



81002-DINPE-GATEC

Bogotá D.C,

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

Ciudad

INPEC 04-10-2024 11:03

Al Contestar Cite Este No.: 2024IE0197567 Fol:3 Anex:0 FA:0

ORIGEN 81002 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / GERMAIN ANIBAL GARCIA CARMONA

DESTINO 8100 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

ASUNTO INFORME PLAN DE ACCIÓN "MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS SERVIDORES

OBS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL" DURANTE EL III TRIMESTRE 2024.

2024IE0197567



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 III trimestre 2024.

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2024 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, ERON adscritos y Escuela Penitenciaria Nacional.

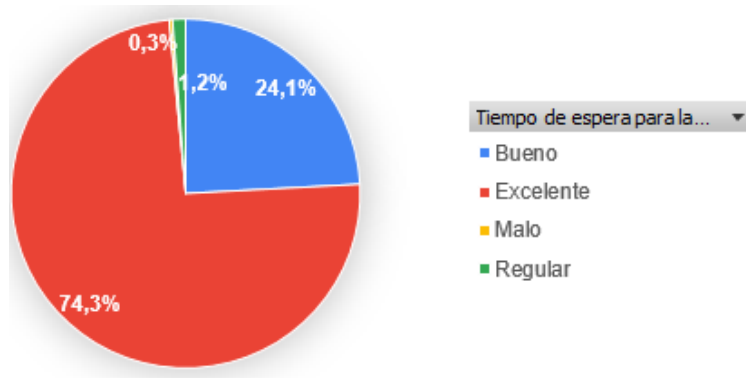
Con el fin de brindar transparencia a la información tabulada en las encuestas desde el Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General, se realizó la actualización de la forma para la aplicación de estas encuestas, con relación a lo anterior desde el II Trimestre de la presente vigencia se están realizando las encuestas de manera virtual, en las cuales se analiza la siguiente información 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 III TRIMESTRE 2024

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 III Trimestre 2024 en las oficinas de Atención al Ciudadano en seis (06) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente, Viejo Caldas, ERON adscritos a cada Regional y Escuela Penitenciaria Nacional con un total de encuestados (**2.899**) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

En las cuales se evalúa lo siguiente:

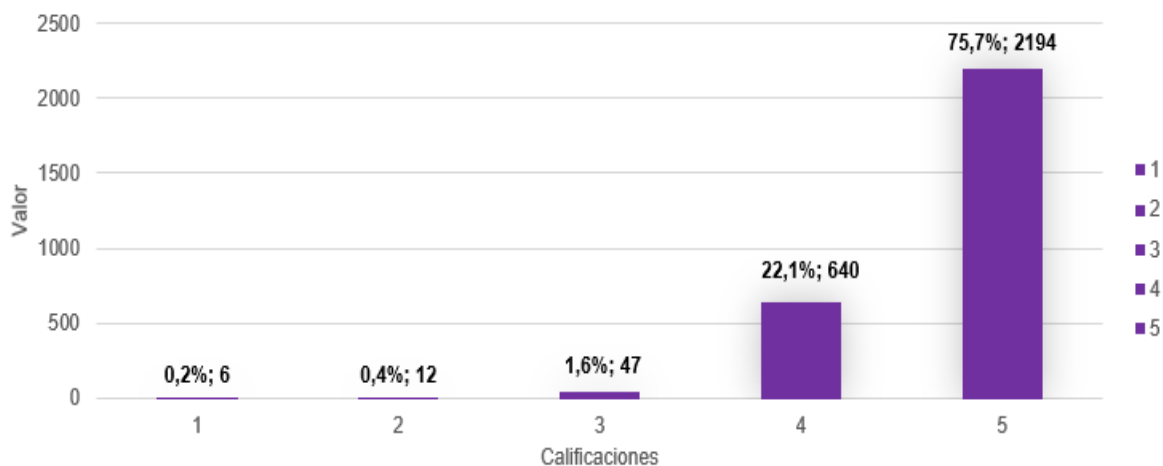
1. TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN



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 correspondiente a un 74,3%, seguido de tiempo de espera Bueno con un 24,1%, regular con un total de 1,2% y malo con un total de 0,3%.

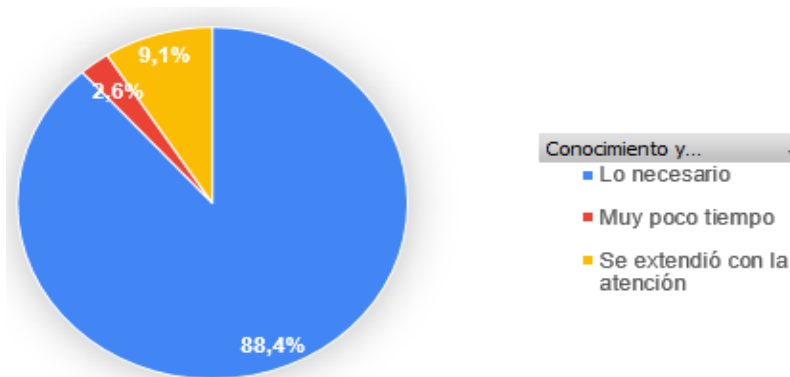
2. ACTITUD, DISPOSICIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR PARTE DEL FUNCIONARIO

En cuanto a la actitud y la disposición del funcionario en la atención se evalúa de 1 a 5 siendo cinco la calificación **EXCELENTE** y uno la calificación definida como **MALA**, por lo tanto, se evidencia que como excelente se obtuvo un total de 2.194 equivalente a un 75,7%, seguido de muy buena con un total de 640 equivalente a un 22,1%, continuando con Buena un total de 47 correspondiente a un total de 1,6%, regular con un total de 12 correspondiente a un 0,4% y mala con 6 ciudadanos correspondiente a un 0,2%.



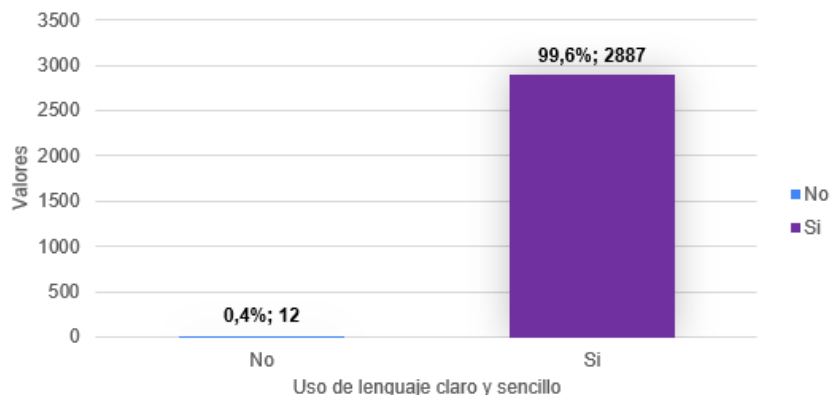
3. CONOCIMIENTO Y HABILIDADES SOBRE EL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO

En relación a los conocimientos y habilidades del tema por parte del funcionario se evidencia que 88,4% de los ciudadanos encuestados indican que el funcionario tiene los conocimientos necesarios para la atención, seguido de un 9,1% en donde manifiestan que el funcionario se extendió con la atención y un 2,6% en donde informaron que el tiempo para la atención fue muy corto por lo que se deduce que la atención no fue lo suficientemente concreta para el ciudadano.



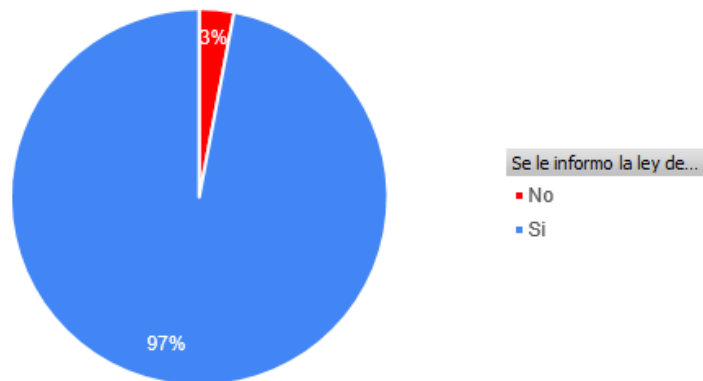
4. EL SERVIDOR PENITENCIARIO MANTUVO UN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO

Se valida si el funcionario mediante el tiempo de interacción con el ciudadano mantiene un lenguaje claro y sencillo con el fin de que el ciudadano sea más receptivo con la información que se le brinda desde las Oficinas de Atención al ciudadano y se puede evidenciar que un 99,6% de los ciudadanos consideran que el servidor penitenciario ha brindado la información de manera clara y concisa para ellos, dejando así una atención optima en el servicio.



5. SE LE INFORMO LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Para la institución es importante que nuestros ciudadanos tengan conocimiento del tratamiento que se va a dar a los datos que nosotros desde la oficina de atención al ciudadano les solicitamos con el fin de atender las PQRSD, por lo tanto en esta pregunta evaluamos si el funcionario penitenciario al momento de dar inicio a la atención brinda la información de la **Ley de Protección de Datos** y como se puede evidenciar en la siguiente gráfica un 97% de los ciudadanos indican que si se les ha brindado esta información.



6. ¿EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LE HAN SOLICITADO DINERO O DADIVAS PARA PROPORCIONARLE EL SERVICIO?

Con relación a la pregunta evaluando si se ha solicitado dinero o dadivas, se evidencia que un total de 99% de los encuestados indica que no se les ha solicitado. Sin embargo, se presenta un 0,7% en el cual la ciudadanía menciona que, si les han solicitado y un 0,3% habla de otra respuesta, lo anterior para brindar la respectiva atención como se evidencia en la siguiente gráfica:



CONCLUSIONES

1. Se evidencia que las atenciones hacia los ciudadanos han sido muy buenas a nivel nacional con relación a los resultados tabulados anteriormente.
2. Los Ciudadanos que se acercan a las oficinas de atención al ciudadano reciben un trato cordial, con buena disposición para el servicio por parte del servidor penitenciario, un lenguaje claro y sencillo que le permite de esta manera aclarar sus dudas y tener claridad en la información solicitada.
3. Con relación a suministrar la información de la ley de Protección de datos, se evidencia que, si bien se informa sobre ello, se cuenta con un déficit en el hecho de indicar esta información de un aproximado del 3%.
4. Se recomienda que desde la Dirección General se exhorte a los funcionarios públicos el acatar los derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflictos de intereses del servidor público y de las sanciones que en materia disciplinaria, administrativa y judicial acarrear al solicitar dadas por los servicios que se le brinda a la ciudadanía en general.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las Direcciones Regionales, Establecimientos de Reclusión y Escuela Penitenciaria Nacional tener en cuenta el informar a los ciudadanos sobre la Ley de Protección de Datos.

Atentamente,

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INPEC

Reviso: Germain García Carmona – Técnico Administrativo
Elaboro: Cindy Tatiana Huertas Cortes – Auxiliar Administrativo
Fecha de elaboración: 04 de octubre 2024