

300- DIREG-ATECI-

## REGIONAL NORTE

Encuestas de satisfacción Atención al Ciudadano de los meses de Abril, Mayo, Junio y Julio 2016

De acuerdo a los resultados de las encuestas se evidencia lo siguiente  
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
Direccion Regional Norte	40
EC ERE SABANALARGA	40
EC JP BARRANQUILLA	40
EPAMSCAS VALLEDUPAR	40
EPC TIERRALTA	40
EPMSC CARTAGENA	40
EPMSC EL BANCO	40
EPMSC ERE BARRANQUILLA	40
EPMSC ERE VALLEDUPAR	40
EPMSC JP MONTERIA	40
EPMSC MAGANGUE	40
EPMSC RIOHACHA	40
EPMSC SAN ANDRES	40
EPMSC SANTA MARTA	40
EPMSC SINCELEJO	40
ERE COROZAL	40
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>

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	615	96%
NO	25	4%
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>

300- DIREG-ATECI-

## II. CAPACIDAD DE RESPUESTA.

**PREGUNTA 2. ¿Se producían interrupciones durante la consulta?**

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	27	4%
NO	613	96%
TOTAL	640	100%

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

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	619	97%
NO	21	3%
TOTAL	640	100%

## III. INSTALACIONES.

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

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	609	95%
NO	31	5%
TOTAL	640	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	631	99%
NO	9	1%
TOTAL	640	100%

## V. PRESENTACION

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

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	636	99%
NO	4	1%
TOTAL	640	100%

300- DIREG-ATECI-

## VI. PERCEPCION

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

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	632	99%
NO	8	1%
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>

## VII. ACCESIBILIDAD

**PREGUNTA 8. ¿Presenta usted alguna limitación?**

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	0	0%
NO	640	100%
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>

## VIII. DATOS DEL CIUDADANO

TIPO DE USUARIO	PERSONAS	%
Interno	337	53%
Familiar	224	35%
Defensor	20	3%
Entidad	7	1%
Funcionario	24	4%
Ciudadano	28	4%
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>

ESCOLARIDAD	PERSONAS	%
Primaria	229	36%
Secundaria	258	40%
Técnico	124	19%
Universitario	25	4%
<b>Otros</b>	4	1%
<b>No contesta</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>

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.

### 300- DIREG-ATECI- Tramite Quejas

DIMENSIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
VISITAS	194	30%
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	87	14%
LIBERTADES CONDICIONALES	68	11%
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	4	1%
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES	2	0%
OTROS/CUAL: INVESTIGACIONES, EDUCACIÓN RELIGIOSA, ENTREVISTA	0	0%
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	86	13%
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	3	0%
SIN DILIGENCIAR	25	4%
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	5	1%
CORRESPONDENCIA/ENCONMIENDAS	0	0%
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	10	2%
UBICACIÓN DEL INTERNO	8	1%
TRASLADO	61	10%
TRATAMIENTO PENITENCIARIO	11	2%
NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICI	2	0%
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO	1	0%
VIGILANCIA ELECTRÓNICA	6	1%
PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS	1	0%
REQUISAS MANUAL Y/O CANINA	0	0%
AISLAMIENTO	54	8%
CORRUPCIÓN	12	2%
FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBID)	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>

**Con base en los resultados expuestos a lo largo del presente informe se puede concluir los siguientes aspectos:**

- Aún persisten No-Conformes con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 el cual indica: “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

300- DIREG-ATECI-

300- DIREG-ATECI- 005237

- Es importante revisar el contenido de la Circular N° 000026: "Atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Establecimiento.
- Persiste la No utilización del aplicativo "Quejas WEB" de manera eficaz, eficiente y efectiva
- Impulsar la Gerencia de la gestión al ciudadano de manera amable y cordial.
- 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.
- 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.

Lo anterior para su conocimiento.

Atentamente,

**Teniente Coronel® CARLOS JULIO PINEDA GRANADOS**  
**Director Regional Norte Tres Inpec**

Elaborado por: Distinguido Arcesio Rodrigo López Pérez.  
Revisado por: Capitán Edgar Pérez Ortega.  
19 de Septiembre de 2016  
Mis documentos/O&M/Oficios