos.

VII. ACCESIBILIDAD

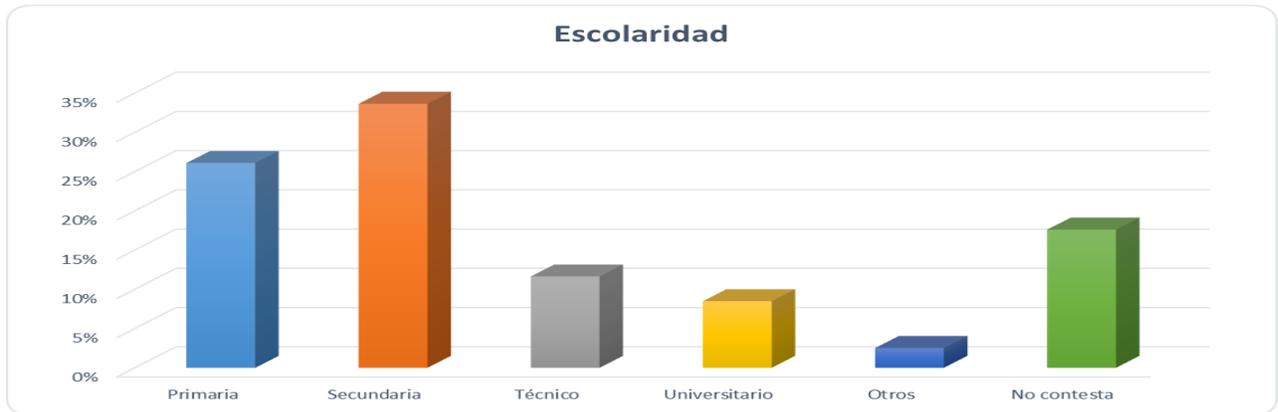
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	114	36%
NO	170	53%
NO CONTESTA (N.C)	34	11%
TOTAL	318	100%



En relación a este ítem, relacionado con las limitaciones, el porcentaje fue de 53%, Es decir la mayoría de los usuarios atendidos dieron como respuesta un no, seguido del sí en un 36%

VIII. ESCOLARIDAD:

ESCOLARIDAD	PERSONAS	%
Primaria	83	26%
Secundaria	107	34%
Técnico	37	12%
Universitario	27	8%
Otros	8	3%
No contesta	56	18%
TOTAL	318	100%



La mayoría de los encuestados, con un 34% corresponden a ciudadanos con estudios en secundaria.

IX.TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	PERSONAS	%
Interno	143	46%
Familiar	66	21%
Defensor	15	5%
Entidad	7	2%
Funcionario	7	2%
Ciudadano	8	3%
No Contesta	62	20%
TOTAL	308	100%



La mayoría de los usuarios del servicio de atención al ciudadano corresponde a internos con un 46%, familiar con un 21%, defensor en un 5%, Entidad 2%, ciudadano 3% y no contestaron un 20%

Por lo anterior a continuación se relacionan los Establecimientos de Reclusión que realizaron las encuestas, dentro de esta Regional Central:

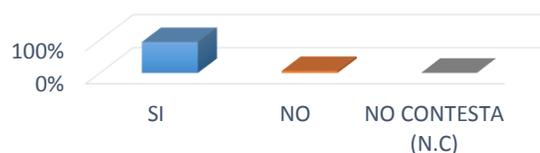
COLONIA	10
COMBITA	18
SOGAMOSO	40
TUNJA	30
REGIONAL CENTRAL	40
PLATA	20
PITALITO	20
RM. BOGOTA	40
VILLAVICENCIO	40
COMEB	20
DUITAMA	40
ERON 12	
<u>TOTAL</u>	318

- **REGIONAL NOROESTE**

De acuerdo a los resultados de las encuestas se evidencia lo siguiente:

III. AMABILIDAD

¿Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?



El 94% (394) de las personas que accedieron a los servicios de atención al ciudadano se sienten satisfecho por el trato dado de los funcionarios y el 6% (24) no se siente satisfecho y el 2 % no contesto

II.CAPACIDAD DE RESPUESTA

INTERRUPCIONES

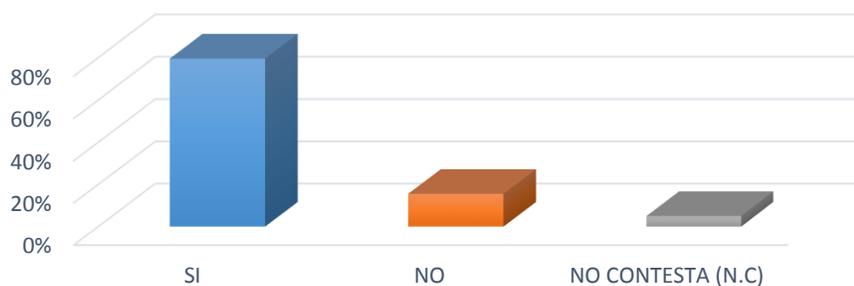
¿Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de tel, entrada de personas)?



Este aspecto a pesar de que un 77% (319) de los encuestados afirman que durante su consulta no hubo interrupciones un 14% (60) afirman que si existieron situaciones donde se les interrumpe su atención y no contestaron el 9 % (36)

SATISFECHO INFORMACIÓN

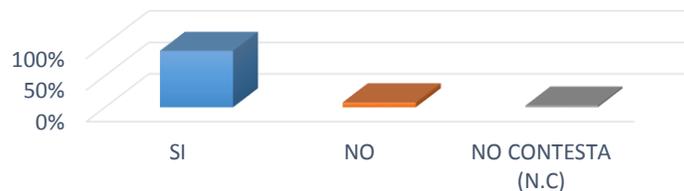
¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?



El 78% (328) de las personas quedaron satisfechas con la información brindada; sin embargo el 15% (62) de las personas no están satisfechos y el 7% (30) no contestaron

III. INSTALACIONES

¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?



El 90% (378) de las personas consideran que la zona de atención al ciudadano cuenta con las condiciones adecuadas; sin embargo el 7% (31) no lo encuentran así y el 3% (11) no contestaron

IV. COMPETENCIA

¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las...



El 88% (370) de las personas encuestadas consideran que los funcionarios tiene un adecuado conocimiento para la solución de PQRS y el 9% (39) no lo consideran así y el 3% (11) no contestaron

V. PRESENTACION

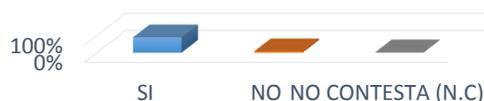
¿la presentacion del funcionario de atencion al usuario del INPEC, es adecuada?



El 95% (398) de las personas encuestadas consideran que la presentación de los funcionarios de atención al ciudadano es la adecuada mientras 4% (15) no lo consideran así y el 1% (5) no contestaron

VI. PERCEPCION

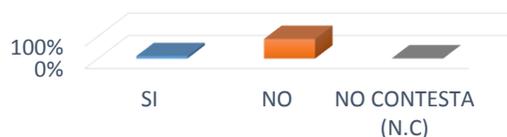
¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?



De acuerdo a los resultados el 90% (378) de las personas indican que se cumple con un servicio de calidad y con la adecuada privacidad; sin embargo el 8% (34) no lo creen que sea así y el 2% (8) no contestaron.

VII. ACCESIBILIDAD

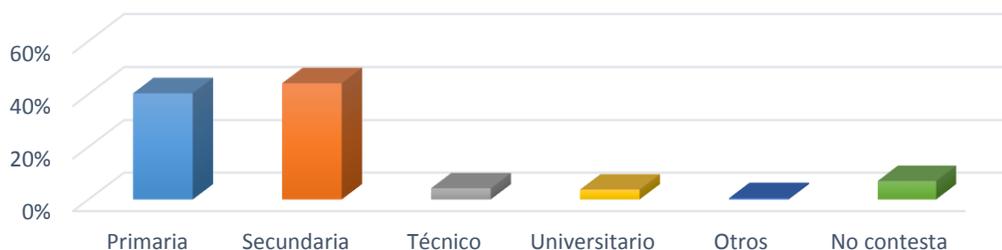
¿Presenta usted alguna limitación?



El 87% (366) de los encuestados manifiestan no tener limitaciones alguna; por el contrario el 12% (50) de las personas referencian que si la tienen y el 1% (4) no contestaron

ESCOLARIDAD

Escolaridad



Atendiendo el nivel de escolaridad de los usuarios del servicio de atención al ciudadano nos damos cuenta que el 39%(164) son estudios de primaria, el 44% (184) secundarios, 4% (18) técnicos, 4% (18) universitarios y el 8% (34) no contestaron

TIPO DE USUARIO



Se puede identificar a través de este grafico que la mayoría de usuarios del servicio de atención al ciudadano correspondería a los internos que es un 53% (219) y familiares de los mismos que son un 27% (111), no obstante se hará las apreciaciones de los defensores 2% (7),entidad 0% (0), funcionario 0% (1), ciudadano 2% (7), no contestaron 17% (69) correspondientes a las oficinas de atención al ciudadano

- **REGIONAL NORTE**

Teniendo presente la política pública de atención al ciudadano, de manera atenta me permito presentar el resultado de las Encuestas de percepción, bajo el siguiente contexto:

Establecimientos	Encuestas
Dirección Regional Norte	40
EC JP BARRANQUILLA	40
EPAMSCAS VALLEDUPAR	40
EPC TIERRALTA	40
EPMSC EL BANCO	40
EPMSC ERE VALLEDUPAR	40
EPMSC MAGANGUE	40
EPMSC RIOHACHA	40
EPMSC SAN ANDRES	40
EPMSC SANTA MARTA	40

ERE COROZAL	40
EC JP BARRANQUILLA	40
TOTAL	480

Participaron en la aplicación de las encuestas los 15 establecimientos y la Sede Regional Norte, con un total de 40 encuestas en los diferentes meses de abril, mayo, junio y julio de 2016.

I. AMABILIDAD: PREGUNTA 1 Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	455	96%
NO	25	4%
TOTAL	480	100%

II. CAPACIDAD DE RESPUESTA.

PREGUNTA 2. ¿Se producían interrupciones durante la consulta?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	27	4%
NO	453	96%
TOTAL	480	100%

PREGUNTA 3. ¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	459	97%
NO	21	3%
TOTAL	480	100%

III. INSTALACIONES.

PREGUNTA 4 ¿la zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	449	95%
NO	31	5%
TOTAL	480	100%

IV. COMPETENCIA

PREGUNTA 5. ¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	471	99%
NO	9	1%
TOTAL	480	100%

V. PRESENTACION

PREGUNTA 6. ¿La presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	476	99%
NO	4	1%
TOTAL	480	100%

VI. PERCEPCION

PREGUNTA 7. ¿Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	472	99%
NO	8	1%
TOTAL	480	100%

VII. ACCESIBILIDAD

PREGUNTA 8. ¿Presenta usted alguna limitación?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	0	0%
NO	480	100%
TOTAL	480	100%

VIII. DATOS DE LOS CIUDADANOS

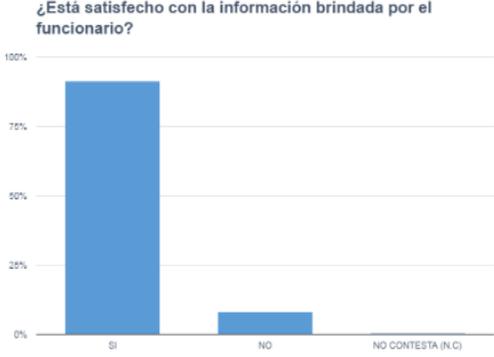
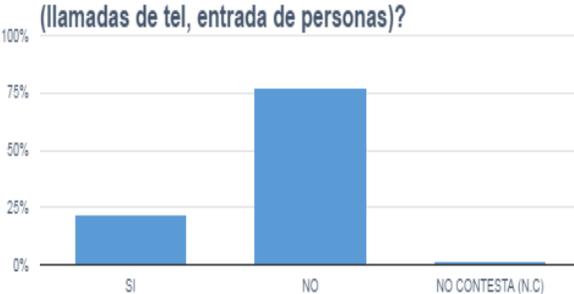
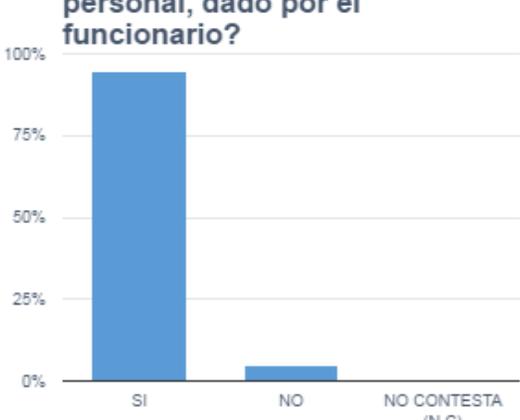
TIPO DE USUARIO	PERSONAS	%
Interno	246	53%
Familiar	178	35%
Defensor	14	3%
Entidad	7	1%
Funcionario	16	4%
Ciudadano	19	4%
TOTAL	480	100%

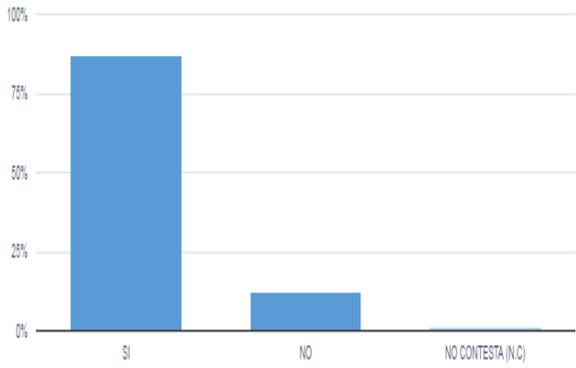
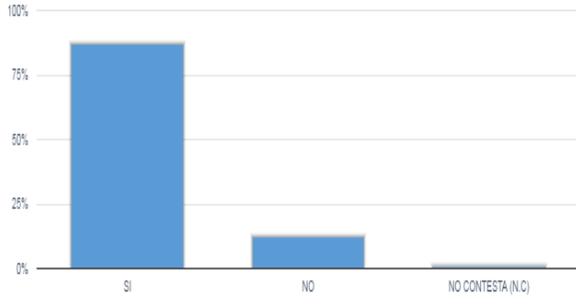
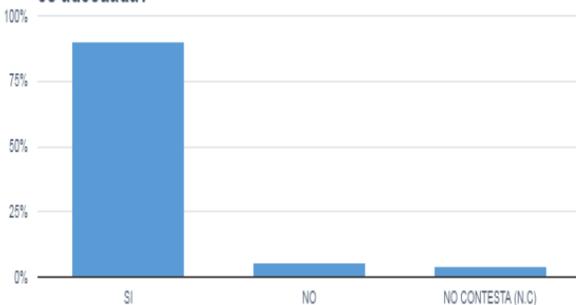
ESCOLARIDAD	PERSONAS	%
Primaria	164	36%
Secundaria	202	40%
Técnico	92	19%
Universitario	20	4%
Otros	2	1%
No contesta	0	0%
TOTAL	480	100%

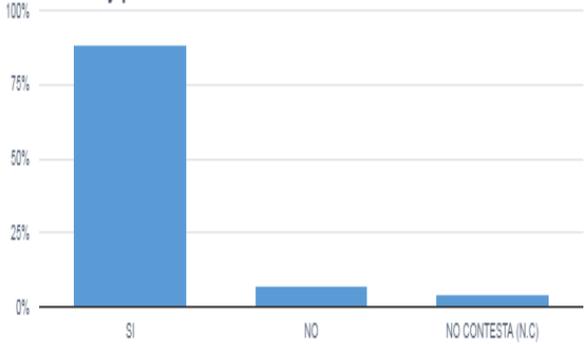
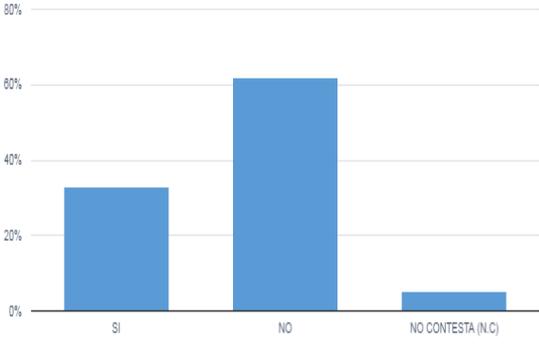
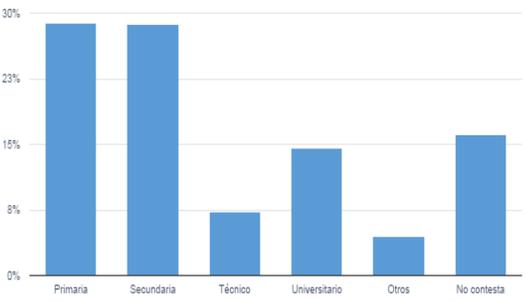
Notamos que el 53% de los encuestados fue el cliente misional, que si bien hay no conformes en la atención el 98% se le ha brindado atención oportuna, sin embargo hay necesidad de mejorar en el tema de amabilidad y de percepción en el servicio.

- **REGIONAL OCCIDENTE**

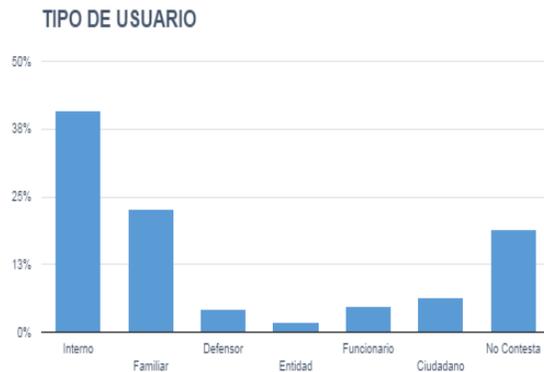
A continuación, se presentan histogramas de frecuencia que relacionan cada una de las preguntas relacionadas en la encuesta de Atención al Ciudadano, con el total de respuestas dadas por los ciudadanos que diligenciaron la encuesta en los establecimientos requeridos y que hacen parte de la Regional Occidente:

<p>1</p>	<p>¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C.)</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	95%	NO	5%	NO CONTESTA (N.C.)	0%	<p>El 95% del total de los ciudadanos que aplicaron la encuesta está satisfecho con el trato dado por el funcionario, el 5% restante no está satisfecho.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	95%									
NO	5%									
NO CONTESTA (N.C.)	0%									
<p>2</p>	<p>¿Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de tel, entrada de personas)?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C.)</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	22%	NO	77%	NO CONTESTA (N.C.)	2%	<p>El 77% del total de los ciudadanos que aplicaron la encuesta, mencionan que no se produjeron interrupciones durante la consulta, un 22% afirma que se presentaron interrupciones y el 2% no contestó esta pregunta.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	22%									
NO	77%									
NO CONTESTA (N.C.)	2%									
<p>3</p>	<p>¿Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C.)</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	91%	NO	8%	NO CONTESTA (N.C.)	1%	<p>El 91% del total de los ciudadanos encuestados se encuentra satisfecho con la información brindada por el funcionario y el 8% restante no se encuentra satisfecho. Los establecimientos que más respuestas negativas obtuvieron son: Pasto seguido de la Unión y Cartago.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	91%									
NO	8%									
NO CONTESTA (N.C.)	1%									

<p>4</p>	<p>¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	87%	NO	12%	NO CONTESTA (N.C)	1%	<p>El 87% del total de los ciudadanos encuestados considera que la zona de atención al usuario se encuentra en óptimas condiciones, un 12% considera que no se encuentra en óptimas condiciones y el 1% restante no contestó.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	87%									
NO	12%									
NO CONTESTA (N.C)	1%									
<p>5</p>	<p>¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	90%	NO	9%	NO CONTESTA (N.C)	1%	<p>El 90% del total de los ciudadanos encuestados considera que los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades necesarias para satisfacer las necesidades que requiere el servicio, un 9% considera que no es así y el 1% restante no contestó.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	90%									
NO	9%									
NO CONTESTA (N.C)	1%									
<p>6</p>	<p>¿la presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	90%	NO	5%	NO CONTESTA (N.C)	4%	<p>El 90% del total de los ciudadanos encuestados considera que la presentación del funcionario de ATECI es adecuada, un 5% considera los funcionarios no tienen una adecuada presentación y el 4% restante no contestó.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	90%									
NO	5%									
NO CONTESTA (N.C)	4%									

<p>7</p>	<p>¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	89%	NO	7%	NO CONTESTA (N.C)	4%	<p>El 89% del total de los ciudadanos encuestados considera que los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad, un 7% no considera que los funcionarios cumplan con dicha característica y el 4% restante no contestó.</p>						
Respuesta	Porcentaje															
SI	89%															
NO	7%															
NO CONTESTA (N.C)	4%															
<p>8</p>	<p>¿Presenta usted alguna limitación?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	33%	NO	62%	NO CONTESTA (N.C)	5%	<p>El 33% de los ciudadanos encuestados presenta alguna limitación, el 62% no presenta ninguna limitación y el 5% restante no contestó.</p>						
Respuesta	Porcentaje															
SI	33%															
NO	62%															
NO CONTESTA (N.C)	5%															
<p>9</p>	<p>Escolaridad</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primaria</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Universitario</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>No contesta</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Primaria	29%	Secundaria	29%	Técnico	7%	Universitario	15%	Otros	5%	No contesta	16%	<p>Un 29% del total de los ciudadanos encuestados cuenta con educación secundaria, un 29% cuenta con educación básica primaria, un 7% con educación técnica, un 15% con estudios universitarios, un 5% se ubica en la categoría de otros. El 16% de los encuestados no contestó esta pregunta.</p>
Categoría	Porcentaje															
Primaria	29%															
Secundaria	29%															
Técnico	7%															
Universitario	15%															
Otros	5%															
No contesta	16%															

10



Un 41% del total de los ciudadanos encuestados son internos, un 23% son familiares de los internos, las demás categorías se ubican entre 4% y 7%. El 19% de los ciudadanos encuestados no contestó esta pregunta.

- **REGIONAL ORIENTE**

Se realiza el siguiente análisis de acuerdo con la tabulación presentada por la Regional Oriente:

IX. AMABILIDAD: PREGUNTA 1 Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	409	97%
NO	14	3%
TOTAL	423	100%

X. CAPACIDAD DE RESPUESTA.

PREGUNTA 2. ¿Se producían interrupciones durante la consulta?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	103	24%
NO	308	73%
NO CONTESTA (N.C)	12	3%
TOTAL	423	100%

PREGUNTA 3. ¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	398	94%
NO	14	3%
NO CONTESTA (N.C)	10	2%
TOTAL	422	100%

XI. INSTALACIONES

PREGUNTA 4 ¿la zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	381	89%
NO	26	6%
NO CONTESTA (N.C)	19	4%
TOTAL	426	100%

XII. COMPETENCIA

PREGUNTA 5. ¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	407	96%
NO	7	2%
NO CONTESTA (N.C)	9	2%
TOTAL	423	100%

XIII. PRESENTACION

PREGUNTA 6. ¿La presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	410	97%
NO	4	1%
NO CONTESTA (N.C)	9	2%
TOTAL	423	100%

XIV. PERCEPCION

PREGUNTA 7. ¿Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	393	95%
NO	12	3%
NO CONTESTA (N.C)	8	2%
TOTAL	413	100%

XV. ACCESIBILIDAD

PREGUNTA 8. ¿Presenta usted alguna limitación?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	17	4%
NO	398	94%
NO CONTESTA (N.C)	8	2%
TOTAL	423	100%

XVI. DATOS DE LOS CIUDADANOS

ESCOLARIDAD	PERSONAS	%
Primaria	146	35%
Secundaria	148	35%
Técnico	45	11%
Universitario	34	8%
Otros	48	11%
No contesta	2	0%
TOTAL	423	100%

TIPO DE USUARIO	PERSONAS	%
Interno	184	43%
Familiar	176	42%
Defensor	18	4%
Entidad	4	1%
Funcionario	8	2%
Ciudadano	32	8%
No Contesta	1	0%
TOTAL	423	100%

CONCLUSIONES

Como lo muestran los diferentes resultados de este informe, la Atención al Ciudadano de las diferentes regionales en cuanto al servicio que prestan los funcionarios del INPEC, es adecuada y los resultados indican que los funcionarios tienen las capacidades y destrezas para afrontar la inquietud que tenga el ciudadano, sin embargo, la Regional Occidente presentó la mayor cantidad de respuestas no favorables (25) en cuanto a amabilidad, seguida de la Regional Norte (24).

En cuanto a la atención inmediata, se ve reflejada la Regional Occidente con 109 usuarios que afirman presentar interrupciones, seguida de la Regional Oriente (103). La Regional con mayor número de usuarios no satisfechos con la información suministrada fue la Norte con 62, las demás regionales están por debajo de 41.

Es importante resaltar que la mayor cantidad de respuestas negativas están dirigidas, por parte de los ciudadanos, a la no conformidad de la infraestructura en la cual se encuentran las oficinas de atención al ciudadano, encontrando que la mayor insatisfacción es de las oficinas de la Regional Occidente.

En cuanto a las respuestas referidas a la competencia de los funcionarios con los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio, la Regional Occidente presenta la mayor cantidad de no conformidades al

respecto (45) seguida de la Regional Norte (39). Por otra parte, la presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada en la mayoría de las Regionales, la más destacada es la Regional Viejo Caldas seguida de la Noroeste.

La percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio y privacidad, es importante puesto que hace que los ciudadanos no se sientan incómodos en la hora de la atención; al respecto, la Regional Occidente presenta 36 respuestas negativas, seguida de la Norte (34). La accesibilidad es importante y la Regional Central, Regional Occidente y Regional Viejo Caldas presentan la mayoría de encuestados en situación de discapacidad, la menor cantidad la presenta la Regional Noroeste.

Por último, la mayoría de los encuestados tienen escolaridad secundaria, seguido de la primaria, y los usuarios que más frecuentan las oficinas de Atención al Ciudadano en los Establecimientos y son los Internos, sus familiares y ciudadanos.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:

- Debido a que la mayor parte de consultas realizadas en las Oficinas de Atención al Ciudadano a nivel regional fueron acerca de las Visitas (391) y de Trámites Jurídicos (284) se sugiere implementar más información referente a estos temas por medio de carteleras informativas, página web, y voz a voz en los establecimientos para que tanto las personas privadas de la libertad como sus familiares sepan de estos temas.
- Se recomienda que los funcionarios encargados de las encuestas, las diligencien por completo para próximas oportunidades, ya que en algunas de ellas hay ítems que no están diligenciados.
- Se sugiere revisar los resultados de las diferentes encuestas para tomar acciones en los establecimientos que reportan falencias en la atención en cuanto a amabilidad e información en los puntos de atención de los ERONES para que sea brindada eficientemente en los centros de reclusión; sobre todo en el tema de interrupciones que tuvo un alto porcentaje.
- Es importante resaltar que la mayor cantidad de opiniones o de sugerencias negativas por parte de los ciudadanos se centraba en la parte de la accesibilidad (494), por lo cual

se recomienda encontrar los establecimientos con menor puntaje de satisfacción para dar prioridad a esta inconsistencia en este tema.

- “La primera y cuarta pregunta tienen un componente de valor agregado en la imagen institucional, la cual debemos mejorar desde el valor agregado competitivo, Porter M. (1980), hacia el servicio público penitenciario, desde una organización que aplica el aprendizaje organizacional”¹.
- “Como reflexión gerencial, este despacho impartirá instrucciones, que estén alineadas con la política pública penitenciaria diseñada en el Direccionamiento Estratégico, (PDE 2015-2018), pues, el no brindarle la oferta del servicio al cliente misional, riñe con los postulados de la Misión Pública Penitenciaria”².
- “Al parecer el formato de encuesta no resulta muy claro para los ciudadanos, lo anterior se evidencia en que entre el 16% y 19% no contestó las últimas preguntas sobre identificación del encuestado. Además, en el apartado de sugerencias las respuestas de los ciudadanos no apuntan al mejoramiento del área de ATECI, sino a reclamar por las condiciones de los internos sobre alimentación, trato de los guardianes, sistema de salud, etc. Se sugiere revisar y/o reestructurar el formato de encuesta para que resulte más cómodo y claro para los ciudadanos”³.

Revisó: Leyda Milena Medina – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Realizó y Proyectó: Estefany Cuitiva - Técnica Grupo Atención al Ciudadano
Fecha de finalizado: 30 de octubre de 2016

¹ Tomado de Informe Regional Norte.

² *Ibíd.*

³ Tomado de: Informe Regional Occidente.