

8100-DINPE-81002-GATEC

Bogotá D.C

Teniente Coronel

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC (E)

INPEC 20-12-2022 16:52  
Al Contestar Cite Este No.: 2022E0266729 Folio Anexo 0 F.A.0  
ORIGEN: 8100 - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (LEYDIA MILENA MEDINA LOZANO)  
DESTINO: 8100 - DIRECCIÓN GENERAL (DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS)  
ASUNTO: INFORME PLAN DE ACCIÓN "MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL" DURANTE EL IV TRIMESTRE 2022  
OSR: INFORME PLAN DE ACCIÓN "MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL" DURANTE EL IV TRIMESTRE 2022  
2022E0266729



**Asunto: Informe Plan de Acción “Medir la calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios en la Oficina de Atención al Ciudadano a nivel nacional” durante el IV Trimestre 2022**

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2022 el grupo de Atención al Ciudadano realizó el consolidado correspondiente a las encuestas de calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Sede Central y la enviada por las seis (06) Direcciones Regionales, Occidente, Central, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON adscritos, como a continuación se presenta:

**ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL IV TRIMESTRE 2022.**

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 durante los meses de Octubre, Noviembre y diciembre de 2022 en las oficinas de Atención al Ciudadano en seis (06) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente, Viejo Caldas y ERON seleccionados y adscritos a cada Regional con un total de encuestados (2.856) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

En las cuales se evalúa lo siguiente:

TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA					
SEDE	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE	NO APLICA
Regional Central	316	249	65	33	11
Regional Noroeste	402	171	30	4	0
Regional Norte	431	224	132	23	0
Regional Occidente	248	228	36	18	0
Regional Oriente	155	71	19	14	5
Regional Viejo Caldas	242	131	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1794</b>	<b>1074</b>	<b>284</b>	<b>92</b>	<b>16</b>

Con esta pregunta se busca validar el tiempo de espera para la atención, en la cual encontramos que mayormente los ciudadanos consideran que el tiempo de espera es excelente con un total de 1552

ciudadanos entrevistados, ha sido bueno el tiempo de espera por un total de 943 ciudadanos, Aceptable por un total de 282 ciudadanos, sin embargo se encuentra un total de 92 ciudadanos que manifiestan que este tiempo de espera es deficiente.

<b>ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO EN ATENCIÓN</b>					
<b>SEDE</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>NO APLICA</b>
<b>Regional Central</b>	338	243	88	16	5
<b>Regional Noroeste</b>	401	187	18	1	0
<b>Regional Norte</b>	446	198	145	21	0
<b>Regional Occidente</b>	277	209	37	8	0
<b>Regional Oriente</b>	170	71	13	10	0
<b>Regional Viejo Caldas</b>	258	114	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1890</b>	<b>1022</b>	<b>304</b>	<b>56</b>	<b>5</b>

En cuanto a la actitud y la disposición del funcionario en la atención se evidencia que 56 ciudadanos han sentido que esta actitud ha sido Deficiente, pero especialmente se ubica esta actitud y disposición en un rango Excelente con un total de 1632 ciudadanos, seguido de bueno con un total de 908 y continuando con aceptable con 301 ciudadanos encuestados.

<b>CONOCIMIENTO DEL TEMA Y HABILIDADES DEL FUNCIONARIO</b>					
<b>SEDE</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>NO APLICA</b>
<b>Regional Central</b>	336	264	55	9	0
<b>Regional Noroeste</b>	405	183	19	0	0
<b>Regional Norte</b>	439	247	88	36	0
<b>Regional Occidente</b>	277	213	39	6	0
<b>Regional Oriente</b>	172	70	15	7	0
<b>Regional Viejo Caldas</b>	235	137	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1864</b>	<b>1114</b>	<b>219</b>	<b>58</b>	<b>0</b>

En relación a los conocimientos y habilidades del tema por parte del funcionario se evidencia que a un total de 1864 ciudadanos le ha sido Excelente, a un total de 1114 ciudadanos le parece Bueno, Aceptable le parece a un total de 219 ciudadanos y a un total de 58 ciudadanos le ha parecido deficiente el conocimiento del funcionario sobre el tema en atención.

<b>TIEMPO DEDICADO DEL SERVICIO Y/O TRÁMITE</b>					
<b>SEDE</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>NO APLICA</b>
<b>Regional Central</b>	325	234	78	24	3
<b>Regional Noroeste</b>	390	192	19	4	2
<b>Regional Norte</b>	446	225	128	9	2
<b>Regional Occidente</b>	253	216	48	12	2
<b>Regional Oriente</b>	161	65	23	13	2
<b>Regional Viejo Caldas</b>	248	123	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1823</b>	<b>1055</b>	<b>299</b>	<b>62</b>	<b>11</b>

En la evaluación del tiempo dedicado del servicio y/o trámite se evidencia que en un total de 1823 ciudadanos encuestados ha sido Excelente este tiempo, continuando con 1055 ciudadanos que consideran Bueno este ítem por parte del funcionario, en Aceptable encontramos un total de 299 ciudadanos encuestados y un total de 62 ciudadanos encuestados que manifiestan que el tiempo dedicado al servicio o trámite ha sido Deficiente.

<b>CALIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO</b>					
<b>SEDE</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>NO APLICA</b>
<b>Regional Central</b>	341	236	64	24	0
<b>Regional Noroeste</b>	398	185	22	2	0
<b>Regional Norte</b>	448	224	131	7	0
<b>Regional Occidente</b>	267	219	33	14	0
<b>Regional Oriente</b>	161	65	23	13	2
<b>Regional Viejo Caldas</b>	254	116	5	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1869</b>	<b>1045</b>	<b>278</b>	<b>60</b>	<b>2</b>

Con base a la calidad del servicio solicitado se evidencia que un total de 1615 ciudadanos evalúan como Excelente, un total de 929 ciudadanos indica que ha sido Buena la atención, un total de 273 ciudadanos dice que ha sido Aceptable esta atención y un total de 60 ciudadanos indica que la calidad del servicio ha sido Deficiente.

<b>LENGUAJE CLARO Y SENCILLO</b>					
<b>SEDE</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>NO APLICA</b>
<b>Regional Central</b>	359	227	58	8	0
<b>Regional Noroeste</b>	430	166	13	1	0
<b>Regional Norte</b>	405	258	138	3	6
<b>Regional Occidente</b>	283	206	35	7	0
<b>Regional Oriente</b>	177	51	25	11	0
<b>Regional Viejo Caldas</b>	267	106	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1921</b>	<b>1014</b>	<b>271</b>	<b>30</b>	<b>6</b>

En el manejo del lenguaje claro y sencillo por parte del funcionario encontramos que un total de 1654 ciudadanos encuestados indican que la información ha sido suministrada de manera Excelente, en el ítem Bueno encontramos un total de 908, Aceptable un total de 269 ciudadanos y en Deficiente un total de 30 ciudadanos que indican que la información suministrada por el funcionario no ha tenido un lenguaje claro y sencillo.

<b>AMABILIDAD Y ESCUCHA</b>					
<b>SEDE</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>NO APLICA</b>
<b>Regional Central</b>	374	226	51	13	1
<b>Regional Noroeste</b>	430	156	16	0	5
<b>Regional Norte</b>	492	206	104	8	0
<b>Regional Occidente</b>	297	194	32	7	0
<b>Regional Oriente</b>	182	64	14	4	0
<b>Regional Viejo Caldas</b>	274	100	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2049</b>	<b>946</b>	<b>217</b>	<b>32</b>	<b>6</b>

Continuando se evalúa la amabilidad y escucha que mantiene el funcionario en la atención al ciudadano en donde se puede evidenciar que un total de 2049 ciudadanos indican que esta habilidad ha sido Excelente, continuado con 946 ciudadanos que indican ha sido Buena, Aceptable un total de 217 ciudadanos y como Deficiente con un total 32 ciudadanos.

<b>LA ENTIDAD LE HA SOLICITADO DATOS PERSONALES, LE HA INFORMADO SOBRE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		
<b>SEDE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Regional Central</b>	553	106
<b>Regional Noroeste</b>	602	10
<b>Regional Norte</b>	406	14
<b>Regional Occidente</b>	452	80
<b>Regional Oriente</b>	246	30
<b>Regional Viejo Caldas</b>	361	8
<b>TOTAL</b>	<b>2620</b>	<b>248</b>

Con base al tratamiento de datos se evidencia que con un total de 2620 ciudadanos han sido notificados sobre la política de tratamiento de datos que maneja el instituto y un total de 248 ciudadanos no se les ha notificado sobre esta política.

### CONCLUSIONES

1. Se puede evidenciar que al 54% (1552) de los ciudadanos encuestados respondieron Excelente para el tiempo de espera para la atención y respuesta y un 3% (92) ciudadanos encuentran Deficiente este tiempo por lo tanto se requiere a las diferentes Direcciones Regionales trabajar con el tiempo de espera para la atención a los ciudadanos.
2. El 98% (2841) ciudadanos encuestados indican que la actitud y disposición del funcionario para la atención se encuentra entre los intervalos de Excelente, Bueno y Aceptable dejando así un 2% de encuestados los cuales manifiestan que los funcionarios no cuentan con una buena actitud y disposición.
3. Con base a los conocimientos de los temas y habilidades de los funcionarios encontramos que un 57% (1864) de ciudadanos encuestados manifiestan que el funcionario cuenta con estas habilidades y un total de 2% (58) ciudadanos que indican que el funcionario que presto la atención no contaba con los conocimientos requeridos para el trámite que solicitan.
4. En relación al tiempo dedicado del servicio y/o trámite encontramos que se encuentra un 56% de ciudadanos que manifiestan ha sido Excelente, seguido de un 32% de encuestados que indican este tiempo ha sido Bueno, un 9% de respuestas que indican ha sido Aceptable y un descontento por parte de los ciudadanos con el tiempo dedicado por el funcionario del 2%.
5. En relación a la Amabilidad y Escucha que brinda el funcionario al ciudadano en la atención del servicio o trámite encontramos que el 63% de los ciudadanos han percibido que la atención por parte del funcionario ha mantenido en el transcurso de la atención estas características y un 1% de ciudadanos que se acercan a las diferentes Oficinas de Atención al Ciudadano no han contado con una experiencia satisfactoria en cuanto a la Amabilidad y escucha que le han brindado.

Atentamente,

  
Doctora **LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Elaboró: Julieth García Triana – Auxiliar Administrativo  
Fecha elaboración: 20 de diciembre 2022