

ACTUALIZACION CARACTERIZACION DE USUARIOS

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y
CARCELARIO - INPEC

DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
2018

Tabla de Contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. ALCANCE	4
2. OBJETIVO GENERAL	4
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. NORMATIVIDAD APLICABLE	5
3.1 LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES DIRECCION GENERAL DEL INPEC GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	6
4. MECANISMOS DE RECOLECCION DE LA IIFORMACION	6
4.1 ESTADISTICAS	6
4.2 RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE LA VIGENCIA 2018.	6 a 17
5. ESTRATEGIAS	18

INTRODUCCIÓN

Este documento se realiza con el propósito de conocer y caracterizar a los ciudadanos que tienen interés y expectativa en los servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario — INPEC y teniendo en cuenta los análisis a las diferentes variables se puede concluir que las mejoras en módulos, herramientas tecnológicas, como las condiciones de atención al ciudadano nos permitirán obtener información clara, precisa y oportuna, mejorando así la calidad del servicio.

Para la vigencia 2018 se aplicaron en cada una de las oficinas de Atención al ciudadano **7.804** encuestas a nivel nacional en ERON, Direcciones Regionales y Sede Central, identificando la caracterización de cada uno de los ciudadanos, la cual nos ha permitido caracterizar a los ciudadanos que hacen uso de los servicios que presta el INPEC, resaltando ciertas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad.

1. ALCANCE

Caracterización de los PPL (Población Privada de la Libertad), familiares de internos, entidades gubernamentales y ciudadanos en general.

2. OBJETIVO GENERAL.

Conocer las Características de los PPL (Persona Privada de la Libertad), familiares, defensores, entidades Gubernamentales, no Gubernamentales y Ciudadanos en general, que acceden a los servicios que brinda el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC, a través de los canales de atención con los que cuenta el instituto a fin de conocer la percepción e inquietudes brindando una atención oportuna, en un lenguaje claro y sencillo.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades de los Ciudadanos frente a sus intereses y expectativas de los servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y carcelario INPEC.
- Optimizar los puntos de atención mediante infraestructura física (modulo), con el fin de individualizar la atención para acceder a los servicios.
- Mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano mediante la implementación de herramientas tecnológicas.
- Presentar la información con calidad, oportuna, en un lenguaje claro y sencillo.
- Garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos, con el fin de fortalecer la interacción del instituto.

3. **NORMATIVIDAD APLICABLE**

- NTGP 1000: Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009 Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 2122 del 15 de junio de 2012: Por la cual se desarrolla la estructura orgánica y se determinan los grupos de trabajo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC).
- Documento CONPES 3785 Bogotá D.C., 9 de Diciembre de 2013: El objetivo general de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.
- Decreto número 2623 del 13 de Julio del 2009: Se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano por el cual señala que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, los que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social del Estado.
- Resolución Número 001139 de 30 de Abril 2013: La cual se crea y se reglamenta el comité interdisciplinario de Gestión de Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC.

3.1 **LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES DIRECCION GENERAL DEL INPEC**

- Circular 0035 de 2015 dirigido a las Direcciones Regionales, Establecimientos de Reclusión y Dependencias, recalcando el cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, en donde se fijan los parámetros las respuestas de las peticiones, de igual forma las sanciones disciplinarias por su incumplimiento.

- Fortalecimiento de Buenas Prácticas de Atención al Ciudadano.
- Aplicación de la Encuesta estructurada con el fin de medir la Satisfacción y Caracterización del servicio al Ciudadano y uso del aplicativo quejas Web.
- Ubicación y organización de las oficinas de Atención al Ciudadano.
- Mobiliario y equipos de Cómputos a las Direcciones Regionales — ERON, Escuela Penitenciaria Nacional – Proyecto de Inversión DNP.
- Socialización de las Herramientas de comunicación (protocolos de atención, afiches, revistas, plegables, entre otros).

4. MECANISMOS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

La información que se utilizará para la ejecución de la caracterización al ciudadano del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario — INPEC, son las encuestas de percepción ciudadana realizadas de manera presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano a nivel Nacional en los ERON, Direcciones Regionales y Sede Central.

4.1 ESTADISTICA

4.1.1 RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE 2018.

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de encuestas ingresadas: 0

Cantidad de encuestas que debe ingresar: 1

◀ Regresar al menú principal

Punto (Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1

1.2

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1

2.2

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

Aspecto	1	2	3	4
3.1 Señalización				
3.2 Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)				
3.3 Suficiencia de ventanillas/modulos				

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

Aspecto	1	2	3	4
4.1 Presentación personal				
4.2 Amabilidad				
4.3 Conocimiento del tema				
4.4 Actitud de servicio				
4.5 Lenguaje claro y sencillo				

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

Aspecto	1	2	3	4
5.1 Rapidez en la atención				
5.2 Sencillez de los procesos (pasos requeridos)				
5.3 Claridad de los requisitos				
5.4 Respeto por el turno de atención				
5.5 Conveniencia de horarios de atención				

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1

6.2 Cumplió sus expectativas
6.3 No cumplió sus expectativas

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

7.1 SI
7.2 No
7.3 NA

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1 SI Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?
8.2 No

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1 SI
9.2 No
9.3 NA

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1 SI
10.2 No

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

11.1 SI
11.2 No
11.3 NA

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1 SI
12.2 No ¿Porque?

Para finalizar ¿podría suministrarnos la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad 15-18 19-29 30-59 60+

Género (No la pregunta, registre por observación)
14.1 Femenino
14.2 Masculino

Último nivel de escolaridad alcanzado
15.1 Ninguna

15.2 Primaria
15.3 Secundaria
15.4 Técnica/Tecnológica
15.5 Universitaria
15.6 Posgrado

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1 Trabajando
16.2 Buscando trabajo
16.3 Estudiando
16.4 Oficios del hogar
16.5 Pensionado o jubilado
16.6 Otra

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

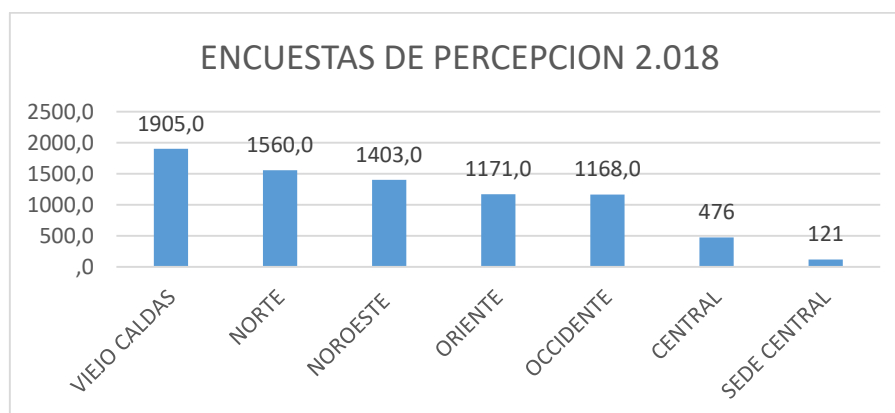
1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 Diciembre de 2.018 a la oficinas de atención al ciudadano en las seis (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 Sede Central con un total de 7.804 encuestados a nivel nacional.

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas para conocer la satisfacción del cliente 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:

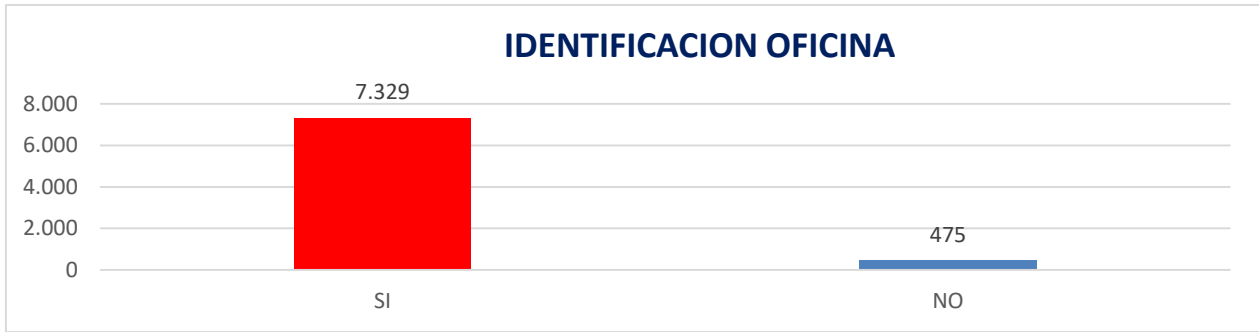
ENCUESTAS DE PERCEPCION 2,018	
Sede	Cantidad
VIEJO CALDAS	1.905
NORTE	1.560
NOROESTE	1.403
ORIENTE	1.171
OCCIDENTE	1.168
CENTRAL	476
SEDE CENTRAL	121
TOTAL	7.804



Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente:

1. Identificación de la ventanilla u oficina atención al ciudadano

1. IDENTIFICACION VENTANILLA U OFICINA		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	7.329	94%
NO	475	6.%
TOTAL	7.804	100%



Como se puede apreciar de los 7.804 encuestados lograron identificar la oficina de atención al ciudadano 7.329 es decir un 94.0%, 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, mientras que el 6% no la identifica.

2. ¿Conoce la carta de trato Digno (Derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2. Conoce la carta de trato Digno de la entidad?		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	6.701	85.90%
NO	1.103	14.10%
TOTAL	7.804	100%



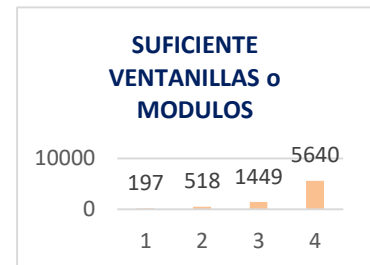
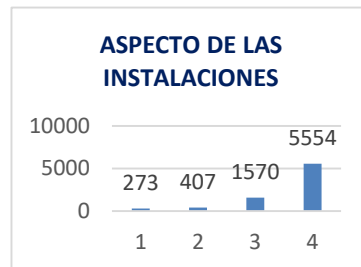
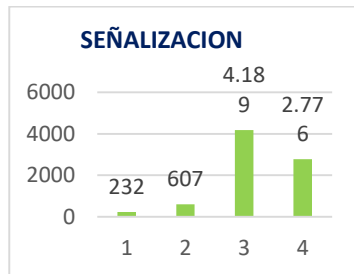
Es así que de las 7.804 personas encuestadas respecto al conocimiento de la carta de trato digno al ciudadano implementada por la Dirección General del INPEC, 85.90% de las personas encuestadas conocen dicho documento. Lo anterior nos indica que la actividad de socialización que se hizo respecto a este tema surtió efectos positivos, si bien es cierto, un 14.10% dice no conocerla, es posible que muchos de ellos no consultan la página web del Instituto donde aparece publicada.

3. Calificación de los aspectos relacionados con el del punto de atención.

3.1 CALIFICACION ASPECTO (SEÑALIZACION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	232	3.0%
2	607	7.7%
3	4.189	53.7%
4	2.776	35.6%
TOTAL	7.804	100%

3.2 ASPECTO DE LAS INSTALACIONES (Comodidad,orden,limpieza)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	273	2,59%
2	407	6,87%
3	1570	18,46%
4	5554	72,54%
TOTAL	7.804	100%

3.3 CALIFICACION ASPECTO (SUFICIENTES DE VENTANILLAS ó MODULOS)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	197	2.50%
2	518	6.60%
3	1449	18.60%
4	5640	72.30%
TOTAL	7.804	100%



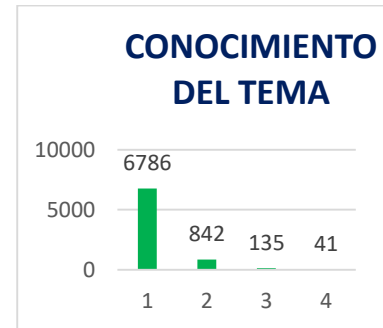
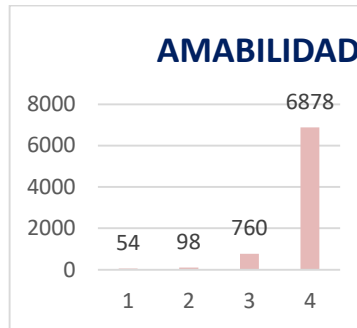
La calificación que brindan los 7.804 encuestados respecto a la estructura física de las oficinas de atención al ciudadano es altamente positiva si tenemos en cuenta que la mayoría de las personas en promedio un 90% califican en los puntos 3 (muy buena) y 4 (excelente) de las casillas para los aspectos de señalización, comodidad, orden y limpieza, así como la suficiencia de ventanillas o módulos.

4. Calificación del servidor público que atendió.

4.1 CALIFICACION ASPECTO (PRESENTACION PERSONAL)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	46	0.59%
2	140	1.80%
3	856	10.96%
4	6.762	86.65%
TOTAL	7.804	100%

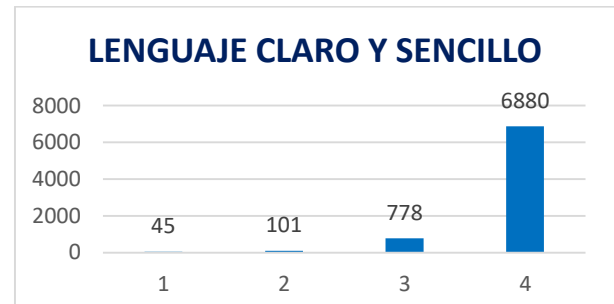
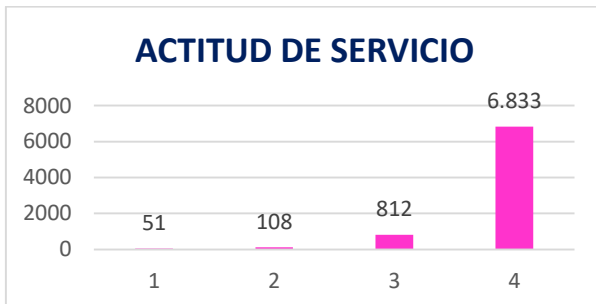
4.2 CALIFICACION ASPECTO (AMABILIDAD)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	54	0.70%
2	98	1.24%
3	760	9.75%
4	6878	88.31%
TOTAL	7.790	100%

4.3 CALIFICACION ASPECTO (CONOCIMIENTO DEL TEMA)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	6786	0.50%
2	842	1.73%
3	135	10.82%
4	41	86.95%
TOTAL	7.804	100%



4.4 CALIFICACION ASPECTO (ACTITUD DEL SERVICIO)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	51	0.65%
2	108	1.39%
3	812	10.40%
4	6.833	87.56%
TOTAL	7.804	100%

4.5 CALIFICACION ASPECTO (LENGUAJE CLARO Y SENCILLO)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	45	0.57%
2	101	1.30%
3	778	9.97%
4	6880	88.16%
TOTAL	7.804	100%



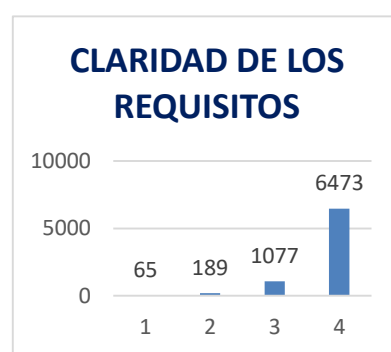
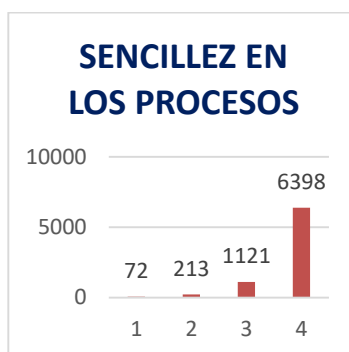
Es de gran importancia el análisis que se puede hacer respecto a cómo los ciudadanos calificaron como una imagen muy alta al momento de ser atendidos por los responsables de la oficina de atención al ciudadano, pues como se puede apreciar en su gran mayoría son calificados con los puntajes más alto 3 (Muy bueno) y 4 (excelente), oscilando dicha respuesta en el entre el 97% y el 98% 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 retroalimentación y capacitación en temas tan importantes como la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano que se venido socializando ha surtido efectos muy positivos.

5. Calificación del servicio recibido

5.1 CALIFICACION ASPECTO (RAPIDEZ EN LA ATENCION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	80	1.02%
2	327	4.19%
3	1071	13,72%
4	6326	81,07%
TOTAL	7.804	100%

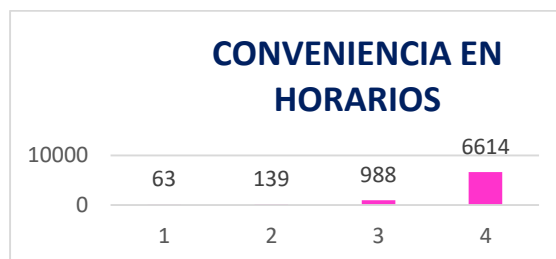
5.2 CALIFICACION ASPECTO (SENCILLEZ DE LOS PROCESOS)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	72	0.92%
2	213	2.73%
3	1121	14.35%
4	6398	82.00%
TOTAL	7.804	100%

5.3 CALIFICACION ASPECTO (CLARIDAD DE LOS REQUISITOS)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	65	0.79%
2	189	2.32%
3	1077	13.6%
4	6473	83.29%
TOTAL	7.804	100%



5.4 CALIFICACION ASPECTO (RESPETO POR EL TURNO DE ATENCION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	53	0,70%
2	134	1,70%
3	947	12.10%
4	6670	85.50%
TOTAL	7.804	100%

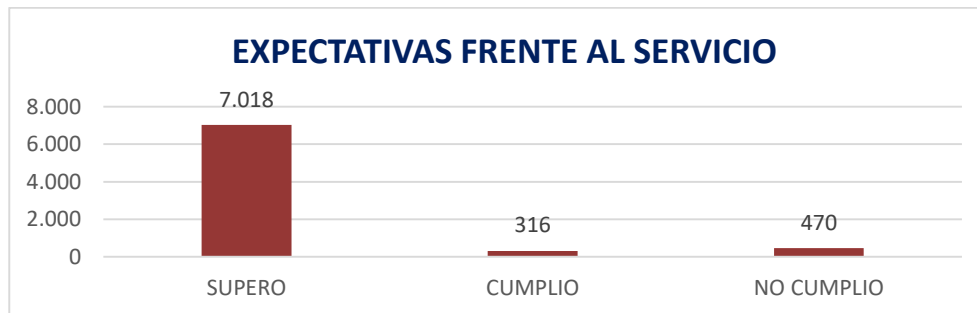
5.5 CALIFICACION ASPECTO (CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	63	0.80%
2	139	1.78%
3	988	12.67%
4	6614	84.75%
TOTAL	2243	100%



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 en las casillas 3 y 4, es decir entre muy bueno y excelente con un porcentaje promedio del 96% Si bien es cierto algunas personas fijaron su calificación en las respuestas 1 y 2 (2%).

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

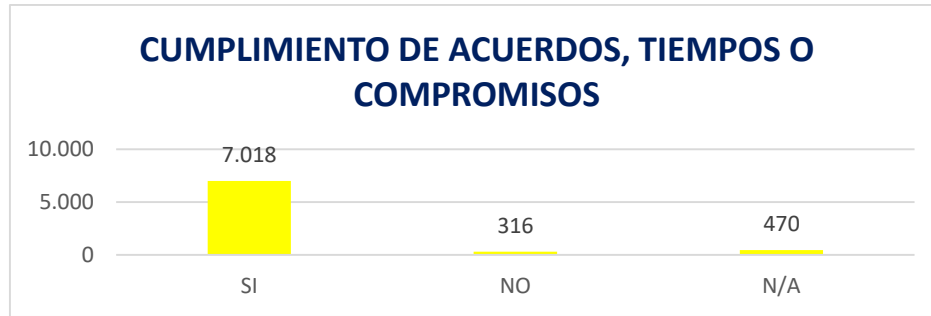
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SUPERO SUS EXPECTATIVAS	4293	55.00%
CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS	3318	42.52%
NO CUMPLIO SUS EXPECTATIVAS	193	2.47%
TOTAL	7.804	100%



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 7.804 encuestados el 55.00% ,es decir, 4293 personas indican que se superó con las expectativas, mientras que el 42,52% se cumplió, lo que nos indica que, un 97.52%, de la ciudadanía es consciente de que el Instituto está agotando todos los medios a su alcance para brindar un excelente servicio y atención al ciudadano, pese algunas necesidades existentes.

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

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	7.018	89.93%
NO	316	4.05%
N/C	470	6.02%
TOTAL	7.804	100%



De los 7.804 encuestados 7.018, es decir el 89.93 % califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano y en general del Instituto.

8. ¿Debió acudir varias veces a solicitar servicio?

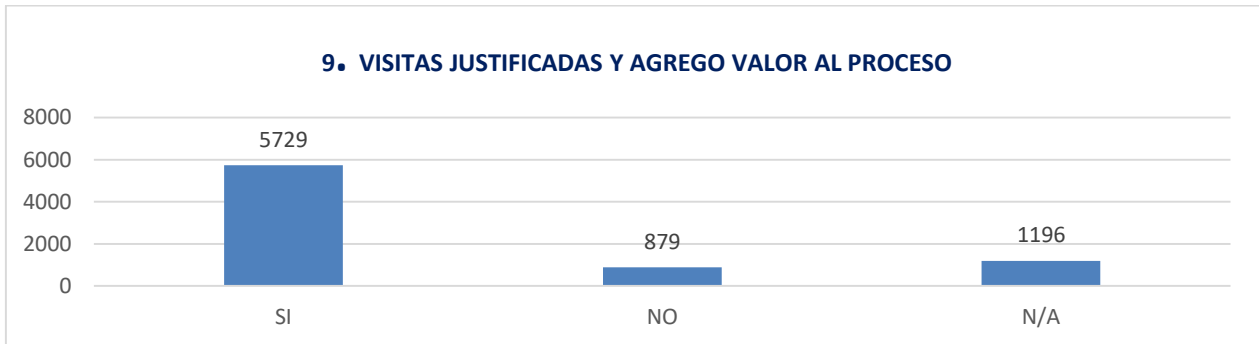
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	752	9.64%
NO	6995	89,63%
No CONTESTA	57	0,73%
TOTAL	7.804	100%



De 7.804 encuestados 6995, es decir el 89.63% fue atendido oportunamente lo que demuestra que se está brindando buena y oportuna atención al ciudadano, al no tener que acudir varias veces a preguntar por su requerimiento.

9. ¿Considera que cada visita que hizo a la entidad tuvo justificación y agrego valor al proceso de tramite?

9. VISITAS JUSTIFICADAS Y AGREGO VALOR AL PROCESO		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	5729	73.41%
NO	879	11,27%
N/c	1196	15,32%
TOTAL	2243	100%



De 7.804 encuestados 5.729, es decir, 73.41% consideró que su traslado hasta las instalaciones de la oficina de atención al ciudadano era necesaria o justificada, el 11.27% considero que no era necesario y un 15.32 % considera que no aplica esta pregunta al no contestar, pues no le dan mayor importancia al hecho de tener que ir físicamente a solicitar un servicio.

10. ¿Acudió a algún tramitador para el servicio?

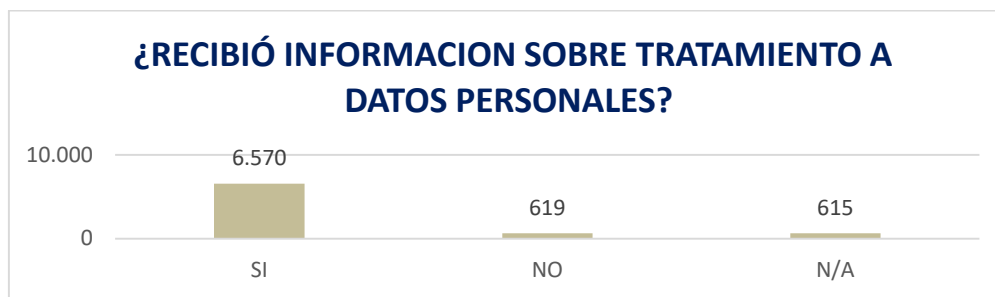
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	764	9.79%
NO	7.024	90.01%
NO CONTESTA	16	0,20%
TOTAL	7.804	100%



Resulta importante analizar que de las 7.804 personas encuestadas el 90.01 % es decir 7.024 realizo sus solicitudes sin tener que recurrir a ningún tramitador para requerir un servicio penitenciario mientras que el 9.79 % indica que tuvo que acudir a un tramitador durante el último año para gestionar el tramite o servicio en la entidad.

11. ¿Cada vez que la entidad 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	6.570	84.20%
NO	619	7.90%
N/A	615	7,90%
TOTAL	7.804	100%



Se puede apreciar que 6.570 personas de las 7.804, es decir, un 84.20% 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.

12. ¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12, ¿CONSIDERA QUE LOS TRAMITES Y SERVICIOS TIENEN EN CUENTA SU REALIDAD?		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	7106	91.05%
NO	698	8.95%
TOTAL	7.804	100%



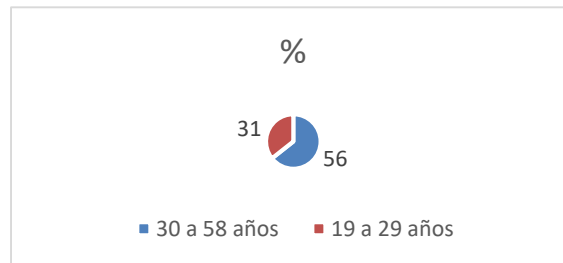
Como se puede apreciar los ciudadanos que respondieron la encuesta están conscientes de que el Inpec enfoca sus esfuerzos en el cumplimiento de la Misión cuyo propósito es ofrecer la atención de los servicios con excelencia.

13. Edad – Genero – Ocupacion

Consolidada la información suministrada por las Regionales –ERON adscritos y la Sede Central se pudo evidenciar que un alto porcentaje (77%) de personas se encuentran en los estratos 1, 2 y 3, que en un 46% de los encuestados se encuentran trabajando, un 5% buscando trabajo y estudiando un 7%, en cuanto a la edad quienes más acuden a buscar atención se encuentran en los rangos de 30 a 58 años un 56% y de 19 a 29 años un 31%, con una mayor participación del género femenino (61.33%) con respecto al Masculino (38.67%).

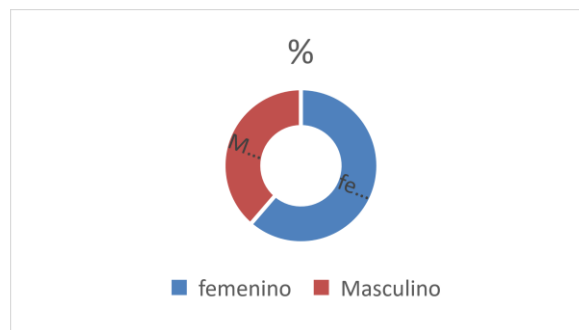
Edad

Edad	%
30 a 58 años	56
19 a 29 años	31



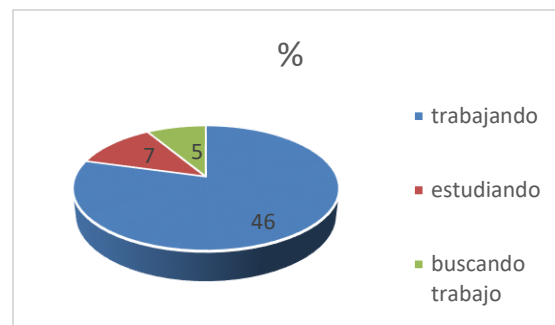
Genero

Sexo	%
Femenino	61,33
Masculino	38,67



Ocupacion

Ocupacion	%
Trabajando	46
Estudiando	7
Buscando Trabajo	5



5. ESTRATEGIAS

- Socializar la Carta del trato Digno a los PPL (Población Privada de la Libertad), familiares de internos, entidades gubernamentales y ciudadanos en general.
- Adelantar campañas de participación ciudadana en temas de amabilidad, lenguaje claro y sencillo, protocolos de atención, canales de atención al ciudadano, Buen trato hacia los ciudadanos, lineamientos de atención preferencial.
- Socializar de manera presencial y virtual a los ciudadanos los trámites y servicios que brinda el instituto.
- Continuar con el proyecto de inversión con el fin de mejorar la calidad y eficiencia al servicio del ciudadano en los puntos de atención con infraestructura modular y herramientas tecnológicas (Digiturno y calificador del servicio usando una mejor atención).

Revisó: Leyda Milena Medina /Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaborado: Geidy Cárdenas – Profesional Universitario / Grupo de Atención al Ciudadano
Fecha de Elaboración: 20 de marzo de 2019
Archivo: mis documentos / Plan de acción 2019