

# INFORME ENCUESTA 2023

## Objetivos:

En el marco de las normas constitucionales y legales vigentes y con el fin de lograr la calidad, transparencia y mejora continua, así como la satisfacción de los usuarios, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario-INPEC ha continuado aplicando la encuesta de satisfacción a los 2 trámites y 1 servicio inscritos en el Sistema Unico de Información de Trámites SUIT, a continuación se presentan los resultados y análisis de los mismos.

Para la encuesta de este año, se tuvo previsto hacer seguimiento a la satisfacción de los usuarios, frente a los trámites y servicios ofrecidos por el Instituto a través de su página Web.

Los objetivos para este periodo fueron:

- Realizar un reporte sobre la satisfacción de los ciudadanos y las ciudadanas respecto a la calidad de la atención brindada por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario y medir la satisfacción sobre la efectividad de las respuestas a los trámites y servicios.
- Conocer la opinión general de los ciudadanos y las ciudadanas que han utilizado los trámites y servicios frente a los atributos específicos que debe tener cada ciclo de servicio y la percepción de cómo influyó en su "Satisfacción Total", y la forma como sus necesidades fueron atendidas.
- Reconocer los canales de atención en los cuáles las personas participan voluntariamente para el diligenciamiento de la Encuesta, dado que es un registro voluntario sin incentivos.
- Conocer la percepción de la ciudadanía sobre la facilidad para ingresar a la página web y acceder a los trámites y servicios que ofrece el Instituto.
- Identificar la percepción sobre si es facil manipular la información para beneficio propio y/o de un tercero de los trámites o servicios.
- Población objetivo: Ciudadanos-as que realicen la encuesta a través del link habilitado en la página web del Instituto.
- Precisión: Se registró un total de 4 encuestas, lo que representa un porcentaje de muestra del 90.77 %.
- Técnica de recolección: Encuestas virtuales mediante participación voluntaria.
- Procedimiento de ponderación: No aplica
- Procedimientos de estimación o imputación: No aplica

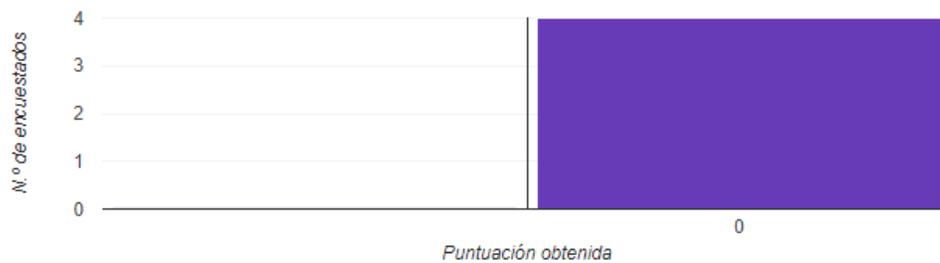
# INFORME ENCUESTA 2023

- Cuestionario: Adjunto
- Tipo de incentivos: No se emplearon incentivos

## Estadísticas

Normal 0/0 puntos	Valor medio 0/0 puntos	Intervalo 0-0 puntos
----------------------	---------------------------	-------------------------

Distribución de las puntuaciones totales



Mediante la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, el Congreso de la República reglamentó el ya mencionado derecho al establecer las Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales en Colombia, igualmente reglamentada por los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 (hoy incorporados en el Decreto único 1074 de 2015), entre otros.

En cumplimiento de las anteriores disposiciones el INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO, consciente de la responsabilidad que les asiste en materia de Tratamiento de Datos Personales de los titulares, garantiza el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización respecto a las informaciones que hayan recogido sobre ellas en las bases de datos que la Entidad, ha recopilado para las finalidades previstas en la Ley y las autorizaciones respectivas, las cuales han sido tratadas conforme a lo establecido por el régimen nacional de protección de datos personales.

## INFORME ENCUESTA 2023

¿Qué trámites o servicios considera puedan ser simplificados, eliminado, estandarizados, optimizados o automatizados?

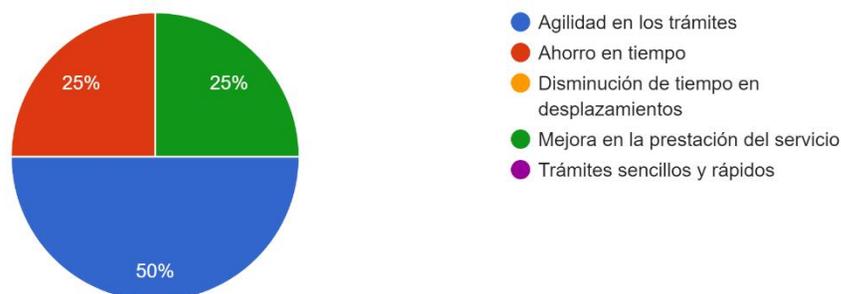
4 respuestas



Los resultados ilustrados en la gráfica 2 muestran que de las personas que contestaron la encuesta, la mayoría (el 50%) corresponde al servicio de Autorización para ingreso de visitantes y abogados a los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional, con el 25% Asignación de visitas a internos (VISITEL), posteriormente con igual ponderación del 25% Autorización para realizar entrevistas a internos (as) por parte de periodistas y medios de comunicación.

¿Qué beneficios obtendría con las mejoras de los trámites y servicios?

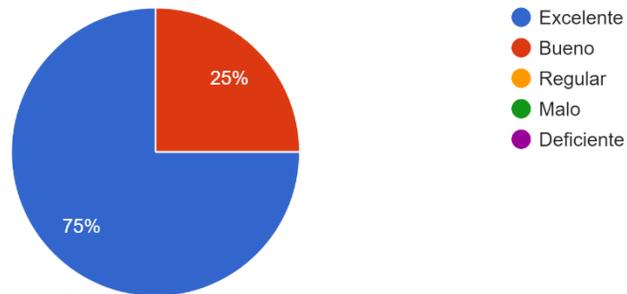
4 respuestas



Tal como lo muestra la gráfica 3, el 54.5% de los encuestados consideran que la mejora con mayor ponderación sería la de agilidad en los trámites con un 50% , le siguen con 25% los beneficios de ahorro de tiempo y mejora en la prestación del servicio, porque esto permite al Instituto el desarrollo de ideas y conceptos novedosos que redundan en el bienestar organizacional y de sus usuarios, y que, acompañados de una gestión ética, reportan sostenibilidad y sustentabilidad para los que los utilizan.

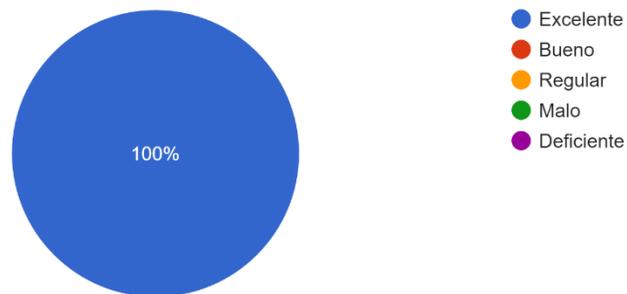
## INFORME ENCUESTA 2023

Con el fin de mejorar el servicio prestado en el INPEC, favor seleccionar su nivel de satisfacción con: Claridad y oportunidad en la explicación de lo...s necesarios para la gestión del trámite o servicio.  
4 respuestas



Al ver los resultados de la gráfica anterior es claro que el nivel de satisfacción de los usuarios de los trámites ofrecidos por el Instituto es excelente con un 75% de satisfacción y un 25% lo considera bueno.

Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.  
4 respuestas

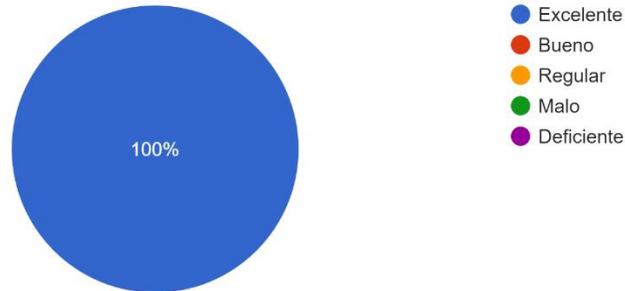


En general, los encuestados manifiestan que los tiempos de respuesta son excelentes. Esto debido a que sienten que cuentan con mayores facilidades y agilidad al momento de realizar un trámite, hay facilidad para localizar la información y se encuentra organizada. Se evidencian oportunidades de mejora en la claridad de la información, claridad de los requisitos, la rapidez en la atención y la sencillez de los trámites y servicios que ofrece el INPEC.

# INFORME ENCUESTA 2023

Grado de satisfacción con respecto al trámite o servicio prestado.

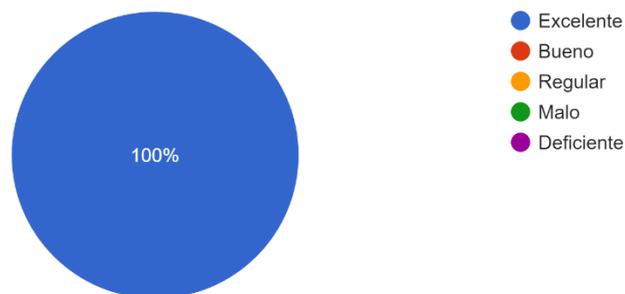
4 respuestas



La mayoría de los encuestados sienten que los trámites y servicios ofrecidos por el INPEC satisfacen sus necesidades. La demora en los trámites es la razón principal para quienes no sienten satisfacción de sus necesidades. La mayoría de los clientes externos consideran que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad y están acorde a sus necesidades. De manera reiterativa, la demora es la principal razón para quienes no los sienten acordes a las necesidades.

¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado

4 respuestas

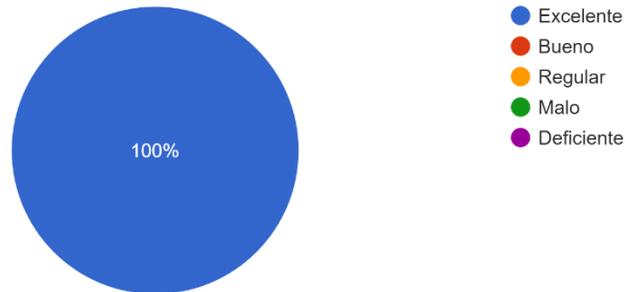


El 100% de los usuarios encuestados manifestaron que informaron no tener dificultad con la claridad en la información requerida para realizar este trámite

## INFORME ENCUESTA 2023

¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado

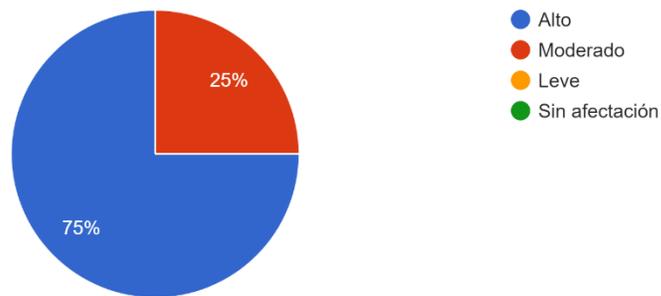
4 respuestas



En la información, se encuentra satisfacción del 100%, principalmente los usuarios consideran que la información de los trámites y servicios es excelente.

¿Cuál es el grado de beneficio con el trámite solicitado frente a su necesidad?

4 respuestas

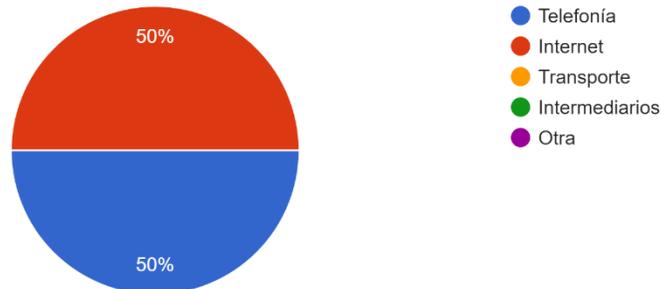


Al ver los resultados de la gráfica anterior es claro que el grado de satisfacción de los usuarios de los trámites ofrecidos por el Instituto es alto con un 75% de satisfacción y un 25% lo considera moderado.

# INFORME ENCUESTA 2023

¿Cuáles fueron los costos en que incurrió al solicitar el trámite?

4 respuestas



Al ver los resultados de la gráfica anterior es claro que los costos en los que incurren mayormente los usuarios son 50% en telefonía y 50% en internet.

Dentro de las preguntas que se hicieron en la consulta ciudadana se les solicitaba a los participantes presentar una propuesta de mejora que pudiera ayudar al INPEC a contar con ideas nuevas para lograr un desarrollo de los trámites y otras institucionales. A continuación, se describen el consolidado de las propuestas realizadas por nuestros usuarios:

¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad?

1. Carácter
2. Por el momento ninguno
3. Ninguna
4. Ponerle más empeño a los turnos

## CONCLUSIONES:

Este informe permitió conocer la percepción, opinión y aportes de los ciudadanos sobre la atención de los trámites o servicios que ofrece el INPEC en los canales de atención presencial y virtual.

El objetivo de dar a conocer la oferta institucional se desarrolla con el fin de extender los servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario-INPEC para que trascienda a la comunidad en general desde su lugar geográfico como desde las diferentes circunstancias que presenta la población, haciendo realidad el deseo de acercar la entidad a las personas, brindarles servicios para mejorar la calidad de vida a la ciudadanía.

Es importante promocionar y dar a conocer el acceso a la plataforma [www.gov.co](http://www.gov.co), para que los ciudadanos puedan realizar las consultas y estados de sus trámites de manera virtual, permitiendo reducir con ellos, costos de desplazamiento y tiempo.

## **INFORME ENCUESTA 2023**

Se debe promover el acceso a la página web institucional, para que los ciudadanos puedan consultar los temas de interés referentes a los trámites y servicios que ofrece el INPEC.

Como aspecto a mejorar en el canal telefónico, se identificó demora en el tiempo de espera cuando, al contestar la llamada. Esto puede obedecer a una mala práctica institucional o a la falta de capacitación a los funcionarios con respecto a la cultura del servicio.

El correo electrónico es más utilizado por los ciudadanos y grupos de valor, por su ahorro en tiempo, porque es de fácil acceso y por la oportuna atención.

Se requiere fortalecer el uso de respuestas en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión, pero, principalmente, en la entrega de información completa según lo requerido por el usuario.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, se evidencia que la percepción que tienen los ciudadanos frente a los trámites y solicitudes en los diferentes canales es buena. Por esta razón, se deben resaltar la efectividad y eficiencia en el servicio brindado al ciudadano, que facilitan el acceso a todos los ciudadanos y grupos de valor a la información de la entidad.

Es necesario tener en cuenta las Sugerencias y/o Aportes que los ciudadanos exponen para obtener mejoras en el ámbito organizacional de los próximos eventos de Ferias y Servicios que benefician a la comunidad en general.

### **RECOMENDACIONES:**

1. Se recomienda mejorar en la claridad y oportunidad de la información entregada a los interesados con el fin de mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios ofrecidos por el INPEC.
2. Agilizar los procesos y la atención de los clientes aumentaría el nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que los usuarios buscan menos complejidad y trámites más sencillos de realizar.
3. Entender el GAP que hay entre el conocimiento y el uso del canal virtual para realizar los trámites ante la entidad, permitirá crear estrategias que lleven a los usuarios a usar en mayor medida estas plataformas.
4. Es importante contar con un enfoque Nacional que permita evaluar la atención prestada por las distintas regionales y brindar nuevos criterios de análisis que permitan focalizar los esfuerzos para una mejora continua.

## **INFORME ENCUESTA 2023**

5. La periodicidad de la encuesta debe atender a las necesidades, la medición y control que pueda realizarse para actualizarla de ser necesario.
6. La participación de la ciudadanía debe ser real y efectiva para poder mejorar la percepción en la satisfacción del servicio, por lo que se debe propender por aumentar los espacios de diálogo y cocreación con la comunidad.
7. Actualizar las plataformas tecnológicas para brindar un mejor servicio a la comunidad con respecto al fortalecimiento del canal telefónico y virtual.
8. Como se mencionó anteriormente el acceso a los trámites es de gran importancia, teniendo en cuenta que principalmente se solicita por parte de los encuestados el uso de medios tecnológicos. Frente a este resultado se sugiere a las áreas encargadas de los trámites evaluar el mecanismo y pasos para el acceso al trámite, de tal manera que se pueda formular un plan de mejora para optimizar estos procesos.
9. Por último, y no menos importante, se recomienda la vinculación de la alta gerencia con este tipo de informes, pues estos le permiten tomar acciones de mejora y apoyo institucional articulado con la inculcación de buenas prácticas y cultura de servicio.

# INFORME ENCUESTA 2023

## PROCESO DE RACIONALIZACIÓN 2022



Fecha generación : 2023-03-01

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	14948	Asignación de visitas a internos	Inscrito	El OPA se realiza totalmente en línea, casi siempre por medio telefónico. Es necesario revisar los canales de comunicación	Realizar un mapeo del OPA versus los canales de comunicación para realizar la solicitud del servicio por el ciudadano.	Mejorar los canales de servicio de la prestación del servicio, realizando mejoras en el proceso.	Administrativa	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	01/03/2023	28/04/2023	OFICINA SISTEMAS DE INFORMACIÓN	

# INFORME ENCUESTA 2023

INPEC JUAN MARUEL RIZZO VARGAS (JRIAN0862)

Administración Formato integrado Reconciliación Autorización de Normas Técnicas Centros de Trabajo 58 cuentas

Opciones de menú: Inicio, Gestionar puntos de atención, Búsqueda de formatos integrados

Gestión de formatos integrados - Inscritos

Origen	Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Anterior	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
		421	2019-10-23	Autorización para ingreso de visitantes y allegados a los Establecimientos de Ejecución del Orden Nacional		INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO	JRIAN0862	
		14948	2022-04-05	Asignación de visitas a internos		INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO	JRIAN0862	
		377	2022-04-27	Autorización para realizar entrevistas e informac(es) por parte de periodistas y medios de comunicación		INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO	JRIAN0862	

INPEC JUAN MARUEL RIZZO VARGAS (JRIAN0862)

Administración Formato integrado Reconciliación Autorización de Normas Técnicas Centros de Trabajo 58 cuentas

Opciones de menú: Inicio, Gestionar puntos de atención, Búsqueda de formatos integrados

Gestión de formatos integrados - Inscritos

Estrategia de reconciliación

Tipo reconciliación	Acción reconciliación	Fecha inicial	Fecha final reconciliación
ADMINISTRATIVA	ESTANCARIZACIÓN DE TRÁMITES U OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	2023-03-01	2023-04-28

Aceptar

INPEC JUAN MARUEL RIZZO VARGAS (JRIAN0862)

Administración Formato integrado Reconciliación Autorización de Normas Técnicas Centros de Trabajo 58 cuentas

Opciones de menú: Inicio, Gestionar puntos de atención, Búsqueda de formatos integrados

reconciliación con algún otro trámite asociado?

¿Deseará preparar en el momento?

Nombre: Asignación de visitas a internos

Nombre alternativo: Asignación de visitas a internos

Cambiar se conoce como: Asignación de visitas a internos

Propósito de caso al usuario: INPEC es un sistema automatizado de asignación de visitas de familiares e internos, así como a los visitantes de los CEJEs (Establecimientos de Ejecución del Orden Nacional), mediante un formulario de solicitud de ingreso al régimen de visitas, relacionados a inscripción o registros de lugares de registro de establecimiento, indicando los datos que se requieren.

¿Se puede realizar por medio electrónico? Sí

URL de acceso al trámite en línea: https://web.inpec.gub.uy/

URL donde se encuentran el manual de usuario: https://web.inpec.gub.uy/

Asistencia técnica: Al ingresar a los datos de INPEC, el sistema debe registrar el número de cédula y el número único INEC del

Información del resultado final

Resultado del resultado: Asignación de tipo de visita

¿Grupo de atención? Sí  Establecimiento asociado

¿Existen observaciones o excepciones al trámite de atención? No  Sí

Modo por donde se obtiene el resultado:  Correo certificado,  Correo electrónico,  Correo presencial,  Fax,  Entrega de mano,  Presencial,  Página web,  Telefónica

# INFORME ENCUESTA 2023

## INFOGRAFÍA

