

GESDOC 15-03-2019 14:08
Al Contesiar Cite Este No.: 2019IE00045279 Fol:4 Anexo:0 FA:0
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO 81002- DINPE-DIRECCION GENERAL / WILLIAM ERNESTO RUIZ GARZON
ASUNTO INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE PERCEPCION
OBS

2019IE00045279

81002-DINPE-GATEC

Bogotá D.C, 12 de Marzo de 2.019

Señor Brigadier General
WILLIAN E. RUÍZ GARZÓN
Director General Instituto Nacional Penitenciario – INPEC

19 MAR 2019
Hora 15:55
Firma Og. Barrera

Asunto: Informe Consolidado Encuestas de Percepción y Satisfacción del Ciudadano 2.018

Respetuoso Saludo Señor General,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2018, el grupo de atención al ciudadano realizó el consolidado de la información de la Sede Central y la enviada por las seis (6) Direcciones Regionales Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y Eron adscritos, correspondiente a las Encuestas de Percepción Ciudadana, como a continuación se presenta.

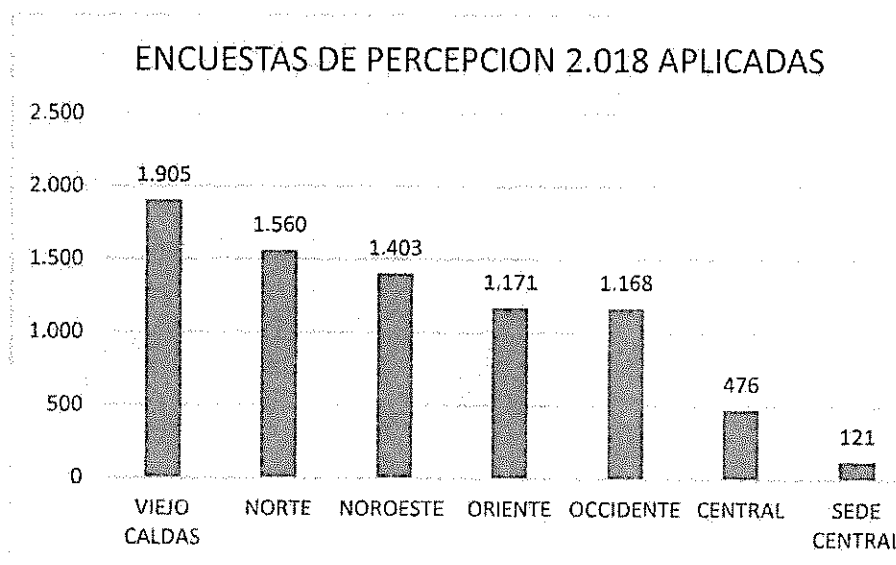
RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE 2018.

Esta información es el resultado de la encuesta realizada de forma aleatoria simple a los ciudadanos que se acercaron a realizar algún trámite o servicio durante los meses de Enero a Diciembre de 2.018 a las oficinas de atención al ciudadano en las seis (6) Direcciones Regionales Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON seleccionados y adscritos a cada Regional y las encuestas adelantadas en la Sede Central con un total de 7.804 encuestados a nivel nacional.

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas para conocer la satisfacción del cliente frente al servicio de atención y el grado de respuesta en la Sede central Direcciones Regionales y los ERON adscritos a cada regional.

Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, el cual arrojo como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas:

ENCUESTAS DE PERCEPCION APLICADAS 2018	
Sede	Cantidad
VIEJO CALDAS	1.905
NORTE	1.560
NOROESTE	1.403
ORIENTE	1.171
OCCIDENTE	1.168
CENTRAL	476
SEDE CENTRAL	121
TOTAL	7.804



Consolidados los resultados a continuación se concluye lo siguiente

1. Identifico claramente a que ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1. IDENTIFICACION VENTANILLA U OFICINA		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	7.329	94%
NO	475	6.0%
TOTAL	7.804	100%

Como se puede apreciar de los 7.804 encuestados lograron identificar la oficina de atención al ciudadano 7.329 es decir un 94.0%, lo que significa que estas oficinas están ubicadas estratégicamente en cada establecimiento, y permiten ubicar la oficina de atención al ciudadano en un sitio visible cercano a la puerta de información, mientras que el 6% no la identifica.

2. ¿Conoce la carta de trato Digno (Derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2. CONOCIMIENTO CARTA TRATO DIGNO		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
SI	6.701	85.90%
NO	1.103	14.10%
TOTAL	7.804	100%

Es así que de las 7.804 personas encuestadas respecto al conocimiento de la carta de trato digno al ciudadano implementada por la Dirección General del INPEC, 85.90% de las personas encuestadas conocen dicho documento. Lo anterior nos indica que la actividad de socialización que se hizo respecto a este tema surtió efectos positivos, si bien es cierto, un 14.10% dice no conocerla, es posible que muchos de ellos no consultan la página web del Instituto donde aparece publicada.

3. Califique de 1 a 4 donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención.

3.1 CALIFICACION SEÑALIZACION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	232	3.0%
2	607	7.7%
3	4.189	53.7%
4	2.776	35.6%
TOTAL	7.804	100%

3.2 ASPECTO DE LAS INSTALACIONES (Comodidad,orden,limpieza)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	273	2,59%
2	407	6,87%
3	1570	18,46%
4	5554	72,54%
TOTAL	7.804	100%

3.3 SUFICIENCIA DE VENTANILLAS ó MODULOS		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	197	2.50%
2	518	6.60%
3	1449	18.60%
4	5640	72.30%
TOTAL	7.804	100%

La calificación que brindan los 7.804 encuestados respecto a la estructura física de las oficinas de atención al ciudadano es altamente positiva si tenemos en cuenta que la mayoría de las personas en promedio un 90% califican en los puntos 3 (muy buena) y 4 (excelente) de las casillas para los aspectos de señalización, comodidad, orden y limpieza, así como la suficiencia de ventanillas o módulos.

4. Califique de 1 a 4 donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió.

4.1 PRESENTACION PERSONAL		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	46	0.59%
2	140	1.80%
3	856	10.96%
4	6.762	86.65%
TOTAL	7.804	100%

4.2 AMABILIDAD		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	54	0.70%
2	98	1.24%
3	760	9.75%
4	6878	88.31%
TOTAL	7.790	100%

4.3 CONOCIMIENTO DEL TEMA		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	6786	0.50%
2	842	1.73%
3	135	10.82%
4	41	86.95%
TOTAL	7.804	100%

4.4 ACTITUD DEL SERVICIO		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	51	0.65%
2	108	1.39%
3	812	10.40%
4	6.833	87.56%
TOTAL	7.804	100%

4.5 LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	45	0.57%
2	101	1.30%
3	778	9.97%
4	6880	88.16%
TOTAL	7.804	100%

Es de gran importancia el análisis que se puede hacer respecto a cómo los ciudadanos calificaron como una imagen muy alta al momento de ser atendidos por los responsables de la oficina de atención al ciudadano, pues como se puede apreciar en su gran mayoría son calificados con los puntajes más alto 3 y 4, oscilando dicha respuesta en el entre el 97% y el 98% aspectos tales como presentación personal, amabilidad, conocimiento del tema, actitud del servicio y utilización de un lenguaje claro y sencillo, lo que nos indica que los aspectos relacionados con retroalimentación y capacitación en temas tan importantes como la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano que se ha venido socializando ha surtido efectos muy positivos.

5. Califique de 1 a 4, donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.

5.1 RAPIDEZ EN LA ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	80	1.02%
2	327	4.19%
3	1071	13,72%
4	6326	81,07%
TOTAL	7.804	100%

5.2 SENCILLEZ DE LOS PROCESOS(Pasos requeridos)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	72	0.92%
2	213	2.73%
3	1121	14.35%
4	6398	82.00%
TOTAL	7.804	100%

5.3 CLARIDAD DE LOS REQUISITOS		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	65	0.79%
2	189	2.32%
3	1077	13.6%
4	6473	83.29%
TOTAL	7.804	100%

5.4 RESPETO POR EL TURNO DE ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	53	0,70%
2	134	1,70%
3	947	12.10%
4	6670	85.50%
TOTAL	7.804	100%

5.5 CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCION		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	63	0.80%
2	139	1.78%
3	988	12.67%
4	6614	84.75%
TOTAL	2243	100%

Los aspectos relacionados con el servicio recibido por parte de los visitantes al momento de acudir a la oficina de atención al ciudadano fueron calificados por los visitantes mayoritariamente en las casillas 3 y 4, es decir entre muy bueno y excelente con un porcentaje promedio del 96% Si bien es cierto algunas personas fijaron su calificación en las respuestas 1 y 2 (2%).

6. En general el servicio recibido el día de hoy.

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SUPERO SUS EXPECTATIVAS	4293	55.00%
CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS	3318	42.52%
NO CUMPLIO SUS EXPECTATIVAS	193	2.47%
TOTAL	7.804	100%

Esta calificación a las expectativas frente al servicios prestado por la oficina de atención al ciudadano, tiene una total relación con la calificación al punto anterior, vemos como de las 7.804 encuestados el 55.00% ,es decir, 4293 personas indican que se superó con las expectativas, mientras que el 42,52% se cumplió, lo que nos

indica que, un 97.52%, de la ciudadanía es consciente de que el Instituto esta agotando todos los medios a su alcance para brindar un excelente servicio y atención al ciudadano, pese algunas necesidades existentes.

7. ¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	7.018	89.93%
NO	316	4.05%
N/C	470	6.02%
TOTAL	7.804	100%

De los 7.804 encuestados 7.018, es decir el 89.93 % califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano y en general del Instituto.

8. ¿Debió acudir varias veces a solicitar servicio?

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	752	9.64%
NO	6995	89.63%
No CONTESTA	57	0,73%
TOTAL	7.804	100%

De 7.804 encuestados 6995, es decir el 89.63% fue atendido oportunamente lo que demuestra que se está brindando buena y oportuna atención al ciudadano, al no tener que acudir varias veces a preguntar por su requerimiento.

9. ¿Considera que cada visita que hizo a la entidad tuvo justificación y agrego valor al proceso de tramite?

9, VISITAS JUSTIFICADAS Y AGREGO VALOR AL PROCESO		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	5729	73.41%
NO	879	11,27%
N/A	1196	15,32%
TOTAL	2243	100%

De 7.804 encuestados 5.729, es decir, 73.41% consideró que su traslado hasta las instalaciones de la oficina de atención al ciudadano era necesaria o justificada, el 11.27% considero que no era necesario y un 15.32 % considera que no aplica esta pregunta al no contestar, pues no le dan mayor importancia al hecho de tener que ir físicamente a solicitar un servicio.

10. ¿Acudió a algún tramitador para el servicio?

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	764	9.79%
NO	7.024	90.01%
NO CONTESTA	16	0,20%
TOTAL	7.804	100%

Resulta importante analizar que de las 7.804 personas encuestadas el 90.01 % es decir 7.024 realizo sus solicitudes sin tener que recurrir a ningún tramitador para requerir un servicio penitenciario, sin embargo, el 9.79 % indica que tuvo que acudir a un tramitador durante el último año para gestionar el tramite o servicio en la entidad.

11. ¿Cada vez que la entidad que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11, ¿RECIBIÓ INFORMACION SOBRE TRATAMIENTO A DATOS PERSONALES?		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	6.570	84.20%
NO	619	7.90%
N/A	615	7,90%
TOTAL	7.804	100%

Se puede apreciar que 6.570 personas de las 7.804, es decir, un 84.20% de los encuestados recibieron información respecto al tratamiento y la política de datos personales, indicativo que ha venido mejorando con respecto a los informes anteriores.

12. ¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12, ¿CONSIDERA QUE LOS TRAMITES Y SERVICIOS TIENEN EN CUENTA SU REALIDAD?		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
SI	7106	91.05%
NO	698	8.95%
TOTAL	7.804	100%

Como se puede apreciar los ciudadanos que respondieron la encuesta están conscientes de que el Inpec enfoca sus esfuerzos en el cumplimiento de la Misión cuyo propósito es ofrecer la atención de los servicios con excelencia.

13. Edad – Genero – Escolaridad.

Consolidada la información suministrada por las Regionales –ERON adscritos y la Sede Central se pudo evidenciar que un alto porcentaje (77%) de personas se encuentran en los estratos 1, 2 y 3, que en un 46% de los encuestados se encuentran trabajando, un 5% buscando trabajo y estudiando un 7%, en cuanto a la edad quienes más acuden a buscar atención se encuentran en los rangos de 30 a 58 años un 56% y de 19 a 29 años un 31%, con una mayor participación del género femenino (61.33%) con respecto al Masculino (38.67%).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Un alto porcentaje califica positivamente la atención y solución a sus inconvenientes por parte de la oficina de atención al ciudadano, pero se hace necesario que las otras dependencias se comprometan adelantar la percepción de los ciudadanos en relación con trámites jurídicos, salud, administrativos, visitas, carnet de menores entre otros

Es importante hacer visible la Carta de Trato Digno al Ciudadano en todas las oficinas de atención, con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos, que como funcionarios públicos debemos velar por que se cumplan, con el fin de fortalecer la interacción de la administración con los ciudadanos en cumplimiento a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En algunas ocasiones los ciudadanos perciben cierta inconformidad por las demoras en la prestación de algunos servicios especialmente los relacionados con el sistema de atención en salud, traslados, hacinamiento de las PPL (Persona Privada de la Libertad) al interior de las instalaciones, se recomienda informar por medio de grupos focales y PPL sobre los tramites o requisitos a que tienen derecho en lo referente a salud, visitas, trámites jurídicos, consignación cuenta matriz, programa delinquir no paga, tramite carnet de menores.

La calificación que brindan la mayoría los ciudadanos encuestados respecto a la estructura física de las oficinas de atención al ciudadano, en aspectos de señalización, comodidad orden y limpieza, así como la suficiencia de ventanillas o módulos es muy buena y con el fin de continuar mejorando para la vigencia 2.019 se cuenta con el proyecto de inversión para seguir mejorando la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano mediante la implementación de herramientas tecnológicas e infraestructura física (módulos) con el fin de individualizar la atención.

Se deduce que la mayoría de los entrevistados pertenecen a los estratos uno, dos y tres con una mayor participación del género femenino y que un alto porcentaje se encuentra ocupado bien sea trabajando o estudiando.

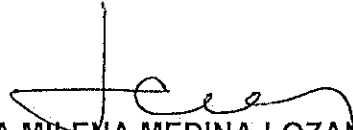
Es de gran importancia el análisis que se puede hacer respecto a cómo los ciudadanos entrevistados, se llevan una buena imagen del Instituto al momento de ser atendidos por los

responsables de la oficina de atención al ciudadano, lo que nos indica que los aspectos relacionados con retroalimentación y capacitación en temas tan importantes como la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano que se han socializado han surtido efecto.

Utilizar los canales de difusión de la entidad para informar que para sus trámites o requerimientos no requieren de utilizar terceros (tramitador) para que les adelanten estos servicios, ya que el objetivo primordial es mejorar cada día más la imagen institucional lo cual se llevara a cabo mediante una campaña de socialización dirigida a los ciudadanos a nivel nacional a través de los canales de atención con que cuenta el instituto.

Nota. Se deja constancia que este informe no se pudo consolidar oportunamente en los primeros días del mes de enero de este año, en razón a que la Regional Viejo Caldas envió la información el pasado 4 de marzo del presente año.

Atentamente,



LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano
Proyectó: Luis Alejandro González Torres – Profesional Universitario.
Grupo Atención al Ciudadano – 12 de marzo de 2.019
Archivo: mis documentos informes 2.019

