

Informe Consolidado Encuestas de Percepción Ciudadana correspondiente al periodo enero a noviembre de 2.019

Dirección General

Grupo de Atención al Ciudadano

PRESENTACIÓN

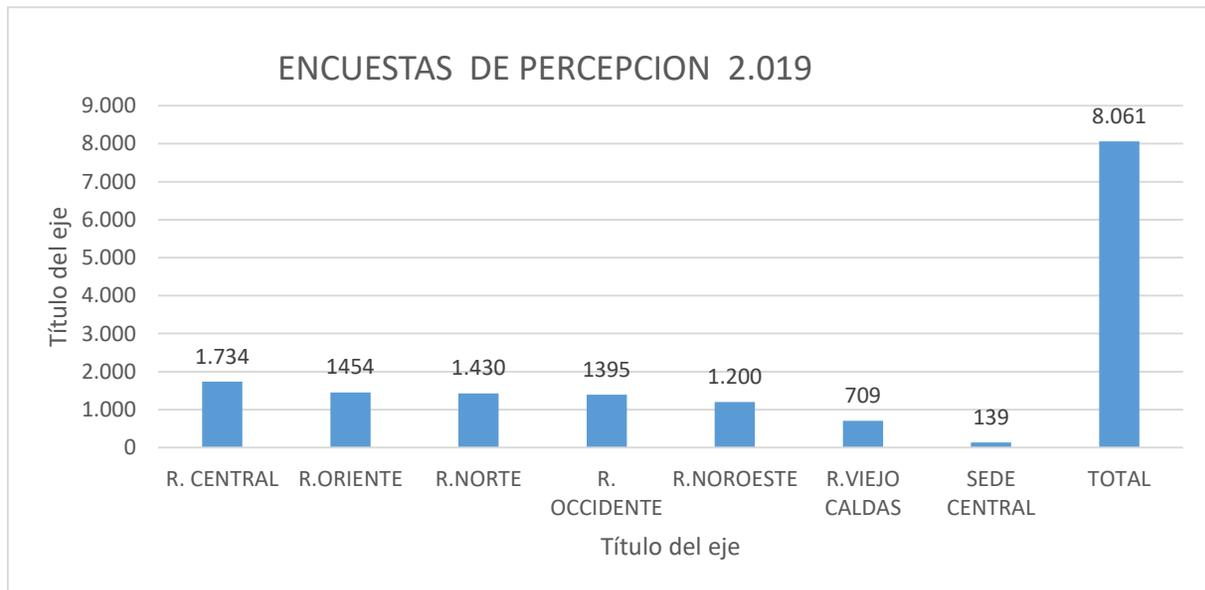
RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE 2019.

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 noviembre de 2.019 a las oficinas de atención al ciudadano en (6) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON seleccionados y adscritos a cada Regional y las encuestas adelantadas en la Sede Central con un total de 8.061 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 arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas:

ENCUESTAS DE PERCEPCION 2.019	
Sede	Cantidad
R. CENTRAL	1.734
R.ORIENTE	1454
R.NORTE	1.430
R. OCCIDENTE	1395
R.NOROESTE	1.200
R.VIEJO CALDAS	709
SEDE CENTRAL	139
TOTAL	8.061



Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

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

1. IDENTIFICACION VENTANILLA U OFICINA		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
SI	7.464	92.59%
NO	597	7.41%
TOTAL	8.061	100%

Como se puede apreciar de los 8061 encuestados lograron identificar la oficina de atención al ciudadano a nivel nacional 7.464 es decir un 92.59%, lo que significa que estas oficinas están ubicadas estratégicamente en la mayoría de los puntos de atención, 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	6.744	83.66%
NO	1.317	16.34%
TOTAL	8.061	100%

De las personas encuestadas respecto al conocimiento de la carta de trato digno al ciudadano implementada por la Dirección General del INPEC, el 81.34 % 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 16.34 % dice no conocerla, es posible que muchos de ellos no consultan la página web del Instituto donde aparece publicada al igual que encada punto de atención al ciudadano.

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	355	4.40%
2	646	8.01%
3	2.876	35.68%
4	4.184	51.90%
TOTAL	8.061	100%

3.2 ASPECTO DE LAS INSTALACIONES (Comodidad,orden,limpieza)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	186	2.31%
2	437	5.42%
3	2.173	26.96%
4	5.265	65.31%
TOTAL	8.061	100%

3.3 SUFICIENCIA DE VENTANILLAS ó MODULOS		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	441	5.47%
2	713	8.85%
3	2.082	25.83%
4	4.825	59.86%
TOTAL	8.061	100%

La calificación que brindan los 8.061 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 88.51% 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	51	0.63%
2	243	3.01%
3	1.072	13.30%
4	6.695	83.05%
TOTAL	8.061	100%

4.2 AMABILIDAD		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	56	0.69%
2	92	1.14%
3	919	11.40%
4	6.994	86.76%
TOTAL	8.061	100%

4.3 CONOCIMIENTO DEL TEMA		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	41	0.51%
2	121	1.50%
3	1.003	12.44%
4	6.896	85.55%
TOTAL	8.061	100%

4.4 ACTITUD DEL SERVICIO		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	38	0.47%
2	94	1.17%
3	1.000	12.41%
4	6.929	85.96%
TOTAL	8.061	100%

4.5 LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
RESPUESTA	No. Encuestas aplicadas	%
1	26	0.32%
2	68	0.84%
3	979	12.14%
4	6.988	86.69%
TOTAL	8.061	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 96.35% y el 98.83% 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.

5.1 RAPIDEZ EN LA ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	107	2.11%
2	307	3.81%
3	1.490	18.48%
4	6.094	75.60%
TOTAL	8.061	100%

5.2 SENCILLEZ DE LOS PROCESOS(Pasos requeridos)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	131	1.63%
2	314	3.90%
3	1.989	24.67%
4	5.627	69.81%
TOTAL	8.061	100%

5.3 CLARIDAD DE LOS REQUISITOS		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	94	1.17%
2	228	2.83%
3	1.464	18.16%
4	6.275	77.84%
TOTAL	8.061	100%

5.4 RESPETO POR EL TURNO DE ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	88	1.09%
2	182	2.26%
3	1.259	15.62%
4	6.532	81.03%
TOTAL	8.061	100%

5.5 CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	117	1.45%
2	205	2.54%
3	1.474	18.29%
4	6.265	77.72%
TOTAL	8.061	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 95.44% resultado altamente positivo.

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

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SUPERO SUS EXPECTATIVAS	6.939	86.08%
CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS	869	10.78%
NO CUMPLIO SUS EXPECTATIVAS	253	3.14%
TOTAL	8.061	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 8.061 encuestados el 86.08.% ,es decir 6.939 personas indican que se superó con las expectativas, mientras que el 10.78% se cumplió, lo que nos indica que, un 96.86%, 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 existente.

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

RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
SI	6.957	86.30%
NO	482	5.98%
N/A	622	7.72%
TOTAL	8.061	100%

De los 8.061 encuestados el 86.30%, 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 7.72 % no les aplica la pregunta.

8. ¿Debió acudir varias veces a solicitar servicio?

RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
SI	2.009	24.92%
NO	6.052	75.08%
TOTAL	8.061	100%

De 8.061 encuestados 6052, es decir el 75.08% fue atendido oportunamente al no tener que acudir varias veces a preguntar por su requerimiento, sin embargo, un 24.92% 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	6.234	77.34%
NO	1.058	13.12%
N/A	769	9.54%
TOTAL	8.061	100%

Se puede apreciar que un 77.34% de los encuestados recibieron información respecto al tratamiento y la política de datos personales, indicativo que debe mejorar mediante 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 93.85% de personas se encuentran en los estratos 1, 2 y 3, que en un 43.23% de los encuestados se encuentran trabajando, un 13.03% buscando trabajo y estudiando un 13.21%, en cuanto a la edad quienes más acuden a buscar atención se encuentran en los rangos de 30 a 58 años un 47.59 % y de 19 a 29 años un 33.99 %, con una mayor participación del género femenino 52.6% con respecto al masculino 47.40%

CONCLUSIONES

Un alto porcentaje califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos 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 contó con el proyecto de inversión para este año mediante la implementación de infraestructura física (22 módulos) que se distribuyeron en 22 puntos de atención al ciudadano incluida la Sede Central, 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 Plantic 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.