

Bogotá D.C,

Teniente Coronel

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

INPEC 14-07-2023 05:41  
 Al Contestar C/có Este No.: 2023IE0144894 Fol:1 Anex:0 FA:0  
 ORIGEN 81002 - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / LEYDIA MILENA MEDINA LOZANO  
 DESTINO 8100 - DIRECCIÓN GENERAL / JOSÉ HERNÁNDO MEDINA BERNAL  
 ASUNTO INFORME PLAN DE ACCIÓN "MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS SERVIDORES  
 OBS 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 I

2023IE0144894



**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 I Semestre 2023.

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2022 el grupo de Atención al Ciudadano realizo 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 I SEMESTRE 2023**

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 el I Semestre 2023 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 (4.630) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

En las cuales se evalúa lo siguiente:

SEDE	TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN O RESPUESTA	
	BUENO	MALO
R. OCCIDENTE	1036	43
R. ORIENTE	721	30
R. NORTE	364	26
R. NOROESTE	1184	38
R. VIEJO CALDAS	1073	115
<b>TOTAL</b>	<b>4378</b>	<b>252</b>
<b>%</b>	<b>95%</b>	<b>5%</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 bueno correspondiente a un 95% con un total de 4.378 y consideran que el tiempo de espera es malo un 5% de ciudadano equivalentes a un total de 252.



SEDE	ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO EN LA ATENCIÓN	
	BUENO	MALO
R. OCCIDENTE	1037	24
R. ORIENTE	736	15
R. NORTE	390	0
R. NOROESTE	1202	20
R. VIEJO CALDAS	1108	80
<b>TOTAL</b>	<b>4473</b>	<b>139</b>
<b>%</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>

En cuanto a la actitud y la disposición del funcionario en la atención se evidencia que un 97% equivalente a 4.473 de los ciudadanos encuestados considera que es bueno y un 3% equivalente a 139 ciudadano indican insatisfacción en los ámbitos.

SEDE	CONOCIMIENTO DEL TEMA Y HABILIDADES DEL FUNCIONARIO	
	SI	NO
R. OCCIDENTE	1050	29
R. ORIENTE	738	13
R. NORTE	390	0
R. NOROESTE	1203	19
R. VIEJO CALDAS	1107	81
<b>TOTAL</b>	<b>4488</b>	<b>142</b>
<b>%</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>

En relación a los conocimientos y habilidades del tema por parte del funcionario se evidencia que un 97% equivalente a un total de 4.488 ciudadanos considera que el funcionario de que lo atendió conoce y tiene habilidades sobre el tema por otro el 3% equivalente a 142 ciudadanos indican que el funcionario que los atendió no tenía conocimiento del tema.

SEDE	TIEMPO DEDICADO DEL SERVICIO O TRÁMITE	
	BUENO	MALO
R. OCCIDENTE	1042	37
R. ORIENTE	726	25
R. NORTE	390	0
R. NOROESTE	1194	28
R. VIEJO CALDAS	1066	127
<b>TOTAL</b>	<b>4418</b>	<b>217</b>
<b>%</b>	<b>95%</b>	<b>5%</b>

En la evaluación del tiempo dedicado del servicio y/o trámite se evidencia que en un 95% un total de 4.418 ciudadanos encuestados ha sido bueno el tiempo y el 5% un total de 217 ciudadano considera que el tiempo dedicado para la solución del trámite es malo.



SEDE	CALIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO	
	BUENO	MALO
R. OCCIDENTE	1043	36
R. ORIENTE	731	20
R. NORTE	390	0
R. NOROESTE	1190	32
R. VIEJO CALDAS	1102	86
<b>TOTAL</b>	<b>4456</b>	<b>174</b>
<b>%</b>	<b>96%</b>	<b>4%</b>

Con base a la calidad del servicio solicitado se evidencia que un 96% equivalente a un total de 4.456 ciudadanos evalúan como buena y un 4% que corresponde a un total de 174 ciudadanos consideró la atención como mala.

SEDE	LENGUAJE CLARO Y SENCILLO	
	SI	NO
R. OCCIDENTE	1058	21
R. ORIENTE	746	5
R. NORTE	390	0
R. NOROESTE	1193	29
R. VIEJO CALDAS	1122	66
<b>TOTAL</b>	<b>4509</b>	<b>121</b>
<b>%</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>

En el manejo del lenguaje claro y sencillo por parte del funcionario encontramos que un 97% correspondiente a un total de 4.509 ciudadanos encuestados indican que la información ha sido suministrada de manera clara y sencilla manejando un lenguaje claro y sencillo y un 3% equivalente a un total de 121 ciudadanos considera que no la información suministrada por parte del funcionario que los atendió no ha tenido un lenguaje claro y sencillo.

SEDE	AMABILIDAD Y ESCUCHA	
	SI	NO
R. OCCIDENTE	1059	20
R. ORIENTE	746	5
R. NORTE	390	0
R. NOROESTE	1171	51
R. VIEJO CALDAS	1123	65
<b>TOTAL</b>	<b>4489</b>	<b>141</b>
<b>%</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>

Continuando se evalúa la amabilidad y escucha que mantiene el funcionario en la atención al ciudadano en donde se puede evidenciar que un 97% un total de 4.489 ciudadanos indican que por parte del funcionario que los atendió se ha mantenido una amabilidad y escucha atenta durante el servicio por otro lado un 3% correspondiente a

41

un total de 141 ciudadanos considera que en el tiempo de atención no se genero la amabilidad y escucha por parte del funcionario.

SEDE	SE LE HA INFORMADO SOBRE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	
	SI	NO
R. OCCIDENTE	902	177
R. ORIENTE	728	23
R. NORTE	390	0
R. NOROESTE	1183	39
R. VIEJO CALDAS	1072	116
<b>TOTAL</b>	<b>4275</b>	<b>355</b>
<b>%</b>	<b>92%</b>	<b>8%</b>

Con base al tratamiento de datos se evidencia que con 92% un total de 4.275 ciudadanos han sido notificados sobre la política de tratamiento de datos que maneja el instituto y con 8% un total de 355 ciudadanos no se les ha notificado sobre esta política.

**NOTA:** Se recibió informe con radicado interno **2023IE0133402** por parte de la Dirección Regional Central sin embargo no se pudo tabular en este informe ya que no coincidían los datos estadísticos y la Escuela Penitenciaria Nacional no envía informe.

4

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados de las encuestas, por parte de la Dirección General Grupo de Atención al Ciudadano se generó en el I Trimestre un seguimiento al mismo con radicado interno **2023IE0110773** en donde se le solicita a las Direcciones Regionales y ERON adscritos tomar acciones de mejora frente a las debilidades encontradas en estos resultados con la finalidad de mejorar la imagen institucional y la calidad del servicio a los ciudadanos en las diferentes Oficinas de Atención al Ciudadano con las que cuenta el instituto, frente a estas observaciones las Direcciones Regionales realizaron las siguientes actividades:
  - videoconferencia con lineamientos de atención al ciudadano a los responsables de las Oficinas de Atención al Ciudadano de los ERON
  - Socialización y capacitación del video paso a paso del proceso de radicación de una PQRS (también lo puede encontrar en la CAJA DE HERRAMIENTAS de la página web del instituto).
  - Diálogos con los PPL dando a conocer la normativa de la Oficina de Atención al Ciudadano.
2. Se evidencia que en el transcurso del I Semestre del 2023 se ha generado un conocimiento de tratamiento de datos positivo, se ha generado una atención al servicio buena en la mayoría de los casos, el lenguaje claro y sencillo por parte de los funcionarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano se ha ejecutado con mayor frecuencia en las atenciones generadas a los ciudadanos lo que permite denotar que las campañas, capacitaciones, entre otros espacios generados por parte de la Dirección General Grupo de Atención al Ciudadano y con apoyo de las Direcciones Generales se ha generado la socialización y se ha puesto en práctica estas actividades.

## RECOMENDACIONES

Es necesario continuar con las actividades de socialización y capacitación a los servidores penitenciarios sobre lenguaje claro y sencillo, amabilidad en el servicio, política de atención al ciudadano, entre otros para de esa manera mantener una buena imagen institucional y mejorar la calidad de las visitas de los ciudadanos al instituto.

Atentamente,



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

Revisó: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano  
Proyectó: Julieth Garcia Triana / Auxiliar Administrativo  
Fecha de Elaboración: 14 de junio de 2023