

81002-DINPE-GATEC

INPEC 12-07-2021 09:55
Al Contestar Cite Este No.: 2021IE0135920 Fol:14 Anex:0 FA:0
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / MARIANO DE LA CRUZ BOTERO COY
ASUNTO INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA I SEMESTRE 2021
OBS

2021IE0135920



Bogotá D.C,

Mayor General
MARIANO BOTERO COY
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

Asunto: **Informe Consolidado Encuestas de Percepción Ciudadana I Semestre 2021**

Respetuoso Saludo Señor General,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2.021, el grupo de atención al ciudadano realizo el consolidado correspondiente a las Encuestas de Percepción Ciudadana de la Sede Central y la enviada por seis (6) Direcciones Regionales, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas, Central y ERON adscritos, como a continuación se presenta.

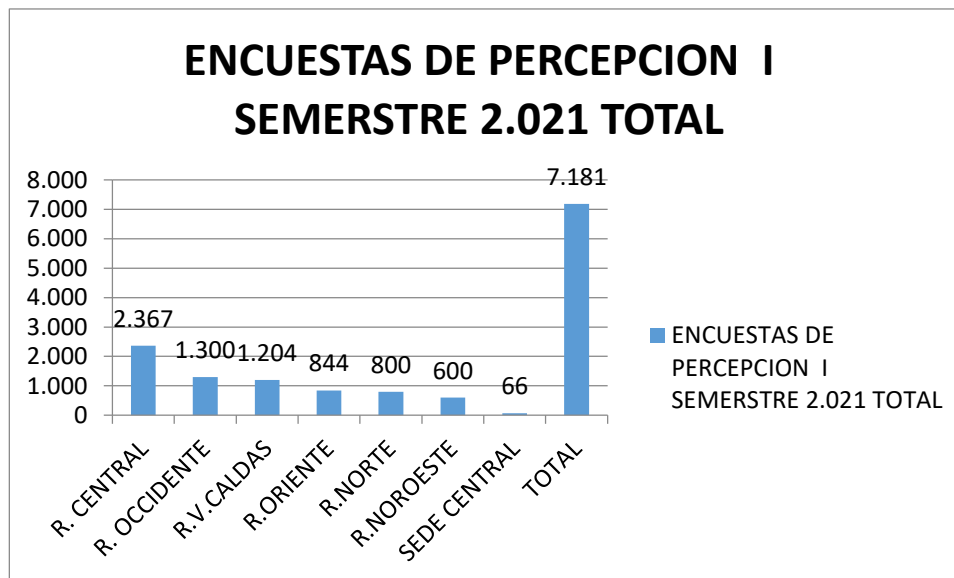
RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2.020

Esta información es el resultado de las encuestas realizadas de forma aleatoria simple a los ciudadanos que solicitaron algún trámite o servicio a través de los canales para tal fin, durante los meses de enero a junio de 2.021 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 encuestados a nivel nacional, para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, teniendo en cuenta que a partir del mes de marzo se cambió el formulario de encuestas con el fin de obtener una mejor caracterización del ciudadano, resaltando ciertas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad.

CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2.021

ENCUESTAS DE PERCEPCION I SEMERSTRE 2.021	
SEDE	TOTAL
R. CENTRAL	2.367
R. OCCIDENTE	1.300
R.V.CALDAS	1.204
R.ORIENTE	844
R.NORTE	800
R.NOROESTE	600
SEDE CENTRAL	66
TOTAL	7.181



CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

1. Género

GENERO			
SEDE	F	M	TOTAL
R. CENTRAL	561	1.806	2.367
R. OCCIDENTE	323	977	1.300
R. VCALDAS	514	690	1.204
R.ORIENTE	433	411	844
R. NORTE	119	681	800
R.V. NOROESTE	129	471	600
SEDE CENTRAL	36	30	66
TOTAL	2.115	5.066	7.181
%	29,45%	70,55%	

Un **70.55 %** de los usuarios corresponde al género masculino.

2. Tipo de Población

TIPO DE POBLACION								
SEDE	LGBTI	AFROCOLOMBIANA	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERA	ROM	NINGUNO	OTRO
R.CENTRAL	45	46	74	5	2	2	1776	417
R.OCCIDENTE	48	220	78	1	2	0	684	267
R.NORTE	94	96	86	112	11	5	386	10
R.ORIENTE	0	1	0	2	0	0	810	31
R.NOROESTE	6	35	5	0	0	0	476	78
R.V.CALDAS	47	169	105	1	2	3	666	211
SEDE CENTRAL	11	12	8	10	0	0	10	15
TOTAL	251	579	356	131	17	10	4808	1029

%	3,50%	8,06%	4,96%	1,82%	0,24%	0,14%	66,95%	14,33%
---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------

Un **66.95 %** de los usuarios corresponde a ningún tipo de población y sobresa la población afrocolombiana con un porcentaje del 8.06%.

3. Edad

EDAD					
SEDE	15-18	19-29	30-58	58+	TOTAL
R.CENTRAL	31	758	1341	237	2367
R.OCCIDENTE	17	410	755	118	1300
R.V.CALDAS	23	387	658	136	1204
R.ORIENTE	0	281	517	46	844
R.NORTE	101	337	204	158	800
R.NOROESTE	1	286	298	15	600
SEDE CENTRAL	5	29	25	7	66
TOTAL	178	2488	3798	717	7181
%	2,48%	34,65%	52,89%	9,98%	

Un 52.89% de los usuarios se encuentran en el rango de los 30 y 58 años de edad, seguida de un porcentaje del 34.65% entre los 19 y 29 años.

4. Estrato Social

ESTRATO							
SEDE	1	2	3	4	5	6	TOTAL
R.CENTRAL	958	1045	313	22	18	11	2367
R.OCCIDENTE	614	463	200	21	2	0	1300
R.V.CALDAS	531	436	208	27	2	0	1204
R.ORIENTE	389	383	69	3	0	0	844
R.NORTE	331	249	144	54	22	0	800
R.NOROESTE	318	207	59	15	1	0	600
SEDE CENTRAL	12	25	27	1	1	0	66
TOTAL	3153	2808	1020	143	46	11	7181

%	43,91%	39,10%	14,20%	1,99%	0,64%	0,15%
---	--------	--------	--------	-------	-------	-------

El **43.91%** de los usuarios se encuentran en estrato 1, seguido de un 39.10% en estrato 2.

5. Escolaridad

ESCOLARIDAD						
SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA	UNIVERSIDAD	OTRA	TOTAL
R.CENTRAL	925	1011	235	122	74	2367
R.OCCIDENTE	476	600	132	70	22	1300
R.V.CALDAS	457	546	126	58	17	1204
R.ORIENTE	246	448	98	45	7	844
R.NORTE	282	204	135	133	46	800
R.NOROESTE	237	280	56	22	5	600
SEDE CENTRAL	18	27	14	6	1	66
TOTAL	2641	3116	796	456	172	7181
%	36,78%	43,39%	11,08%	6,35%	2,40%	

El **43.39%** de los usuarios tienen como ultimo nivel de escolaridad secundaria, seguido de un 36.78% en primaria.

6. Atención preferencial

ATENCIÓN PREFERENCIAL								
SEDE	ADULTO MAYOR	MUJERES EMBARAZADAS	POBLACION EN SITUACION DE VULNERABILIDAD	GRUPOS ETNICOS MINORITARIOS	NIÑOS, NIÑAS ADOLESCENTES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS DE TALLA BAJA	NINGUNO
R.CENTRAL	295	75	461	45	6	19	33	1433
R.OCCIDENTE	239	77	278	28	38	42	69	529
R.V.CALDAS	205	65	260	110	23	25	40	476
R.ORIENTE	18	6	65	1	1	2	0	751
R.NORTE	119	100	296	20	26	12	0	227
R.NOROESTE	24	0	245	17	7	3	7	297
SEDE CENTRAL	18	9	23	4	0	10	2	0
TOTAL	918	332	1628	225	101	113	151	3713

%	12,78%	4,62%	22,67%	3,13%	1,41%	1,57%	2,10%	51,71%
---	--------	-------	--------	-------	-------	-------	-------	--------

El **22.67%** de la población encuestada corresponde a población en situación de vulnerabilidad, seguido de un 12.78% que representa población de adulto mayor.

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

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	1984	383
R.OCCIDENTE	1150	150
R.V.CALDAS	1124	80
R.ORIENTE	729	115
R.NORTE	711	89
R.NOROESTE	576	24
SEDE CENTRAL	66	0
TOTAL	6340	841
%	88,29%	11,71%

Un **88,29%** de los usuarios son informados de la Política de privacidad del INPEC, esto demuestra un avance en la socialización y aplicabilidad del documento, sin embargo, hay un porcentaje del 11,71%, que dice que no han sido notificados de la ley de privacidad o que no aplica para ellos.

8. ¿Conoce la carta de Trato digno (derechos, deberes y canales atención) de la entidad?

CARTA DEL TRATO DIGNO DE LA ENTIDAD		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	1895	472
R.OCCIDENTE	1108	192
R.V.CALDAS	1113	91
R.ORIENTE	715	129
R.NORTE	741	59
R.NOROESTE	568	32
SEDE CENTRAL	63	3

TOTAL	6203	978
%	86,38%	13,62%

El **86,38 %** de los encuestados conocen la Carta Trato digno al ciudadano, con un 13.62% que manifiesta no conocerla.

9. Trámite o servicio solicitado

SERVICIO O TRAMITE SOLICITADO								
TIPO DE TRAMITE	S. CENTRAL	R.CENTRAL	R-OCCIDENTE	R.NORTE	R.ORIENTE	R.NOROESTE	R.V.CALDAS	TOTAL
Beneficios Administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional)	12	502	198	118	146	86	133	1195
Encomiendas	3	583	250	99	197	88	188	1408
Atención médica	4	259	226	50	72	63	173	847
Consignación Cuenta Matriz Internos	6	253	200	18	25	79	126	707
Solicitud de descuento para estudio, trabajo y enseñanza	4	417	172	90	46	72	89	890
expedición de cómputos de trabajo y/o estudio	6	366	132	46	68	15	73	706
Otro/Cual:	0	172	55	7	26	77	56	393
Trámite para la Libertad por pena cumplida	8	233	92	49	28	9	38	457
Visitel	0	192	72	32	24	28	80	428
Requerimiento para el cambio de fase	5	277	109	30	48	24	48	541
Información del procedimiento de visitas	8	261	150	63	77	39	119	717
Tramite de Traslado	8	260	107	76	27	5	56	539
No dar Respuesta a las Peticiones	2	169	134	66	37	0	84	492
Carnetización	0	33	25	30	15	1	6	110
Uso excesivo de la Fuerza	0	29	19	26		0	7	81
TOTAL	66	4006	1941	800	836	39	1276	9511

El **14.80%** solicitan información relacionada con encomiendas, 12.56% los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) . han requerido, solicitud de descuento por estudio, trabajo, enseñanza 9.36% atención medica un 8.90%, información del procedimiento de visitas 7.53% consignación cuenta matriz 7.43%, como los servicios más solicitados.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

10. ¿Su trámite o servicio que se realizó fue solucionado?

SU TRAMITE FUE SOLUCIONADO		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2072	295
R.OCCIDENTE	1180	120
R.V.CALDAS	1152	52
R.ORIENTE	809	35
R.NORTE	712	88
R.NOROESTE	578	22
SEDE CENTRAL	66	0
TOTAL	6569	612
%	91,48%	8,52%

Al 91.48% de los encuestados les fue solucionado el trámite o servicio solicitado

11. ¿Fueron amables los servidores públicos que lo atendieron?

AMABILIDAD DEL SERVIDOR PUBLICO		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2209	158
R.OCCIDENTE	1267	33
R.V.CALDAS	953	251
R.ORIENTE	828	16
R.NORTE	800	0
R.NOROESTE	598	2
SEDE CENTRAL	66	0
TOTAL	6721	460

%	93,59%	6,41%
---	--------	-------

Un **93,21%** de los encuestados indican que los servidores públicos que los atendieron fueron amables en su trato.

12, ¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención a su requerimiento?

FUNCIONARIO POSEE CONOCIMIENTOS		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2196	171
R.OCCIDENTE	1224	76
R.V.CALDAS	1191	13
R.ORIENTE	824	20
R.NORTE	800	0
R.NOROESTE	590	10
SEDE CENTRAL	66	0
TOTAL	6891	290
%	95,96%	4,04%

Un **95.96%** de los usuarios atendidos consideran que los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención a su requerimiento.

13.¿La información y respuesta que recibió fue en un lenguaje claro y sencillo?

RESPUESTA EN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2210	157
R.OCCIDENTE	1242	58
R.V.CALDAS	1193	11
R.ORIENTE	814	30
R.NORTE	798	2
R.NOROESTE	593	7

SEDE CENTRAL	66	0
TOTAL	6916	265
%	96,31%	3,69%

Para el **96.31%** de los usuarios atendidos consideran que el INPEC atiende de manera clara, sencilla y con empatía.

14, ¿Tuvo que venir varias veces para cumplir con su requerimiento?

VENIR VARIAS VECES		
SEDE	NO	SI
R.CENTRAL	1919	448
R.OCCIDENTE	1147	153
R.V.CALDAS	1141	63
R.ORIENTE	722	122
R.NORTE	770	30
R.NOROESTE	546	54
SEDE CENTRAL	65	1
TOTAL	6310	871
%	87,87%	12,13%

El **12,13%** de los usuarios atendidos, opinan que tuvieron que venir varias veces para solucionar sus requerimientos.

15, ¿Le han solicitado dinero, dadas para proporcionarle el servicio?

SOLICITUD DE DINERO O DAVIDAS POR EL SERVICIO PRESTADO		
SEDE	NO	SI
R.CENTRAL	2362	5
R.OCCIDENTE	1267	33
R.V.CALDAS	1202	2
R.ORIENTE	841	3
R.NORTE	800	0
R.NOROESTE	600	0
SEDE CENTRAL	66	0
TOTAL	7138	43
%	99,40%	0,60%

El **0.60%** de los usuarios encuestados manifiesta que le han solicitado dinero o dadas para proporcionarle el servicio, situación que como se puede apreciar se presenta en las regionales, Occidente, Central y Oriente

INFORME ENCUESTAS DE LA SOLUCION DE ASIGNACION DE TURNOS CON CALIFICADORES

Este modelo de servicio está encaminado a los objetivos de atención al ciudadano que requiere la entidad, para lo cual se implementó la medición de la percepción de los ciudadanos mediante una encuesta resultados que podrán ser consultados en tiempo real por el administrador de la aplicación y que para el periodo de octubre 2020 a mayo 2.021 se realizaron 137 encuestas en los puntos en los tres (3) puntos de atención Sede Central, COBOG “la Picota” y CPMSBOG “La Modelo”.

PUNTO DE ATENCION	NUMERO DE ENCUESTAS
DIRECCION GENERAL	115
COBOG “La Picota”	4
CPMSBOG “La Modelo”	18
TOTAL	137

PUNTO DE ATENCION	DIRECCION GENERAL	LA PICOTA	LA MODELO	
GENERO	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL
MASCULINO	47	2	3	52
FEMENINO	68	2	15	85
¿Su PQRSD u orientación fue resuelta?	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL
SI	111	4	15	130
NO	4	0	3	7
¿Considera sencillo y eficaz el acceso al turno a través del kiosco de InteliTurnos?	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL
SI	114	4	16	134
NO	1	0	2	3
¿Cómo le gustaría realizar su solicitud en el INPEC?	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL

ESCRITO	14		1	15
PERSONAL	65	3	7	75
CORREO ELECTRONICO	32	1	4	37
TELEFONICO	4			4
PAGINA WEB			6	6
¿Cuántas veces ha realizado peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el canal de atención presencial?	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL
1 VEZ	87	2	8	97
1-3 VECES	23	1	8	32
3-6 VECES	4	0	0	4
6 ó MAS VECES	1	1	2	4
¿El lenguaje del funcionario fue claro y sencillo?	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL
SI	113	3	17	133
NO	2	1	1	4
¿El funcionario que lo atendió tenía los conocimientos suficientes para resolver su solicitud?	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL
SI	115	4	17	136
NO	0	0	1	1
¿La atención recibida fue cordial?	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL
SI	114	4	17	135
NO	1	0	1	2

CONCLUSIONES

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, teniendo en cuenta que un alto porcentaje califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano.

En algunas ocasiones los ciudadanos perciben cierta inconformidad por las demoras en la prestación de algunos servicios especialmente los relacionados con los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) encomiendas, atención médica, consignación cuenta matriz, información procedimiento de visitas, entre los más relevantes

Se puede observar que hay una mayor participación del género masculino y que la mayoría de los entrevistados pertenecen a los estratos uno, 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, 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.

RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar el indicador es importante hacer visible la Carta de Trato Digno al Ciudadano en todas las oficinas de atención, de esta forma se garantizan 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.

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.

Política de tratamiento de datos personales, continuar con la debida información y aplicabilidad sobre esta política dando el debido cumplimiento de ley.

Continuar utilizando los canales de difusión de la entidad para informar que para sus trámites o requerimientos los ciudadanos, no requieren de utilizar a terceros (tramitador) ni ofrecer dadivas,

Atender a los ciudadanos oportunamente sus requerimientos sin discriminación y prestar el servicio con respeto sin clasificaciones sobre su nivel escolar o estrato social, ya que el objetivo primordial es mejorar cada día más la imagen institucional.

Requerir a los ERON para que se tramiten todas las PQRSD presentadas por los ciudadanos y así mismo se realice el seguimiento adecuado para que los usuarios no reiteren sus solicitudes ni tengan en lo posible que venir varias a veces por el mismo requerimiento y ser claros en las respuestas

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Reviso: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano
Proyectó: Luis Alejandro González Torres – Profesional Universitario. Grupo Atención al Ciudadano
Archivo: mis documentos informes de encuestas de Percepción 2.020