

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
TOTAL	1794	1074	284	92	16

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.

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

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.

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

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.

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

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.

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

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.

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

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.

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

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.

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

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