

Informe ejecutivo “Medir la calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios en la Oficina de Atención al Ciudadano a nivel nacional”, durante la vigencia 2024.

En cumplimiento del plan de acción para el año 2024, el grupo de Atención al Ciudadano realizó 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, Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas, Escuela Penitenciaria Nacional y ERON adscritos.

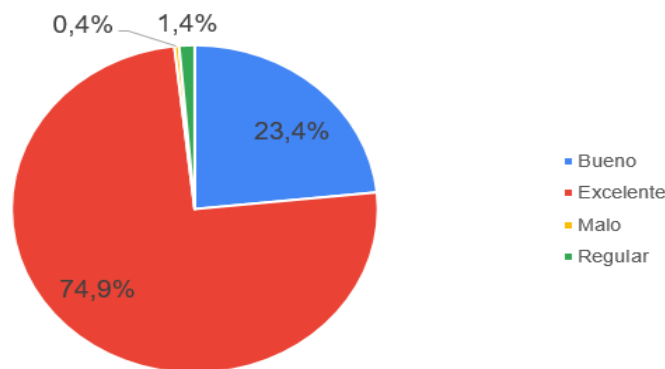
Con el fin de brindar transparencia a la información tabulada en las encuestas desde la coordinación del grupo de Atención al ciudadano de la Dirección General, se realizó la actualización de la forma para la aplicación de estas encuestas realizándose de forma virtual mediante formulario Google y Aplicativo Inteliturno, cada una por separado, en las cuales se analiza la siguiente información:

I. ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 periodo de la vigencia 2024 en las oficinas de Atención al Ciudadano en seis (06) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente, Viejo Caldas, Escuela Penitenciaria Nacional y ERON adscritos a cada Regional con un total de encuestados ocho mil doscientos treinta y dos (8232) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

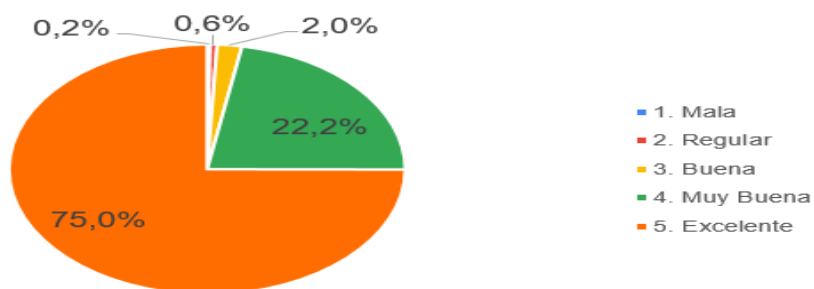
En las cuales se evalúa lo siguiente:

1. TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN



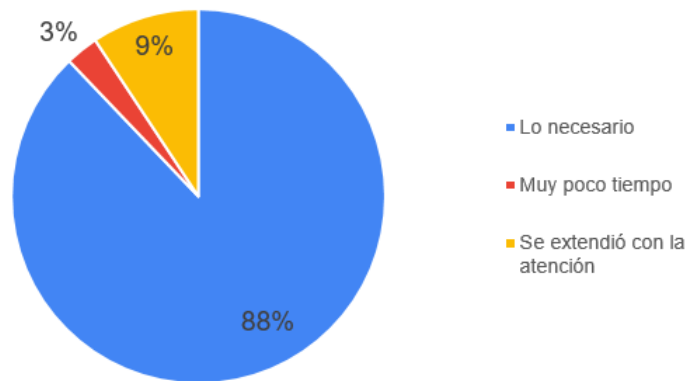
Con esta pregunta se busca validar el tiempo de espera para la atención, en la cual se encuentra que mayormente los ciudadanos consideran que el tiempo de espera es Excelente correspondiente a un 74,9% con un total de 6162, seguido de tiempo de espera Bueno con un 23,4% con un total de 1924, regular con un total de 1,4% con 113 y malo con un total de 0,4% con un total de 33 ciudadanos.

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 (5) la calificación **EXCELENTE** y uno (1) la calificación definida como **MALA**, por lo tanto, se evidencia que como excelente se obtuvo un total de 6171 calificaciones, equivalente a un 75%, seguido de muy buena con un total de 1829 equivalente a un 21,2%, continuando con Buena un total de 165 correspondiente a un total de 22,2%, regular con un total de 47 correspondiente a 0,6% y mala con 20 calificaciones correspondiente a un 0,2%.

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



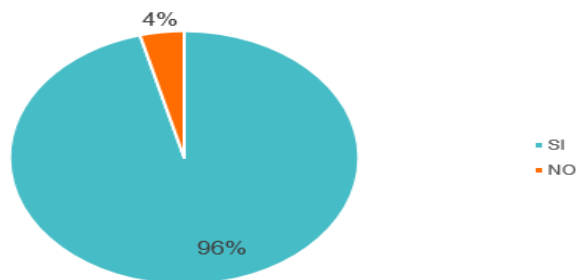
En relación a los conocimientos y habilidades del tema por parte del funcionario se evidencia que el 88% con un total de 7232 de los ciudadanos encuestados, indican que el funcionario tiene los conocimientos necesarios para la atención, seguido de un 9% con un total de 766 en donde manifiestan que el funcionario se extendió con la atención y un 3% con un total de 234 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



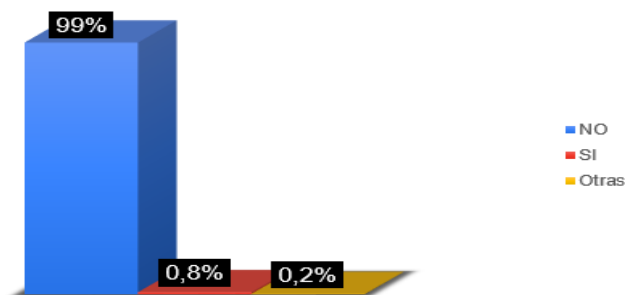
Se valida si el funcionario mediante el tiempo de interacción con el ciudadano mantiene un lenguaje claro y sencillo, con el fin de que el ciudadano sea más receptivo con la información que se le brinda desde las Oficinas de Atención al Ciudadano y se puede evidenciar que un 99% de los ciudadanos consideran que el servidor penitenciario ha brindado la información de manera clara y concisa para ellos en un total de 8189, dejando así una atención optima en el servicio.

5. SE LE INFORMO LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS



Para la Entidad, es importante que los ciudadanos tengan conocimiento del tratamiento que se va a dar a los datos que desde la oficina de Atención al Ciudadano, se les solicita con el fin de atender las PQRSD, por lo tanto en esta pregunta se evalúa 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 96% con un total de 7896 de los ciudadanos indican que si se les ha brindado esta información. Por el contrario, el 4% con un total de 336 ciudadanos manifiestan que no se les informo sobre la protección de sus datos.

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



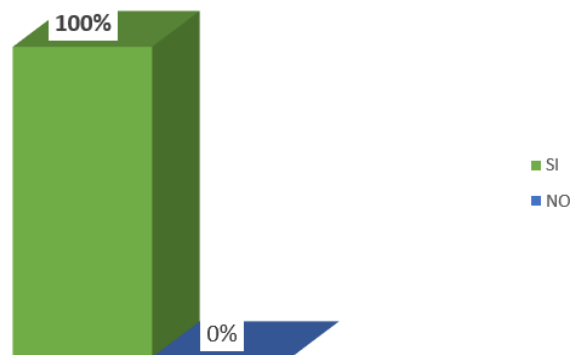
Con relación a la pregunta evaluando si se ha solicitado dinero o dadas, se evidencia que un total de 99% con un total de 8150 de los encuestados indica que no se les ha solicitado lo anterior para brindar la respectiva atención, por lo contrario, el 0,8% manifiesta que si se les ha solicitado dinero o dadas y el 0,2% Manifiesta otras respuestas.

II. ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA VIGENCIA 2024 RECEPCIONADAS EN LA ATENCION PERSONALIZADA

Esta información es el resultado de las encuestas realizadas durante la vigencia 2024, realizadas de forma presencial a los ciudadanos que solicitaron algún trámite o servicio a través de los Kioskos en las oficinas de Atención al ciudadano en Dirección General, Bellavista, Modelo y Pedregal, sitios donde se encuentra instalado el aplicativo Inteliturno con un total de encuestados de mil veinticuatro (**1024**) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

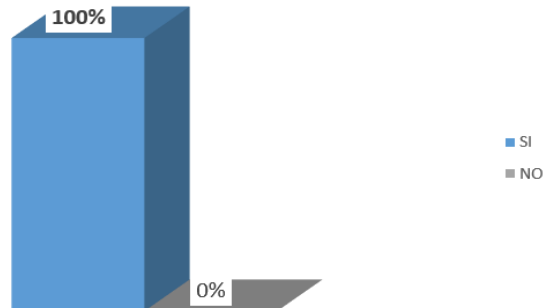
las cuales se evalúa lo siguiente:

1. ¿La atención recibida fue cordial?



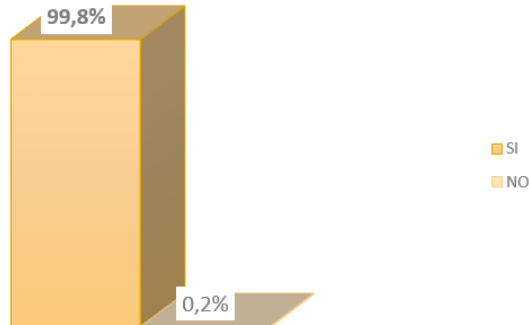
De acuerdo a las respuestas emitidas por los ciudadanos, se evidencia que en un total de 1024 para un 100% de los encuestados, indican que la atención brindada por los funcionarios de las oficinas de Atención al Ciudadano, fue cordial.

2. ¿El funcionario que lo atendió tenía los conocimientos suficientes para resolver su solicitud?



En la medición de los conocimientos y habilidades del tema por parte del funcionario se evidencia que el 100% con un total de 1024 de los ciudadanos encuestados, indican que el funcionario tiene los conocimientos necesarios y suficientes para la atención.

3. ¿El lenguaje del funcionario fue 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 99,8% de los ciudadanos consideran que el servidor penitenciario ha brindado la información de manera clara y concisa para ellos en un total de 1022, dejando así una atención óptima en el servicio y tan solo el 0,2% manifiesta que el funcionario no utilizó un lenguaje de fácil comprensión.

CONCLUSIONES

1. Se evidencia que las atenciones hacia la ciudadanía han sido óptimas, eficaces y eficientes 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 4,4%.
4. Finalmente, en la solicitud de dinero o dádivas por parte de los funcionarios se evidencia que 63 ciudadanos han manifestado que SI han recibido dinero o dádivas a cambio de trámites o servicios por parte del Instituto.

Elaboró:
Luz Stella Ortega Sánchez
Técnico Administrativo

Revisó:
Geidy Cristina Cárdenas López
Profesional Universitario

Aprobó:
Geidy Cristina Cárdenas López
Coordinadora (E) GATEC