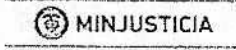


20171500187
SL



81002-DINPE-GATEC-1108

Bogotá, D.C. Junio 6 de 2017

Señor
Brigadier General **JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON**
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC
Bogotá

Asunto: Informe de Análisis y resultados de la Encuesta a Nivel Nacional 2017 –
Atención al ciudadano. Febrero a Abril de 2017

Respetuoso saludo Señor Brigadier General:

Con el fin de medir la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad, accesibilidad de la información y la satisfacción del servicio al ciudadano, se solicitó a las seis (6) Direcciones Regionales, entre 11 y 14 Establecimientos de Reclusión por Regional, aplicar 10 encuestas mensuales por Eron. Para lo cual debían remitir informe mensual de los resultados encontrados de acuerdo al análisis de las Encuestas.

Lo anterior dando cumplimiento a Plan de Acción y Plan Anticorrupción vigencia 2017, para lo cual se presenta informe correspondiente a las encuestas aplicadas en el primer trimestre de 2017.

Lo anterior para su conocimiento y lo que estime conveniente.

Atentamente,

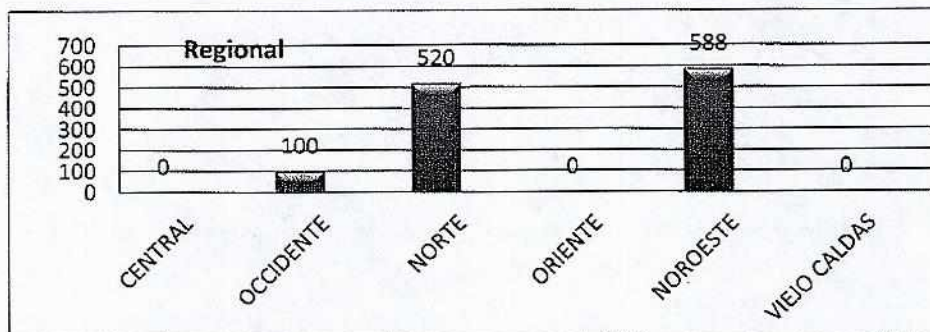
LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

C.c. Oficina Control Interno Disciplinario
Anexo: 12 folios

Reviso: Leyda Milena Medina Lozano-Coordinadora Atención al Ciudadano
Proyecto: Ruth Mabel Olivera Arce *OK*
Fecha: mayo 25 de 2017

INFORME DE ENCUESTA SATISFACCION DEL CIUDADANO, DONDE SE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LA CALIDAD, ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO APLICADA EN EL INPEC – OFICINAS DE ATENCION AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL FEBRERO A ABRIL DE 2017

Se aplicaron encuestas en los meses febrero a abril en las Regionales Noroeste, Occidente y Norte, para un total de 1.208 encuestas a una población representativa de los ciudadanos que acuden a los servicios de Atención al Ciudadano de los diferentes Establecimientos Penitenciarios y Carcelarios por medio de Atención Personalizada. Las Regionales Central, Oriente y Viejo Caldas, no presentaron informe.



Se determinó que se aplicarían 10 encuestas por establecimiento seleccionado y la Regional Encargada en algunos casos, de tal forma que durante los meses febrero a abril se recolectara información correspondiente a 390 encuestas aproximadamente por Regional, como se puede observar en la gráfica las Regionales Central, Oriente y Viejo Caldas no cumplieron con la meta ya que a la fecha no han presentado los informes pese a que se han enviado oficios, correos y se realizó Video Conferencia de capacitación e informe de las Metas a Cumplir. Las Regionales Noroeste y Norte sobrepasaron la meta propuesta ya que realizaron más encuestas de las propuestas y entregaron a tiempo su informe mensual. La Regional Occidente presentó informe de los meses Febrero y Marzo pero no cumplió la meta ya que son 14 Establecimientos que deben presentar el informe para un total de 420 encuestas entre febrero y Abril, solo enviaron el informe de 100 encuestas.

A continuación se presentan los trámites más recurrentes a Nivel Nacional solicitados por los ciudadanos que se acercan a las oficinas de Atención al ciudadano de los Eron asignados, de las Regionales que cumplieron con el informe.

SOLICITUD O TRAMITE								
RESPUESTA	R.CENTRAL	R. OCCIDENTE	R.NORTE	R.ORIENTE	R.NOROESTE	R.VIEJO CALDAS	ENCUESTAS	%
VISITAS	0	7	112	0	116	0	235	19
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	0	20	21	0	36	0	77	6
LIBERTADES CONDICIONALES	0	6	42	0	23	0	71	6
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	0	6	11	0	69	0	86	7
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES	0	1	45	0	22	0	68	6
OTROS/CUAL: SEGURIDAD, RESEÑA, PAGADURIA, NO DAR RESPUESTA	0	10	28	0	103	0	141	11
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	0	8	68	0	53	0	129	10
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	0	7	47	0	19	0	73	6
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	0	6	38	0	12	0	56	5
CORRESPONDENCIA/ENCONMIENDAS	0	11	21	0	41	0	73	6
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	0	3	11	0	17	0	31	3
UBICACIÓN DEL INTERNO	0	3	11	0	18	0	32	3
TRASLADO	0	4	41	0	22	0	67	6
TRATAMIENTO PENITENCIARIO	0	3	21	0	25	0	49	4
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO	0	1	2	0	6	0	9	1
VIGILANCIA ELECTRÓNICA	0	4	1	0	6	0	11	1
TOTAL	0	100	520	0	588	0	1208	100%

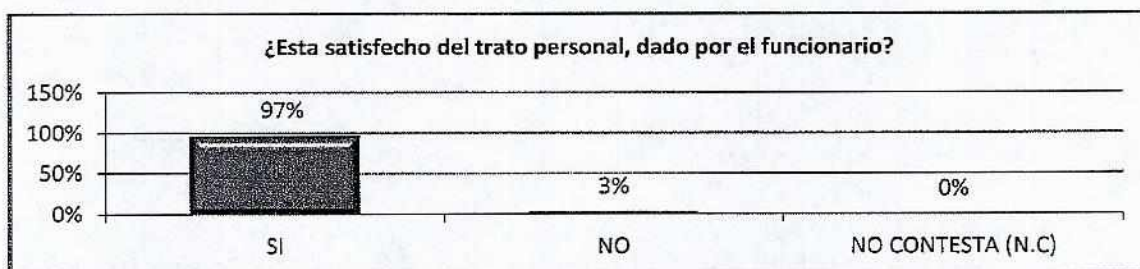
A partir del cuadro se puede concluir que los asuntos más consultados son temas en cuanto a visitas, atención salud, consignación cuenta matriz, trámites oficina jurídica,

correspondencia-encomiendas, beneficios administrativos, siendo estas las cinco solicitudes con mayor número de consulta según los resultados del análisis realizado.

A continuación se presenta un consolidado del análisis de las Encuestas realizadas por las Regionales Occidente, Norte y Noroeste.

I. AMABILIDAD

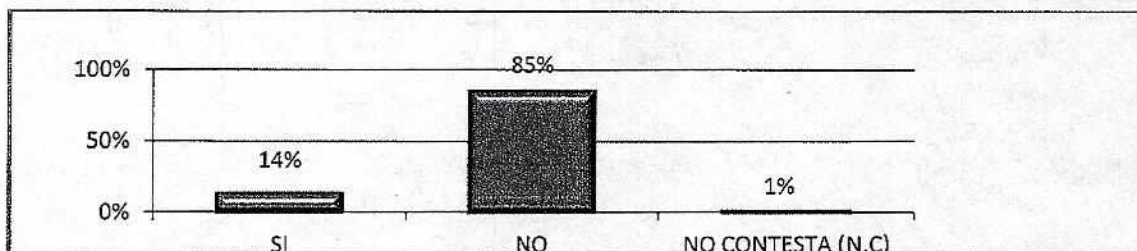
Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1170	97%
NO	38	3%
NO CONTESTA (N.C)	0	0%
TOTAL	1208	100%



El 97% (1170) de las personas que accedieron a los servicios de atención al ciudadano se sienten satisfecho por el trato dado por los funcionarios.

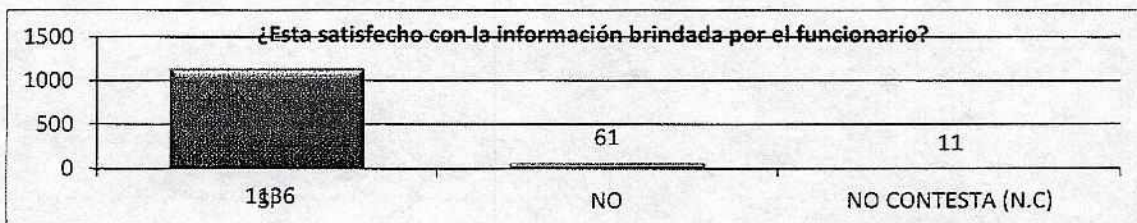
II. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de teléfono, entrada de personas)?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	165	14%
NO	1030	85%
NO CONTESTA (N.C)	13	1%
TOTAL	1208	100%



El 85% (1030) de los encuestados afirman que durante su consulta no hubo interrupciones durante el tiempo de su consulta, un 14% (165) personas encuestadas manifestaron que existieron situaciones donde se interrumpió su consulta.

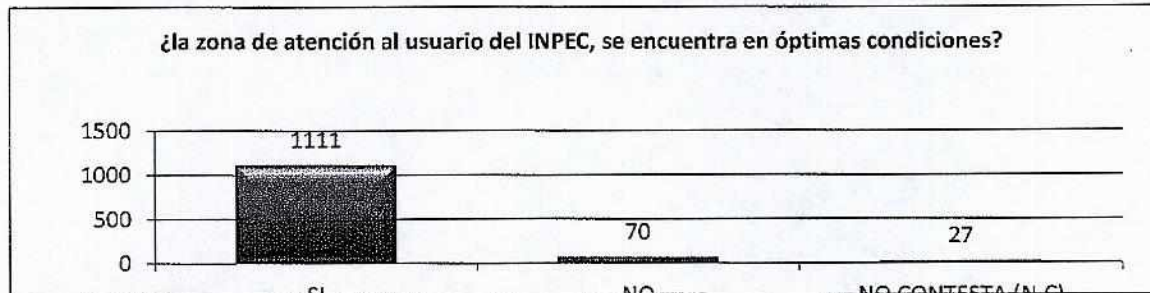
¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1136	94%
NO	61	5%
NO CONTESTA (N.C)	11	1%
TOTAL	1208	100%



El 94% (1136) de las personas encuestadas, afirmaron quedar satisfechas con la información suministrada por el funcionario que lo entendió en la oficina de Atención al Ciudadano del Eron.

III. INSTALACIONES

¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1111	92%
NO	70	6%
NO CONTESTA (N.C)	27	2%
TOTAL	1208	100%

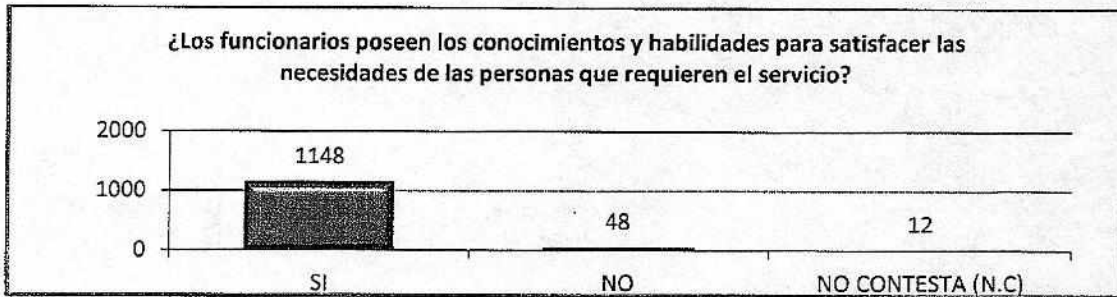


El 92% (1111) de las personas encuestadas afirman que la zona de atención al usuario se encuentra en óptimas condiciones.

IV COMPETENCIA

¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1148	95%
NO	48	4%

NO CONTESTA (N.C)	12	1%
TOTAL	1208	100%

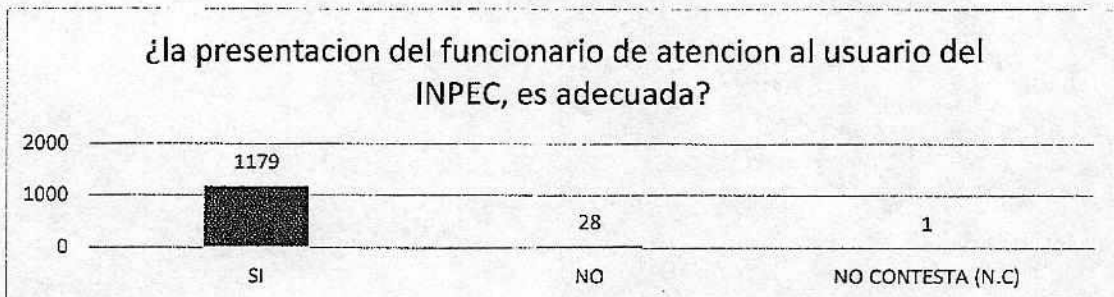


El 95% (1148) de las personas que accedieron a los servicios de atención al ciudadano consideran que los funcionarios quienes los atendieron poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio.

V. PRESENTACION

¿La presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?

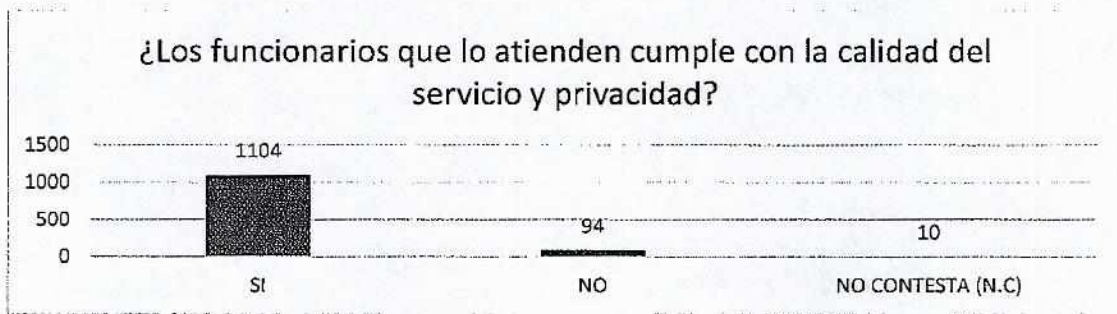
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1179	98%
NO	28	2%
NO CONTESTA (N.C)	1	0%
TOTAL	1208	100%



De acuerdo a la gráfica se puede observar que el 98% (1179) de los encuestados responden que la presentación de los funcionarios de atención al usuario del Inpec es adecuada.

VI. PERCEPCION

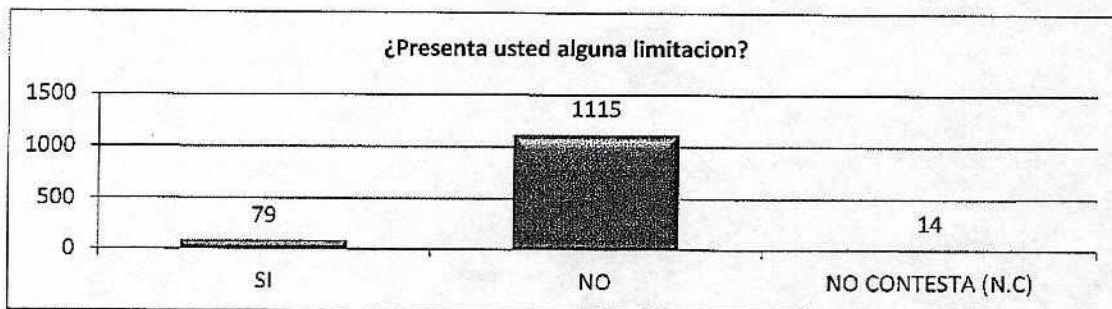
¿Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1104	91%
NO	94	8%
NO CONTESTA (N.C)	10	1%
TOTAL	1208	100%



El 91% (1104) de las personas encuestadas piensan que los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano que los atendió cumplen con la calidad en el servicio y privacidad de la información suministrada.

VII. ACCESIBILIDAD

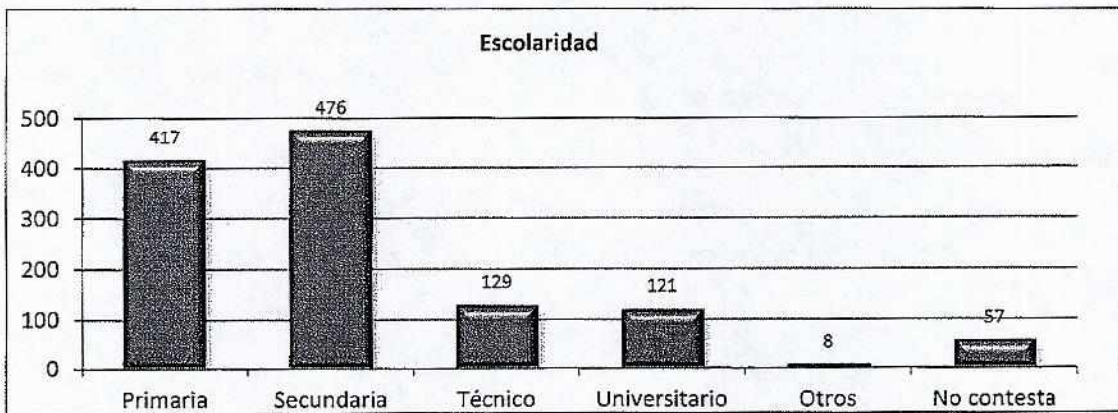
¿Presenta usted alguna limitación?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	79	7%
NO	1115	92%
NO CONTESTA (N.C)	14	1%
TOTAL	1208	100%



El 7% (79) personas encuestadas informan que si presentan algún tipo de limitación, pero se observa una porcentaje alto del 92% (1115) personas quienes informan que no tienen limitaciones y un 1% no contesto esta pregunta.

DATOS DEL CIUDADANO

ESCOLARIDAD	PERSONAS	%
Primaria	417	30.5%
Secundaria	476	38.8%
Técnico	129	15.8%
Universitario	121	7.9%
Otros	8	3.5%
No contesta	57	3.5%
TOTAL	1208	100%



Se puede observar a través del grafico que el 38.8% (476) personas encuestadas su nivel de escolaridad es la secundaria, el 30.5% (417) han cursado únicamente la primaria, el nivel técnico únicamente tiene un porcentaje del 15.8% y universitario del 7.9%.

TIPO DE USUARIO	PERSONAS	%
Interno	577	48%
Familiar	433	35%
Defensor	43	4%
Entidad	21	2%
Funcionario	14	1%
Ciudadano	77	6%
No Contesto	43	4%
TOTAL	1208	100%

CONCLUSIONES:

De acuerdo al cuadro Solicitud o Trámite se puede observar que los asuntos más consultados son los que tienen que ver con temas en cuanto a visitas, atención salud, consignación cuenta matriz, trámites oficina jurídica, correspondencia-encomiendas, beneficios administrativos, siendo estas las cinco solicitudes con mayor número de consulta según los resultados del análisis realizado.

De acuerdo a lo observado en las tablas y en los gráficos se puede concluir que la percepción que tiene el ciudadano sobre la amabilidad, en el servicio prestado por los funcionarios de Atención al ciudadano es de un 97%, lo que indica que nuestro ciudadano está Satisfecho con el servicio recibido.

En la gráfica de Capacidad de Respuesta la percepción del ciudadano es buena ya que se tiene un porcentaje del (85%) de encuestados a quienes durante su consulta esta no fue interrumpida el funcionario dedico el tiempo necesario para dar trámite al ciudadano y un 98% de los encuestados quedaron satisfechos con la información recibida por parte del funcionario que lo atendió, lo que nos hace pensar que nuestros funcionarios tienen la capacidad de asesorar, orientar e informar sobre los servicios y tramites que presta el Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC, sobre cualquier situación o requerimiento que el ciudadano solicite y que la percepción del ciudadano frente a esta situación es buena. Sin embargo se tiene un porcentaje del 14% de personas quienes manifestaron que durante su solicitud hubo interrupciones en su consulta, lo que nos lleva a concluir, que nuestros funcionarios deben estar al 100% en función del ciudadano, para que la satisfacción de estos sea total.

En cuanto a las instalaciones de las oficinas de Atención al Ciudadano los encuestados en un 92% manifestaron que estas están en óptimas condiciones.

La percepción de un 95% de los encuestados sobre los conocimientos de los funcionarios para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio es buena, lo que indica que nuestros funcionarios tienen la capacidad de asesorar, orientar e informar sobre los servicios y tramites que presta el Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC y que a través de sus conocimientos colaboran en la solución de las diferentes consultas realizadas por parte del ciudadano.

En cuanto a la presentación de los funcionarios de las Oficinas de Atención al ciudadano, la percepción del ciudadano es muy buena ya que el 98% de los encuestados manifiestan esta es adecuada.

El 91% de los encuestados afirman que los funcionarios que lo atendieron en los Puntos de Atención al Ciudadano cumplen con la calidad del servicio que ellos esperaban, así como con la privacidad de los datos suministrados por ellos.

El 7% de las personas afirman que si tienen problemas de discapacidad, el 92% no presenta dificultades en este tema. Sin embargo la Regional Noroeste en sus observaciones manifiesta la necesidad de colocar un escalón fuera del Establecimiento Penitenciario de Quibdó para tener mejor acceso a la oficina de Atención al Ciudadano.

En cuanto a la caracterización de nuestros ciudadanos y de acuerdo a lo observado en las dos últimas tablas, se puede concluir que nuestro ciudadano primario es el Interno y sus familias en un 83% y su nivel de escolaridad es el 38.8% personas encuestadas su nivel de escolaridad es la secundaria, el 30.5% han cursado únicamente la primaria, el nivel técnico únicamente tiene un porcentaje del 15.8% y universitario del 7.9%.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta que la mayor parte de las consultas realizadas en los Puntos de Atención al Ciudadano a nivel Regional fueron acerca de visitas, atención salud, consignación cuenta matriz, trámites oficina jurídica, correspondencia-encomiendas, beneficios administrativos, se sugiere realizar campaña a nivel nacional de participación ciudadana donde nuestros ciudadanos tengan conocimiento claro de estos temas.

Se solicita a las Direcciones Regionales que a continuación se relacionan mayor compromiso y liderazgo con las Metas del Plan de Acción y las actividades propuestas a pesar de realizar oficio de lineamientos desde la Dirección General de seguimiento y control elaborados por la Coordinación de Atención al Ciudadano no cumplieron así:

Regional Occidente : no cumplió con la actividad presento solo informe de febrero y marzo pero no cumplió la meta porque son catorce (14) Establecimientos que deben presentar el informe para un total de 420 entre Febrero y Abril solo se envió el informe de 100 encuestas . Se solicitó por oficio 81002- DINPE-GATEC-0012 del 24 de mayo de 2017 seguimiento , aplicación encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano meta Plan de Acción 2017 emanada de la Dirección General con copia a la oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia .

La Regional Occidente aclara que la mayoría de los funcionarios de los Centros Penitenciarios adscritos a esa regional, son funcionarios del Cuerpo de Custodia y Vigilancia, razón por la cual no se pueden dedicar de tiempo completo al buen desempeño de las funciones del Área de Atención al Ciudadano, por tener que alternar sus funciones administrativas con las del Cuerpo de Custodia y Vigilancia.

También manifiesta la Regional Occidente en sus observaciones, que el continuo cambio de personal en los Eron adscritos a la Regional, dificulta el cumplimiento de las metas, ya que esta situación condiciona el cumplimiento de las tareas asignadas por el hecho de empezar de cero cada vez que llega un nuevo funcionario.

Respecto a la **Regional Central** quien no envió informe con sus referentes Eron : Leticia , Colonia , Villavicencio , Granada , Melgar , Neiva , la plata , Pitalito , Florencia, Espinal , Paz de Ariporo , Yopal , Heliconias . De acuerdo al informe presentado por la Dirección Regional Central se encontraron las siguientes observaciones así:

- Encuestados 375 ciudadanos en los 13 Erones adscritos a la Regional.

En el punto II Capacidad de Respuesta: En la pregunta Está Satisfecho con la información: 263 responden si, 22 Responden No. Para un total de 285, falta la respuesta de 90 ciudadanos. Para que nos del total de 375.

-Punto III Instalaciones: La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones? 320 responden si, 43 responden No, para un total de 363, falta la respuesta de 12 ciudadanos.

-Punto VI Percepción: Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad. 386 responden si, 9 responden No. Para un total de 395? son 375 encuestados, sobran 20 respuestas?

Punto VIII Escolaridad. La sumatoria de los encuestados es de 288, faltan 87 encuestados.

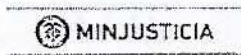
Punto IX Tipo de Usuario: La sumatoria de los encuestados es de 216 faltan 159 encuestados.

-Es importante que todas las sumatorias nos den 375, porque es el número de encuestados, de lo contrario la información, la estadística, y los resultados no serán confiables, ni veraces, puesto que no se ajustan a la realidad.

-Se solicitó un control por oficio 81002- DINPE-GATEC-0012 del 24 de mayo de 2017 seguimiento , aplicación encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano meta Plan de Acción 2017 emanado por la Dirección General con copia a la oficina de control Interno disciplinario para lo de su competencia y al correo electrónico de fecha 6 de junio de 2017 a la Dirección Regional central@inpec.gov.co y [aciudadano@inpec.gov.co](mailto:ciudadano@inpec.gov.co) para que se realicen las respectivas correcciones y a la fecha sin respuesta .

Regional Viejo Caldas y Regional Oriente no cumplió con la Meta Se solicitó por oficio 81002- DINPE-GATEC-0012 del 24 de mayo de 2017 seguimiento , aplicación encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano meta Plan de Acción 2017 emanada de la Dirección General con copia a la oficina de control Interno disciplinario para lo de su competencia .

La Regional Noroeste siendo la que cumplió con esta meta allega las siguientes observaciones menciona la necesidad de un mayor acceso a las visitas virtuales, dejar encargado algún funcionario en la oficina de Atención al Ciudadano cuando el titular no se



encuentre y cambiar los funcionarios que laboran en todo el Centro Penitenciario Bellavista por malos tratos .

Se sugiere en las Regionales revisen los resultados de las encuestas para tomar acciones en los establecimientos que reporten falencias en la atención en cuanto a Interrupciones durante la consulta ya que presento un 11% de respuesta y calidad del servicio en un 8% siendo estas las más altas en cuanto a no estar satisfechos con la atención recibida y la meta es que nuestros ciudadanos nos perciban en todos los aspectos al 100% en calidad, servicio, eficiencia, transparencia.

En atención a lo observado de cada Dirección Regional se realizara un oficio con firma del señor Director General con el fin de efectuar las mejoras frente a esta Meta.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Revisó: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Proyecto: Ruth Mabel Olivera Arce – Técnica Grupo Atención al Ciudadano
Fecha: 26-05-2017

Tomado: Informe Febrero a Abril Regional Noroeste
Informe Febrero a Mayo Regional Norte
Informe Febrero y Marzo Regional Occidente