

81002-DINPE-GATEC

INPEC 11-01-2021 19:30  
Al Contestar Cite Este No: 2021E0004373 Fol3 Anexo FA0  
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / NORBERTO MUJICA JAIME  
ASUNTO INFORME DIAGNOSTICO IMPACTO CAMPAÑAS 2.020  
OBS:

2021E0004373



Bogotá D.C, enero 08 de 2.021

Brigadier General  
**NORBERTO MUJICA JAIME**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
Bogotá

Asunto: **Informe diagnostico impacto campañas de 2.020**

Respetuoso Saludo Señor General,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2.020, el grupo de atención al ciudadano realizo el diagnostico de las campañas adelantadas por los establecimientos correspondiente a la información enviada por las Direcciones Regionales como a continuación se presenta.

### **RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS**

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 el 2.020, para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

Regional central

- Las campañas que brindaron mayor impacto fueron en su orden la de Protocolo de Atención, seguido de Canales de Atención y Respuesta Oportuna.
- Los ciudadanos se encuentran satisfechos con la atención brindada por los funcionarios, frente a la amabilidad, buen trato y respuesta oportuna

### Regional Noroeste

- Las campañas que brindaron mayor impacto fueron en su orden la de Canales de Atención, seguido de protocolo de Atención y Respuesta Oportuna.
- Los ciudadanos en su mayoría (98%) se encuentran satisfechos con la atención brindada por los funcionarios, frente a la amabilidad, buen trato y respuesta oportuna.

### Regional Norte

- Las campañas que brindaron mayor impacto fueron en su orden la de Protocolos de Atención, seguido de Canales de Atención y Cultura del servicio.
- Los ciudadanos se encuentran satisfechos con la atención brindada por los funcionarios, frente a la amabilidad, buen trato y respuesta oportuna.

### Regional Occidente

- Las campañas que brindaron mayor impacto fueron en su orden la de Canales de Atención, seguido de protocolo de Atención y Cultura del Servicio.
- Los ciudadanos en su mayoría se encuentran satisfechos con la atención brindada por los funcionarios, frente a la amabilidad, buen trato y respuesta oportuna.

### Regional Viejo Caldas

- Las campañas que brindaron mayor impacto fueron en su orden la de Cultura, seguido de protocolo de Atención y Respuesta oportuna.
- Los ciudadanos en su mayoría se encuentran satisfechos con la atención brindada por los funcionarios, frente a la amabilidad, buen trato y respuesta oportuna.

## CONCLUSIONES

Realizar seguimiento virtual a los establecimientos con menor eficiencia en la atención al ciudadano.

Continuar socializando las campañas para llegar al 100% de los usuarios de los servicios que presta la oficina de Atención al Ciudadano.

Mas compromiso por parte de los funcionarios y Directores de establecimiento en la oportunidad de las respuestas a los ciudadanos.

Un alto porcentaje califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano.

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.

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.

Atentamente

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

Revisó: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano  
Proyectó: Luis Alejandro González Torres – Profesional Universitario.  
Grupo Atención al Ciudadano – enero 8 de 2021  
Archivo: mis documentos informes de encuestas de Percepción 2.020