

8200-DICUV-81002-GATEC

Bogotá D.C,

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General Instituto nacional Penitenciario y Carcelario (E)

INPEC 14-10-2022 07:35
Al Contestar Cita Este No : 2022IE0218371 Fol:2 Anex:0 FA:0
ORIGEN 81002 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA ALEXIA MERRA LOZANO
DESTINO 8100 - DIRECCION GENERAL DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME PERCEPCION DE LA CALIDAD QUE PRESTAN LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS III TRIMESTRE
OBS INFORME PERCEPCION DE LA CALIDAD QUE PRESTAN LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS III TRIMESTRE
2022

2022IE0218371



Asunto: Informe percepción de la calidad que prestan los servidores penitenciarios III Trimestre 2022.

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 Percepción Ciudadana 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 PERCEPCIÓN DEL SERVICIO REALIZADA DURENTE EL III TRIMESTRE 2022.

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 los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2022 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 (4.135) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

Las encuestas y tabulaciones, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento con el fin de obtener una mejor atención en los PPL. Familiares de PPL y ciudadanos en general

Se evidencia que en relación al tiempo de espera hay un 61% de satisfacción y solo un 3% de inconformidad En cuanto a la actitud y disposición del funcionario en la atención se evidencia un 62% y un 2% de insatisfacción.

La pregunta en cuanto al conocimiento del tema y habilidades del funcionario se cuenta con un 63% de satisfacción por parte de los ciudadanos y un 1% de inconformidad con la información suministrada por el funcionario con base al requerimiento del ciudadano.

El tiempo dedicado del servicio o trámite se cuenta con un porcentaje de 54% de excelencia, continua con bueno con un 35% y con una calificación deficiente del 3%.

Con base a la pregunta que define la calidad y servicio solicitud se cuenta con un porcentaje del 55% de excelencia y únicamente un 2% de insatisfacción en la calidad del servicio.

En relación al lenguaje claro y sencillo del funcionario para suministrar la información que el ciudadano requiere se evidencia un porcentaje de satisfacción del 63% y solamente un 1% de insatisfacción en el lenguaje que utiliza el funcionario para suministrar la información al ciudadano.

La amabilidad y escucha que mantiene el funcionario al momento de la atención al ciudadano se encuentra con un porcentaje de 65% de excelencia y con una deficiencia del 1%.

También se evalúa si se les notifica a los ciudadanos sobre la política de protección de los datos que suministra al instituto y se evidencia que el 30% de la ciudadanía que se acerca a las oficinas son notificados de dicha política y el 70% no es notificado de esta política.

CONCLUSIONES

1. Se requiere continuar con la atención rápida con la finalidad de que se mantenga o se incremente la satisfacción del tiempo de espera en las Oficinas de Atención al Ciudadano.
2. Con los resultados evidenciados en cuanto a la actitud y disposición que mantiene el funcionario de la oficina de atención al ciudadano se requiere continuar con las buenas practicas teniendo en cuenta que los ciudadanos se encuentran satisfechos con la actitud prestada por los funcionarios de las oficinas de Atención al ciudadano.
3. Los análisis estadísticos dan a conocer que los funcionarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano tienen pleno conocimiento de los lineamientos de atención, carta del trato digno entre otros generando de esta manera una satisfacción por encima de la insatisfacción, sin embargo, se requiere fortalecer aspectos de dedicar tiempo al ciudadano, tener una calidad en el servicio constante para disminuir la insatisfacción de los ciudadanos.
4. Se requiere que se indique al ciudadano las políticas de tratamiento de datos que maneja el instituto ya que se evidencia que esta política no se les informa a los ciudadanos de manera constante, se recuerda que en todas las atenciones por los canales telefónicos, presenciales, correos electrónicos, entre otros se deben informar.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano – INPEC

Revisado: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaboró: Julieth García Trnana – Auxiliar Administrativo
Fecha elaboración: 13 de octubre de 2022