

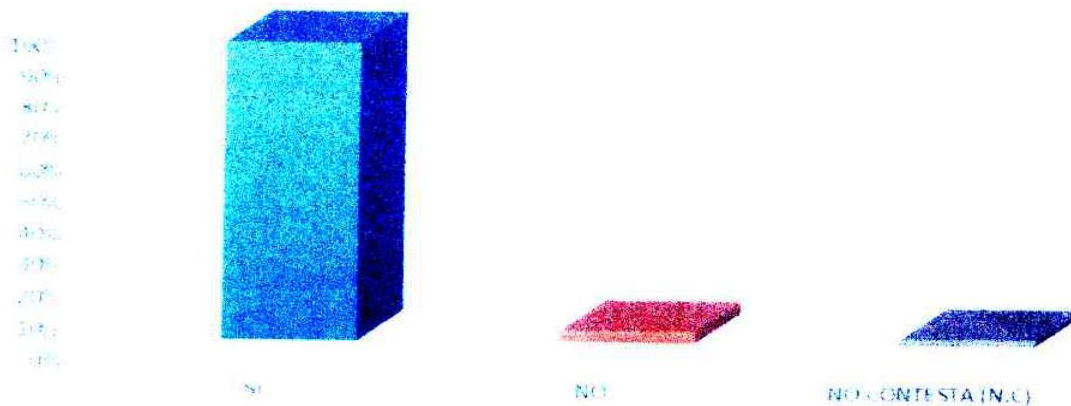
**REGIONAL CENTRAL**

Encuestas de satisfacción Atención al Ciudadano de los meses de Abril, Mayo, Junio y Julio 2016

**I. AMABILIDAD:**

No. encuesta aplicadas	I. AMABILIDAD		
	SI	NO	N.C
318	300	12	6

**¿Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?**



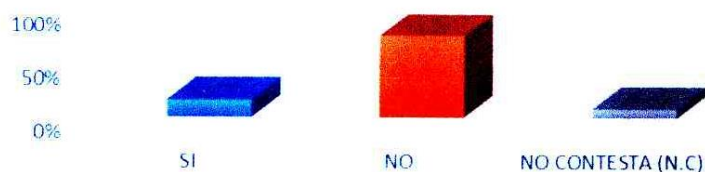
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	300	94%
NO	12	4%
NO CONTESTA (N.C)	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

La amabilidad y actitud de los funcionarios de atención al ciudadano dentro de la Regional Central está en la escala superior de muy bueno con el 94 % seguido de un 4% de no estar satisfecho con la atención y un 2% que no contestaron.

## II. CAPACIDAD DE RESPUESTA

II. CAPACIDAD DE RESPUESTA					
INTERRUPCIONES			SATISFECHO INFORMACION		
SI	NO	N.C	SI	NO	N.C
52	239	27	279	22	17

**¿Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de tel, entrada de personas)?**



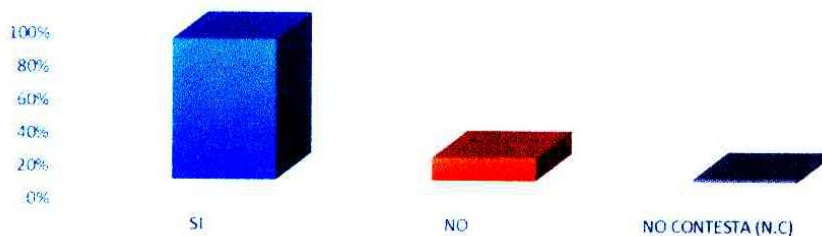
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	52	16%
NO	239	75%
NO CONTESTA (N.C)	27	8%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Se observa que en la capacidad de respuesta de la Regional Central en donde no se tienen interrupciones en las atenciones es en un 75%, teniendo una escala superior seguido de un 16% que dicen que si se interrumpen las mismas y un 8% que no contesta

## III. INSTALACIONES

III. INSTALACIONES		
SI	NO	N.C
269	44	5

**¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?**



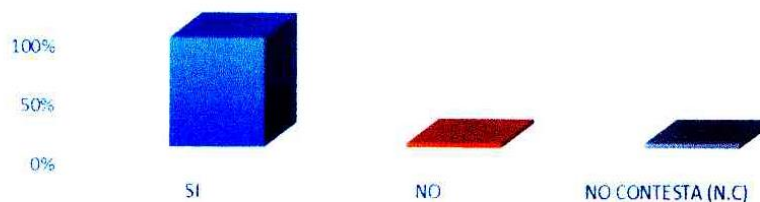
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	269	85%
NO	44	14%
NO CONTESTA (N.C)	5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Dentro de este rango en las instalaciones los usuarios están satisfechos con las instalaciones en donde se encuentra ubicada la Oficina de Atención al Ciudadano por cuanto el 85% refiere que si es una dependencia que cuenta con óptimas condiciones seguido de un 14% de no encontrar optimas las dependencias y un 2% no contesta.

**IV. COMPETENCIA**

IV. COMPETENCIA		
SI	NO	NC
293	12	13

**¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?**



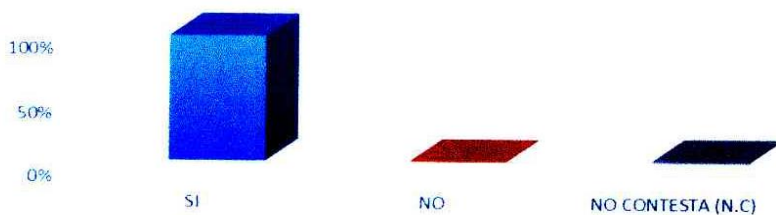
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	293	92%
NO	12	4%
NO CONTESTA (N.C)	13	4%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Dentro del ítem de competencia en relación a las diferentes PQRS atendidas los usuarios consideran que el dominio del tema está en un 92% catalogado como superior y el restante porcentaje no contesta o no lo considera bueno

### V. PRESENTACION

V. PRESENTACION		
SI	NO	NC
311	2	5

**¿la presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?**



RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	311	98%
NO	2	1%
NO CONTESTA (N.C)	5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

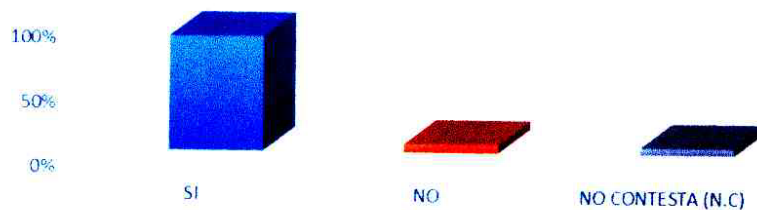
Respecto a la presentación de los funcionarios los usuarios consideran que es óptima ya que el porcentaje es superior en un 98%



## VI. PERCEPCION

VI. PERCEPCION		
SI	NO	N.C
280	21	17

¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?



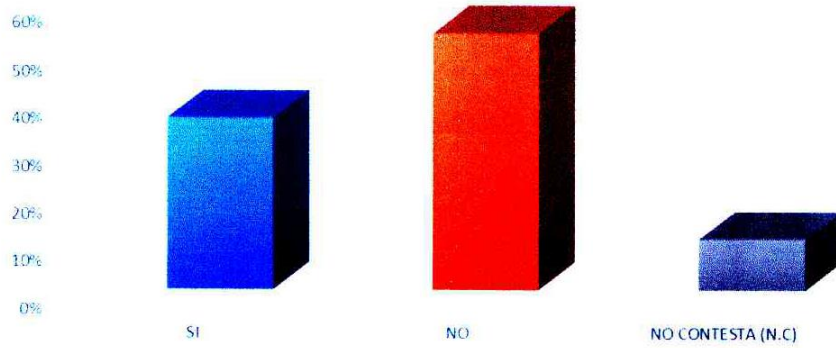
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	280	88%
NO	21	7%
NO CONTESTA (N.C)	17	5%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Respecto a la percepción la escala la tipifican los usuarios en una escala superior de 88%, lo cual optimiza el servicio y la privacidad de las PQRS según manifiestan los mismos.

## VII. ACCESIBILIDAD

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	114	36%
NO	170	53%
NO CONTESTA (N.C)	34	11%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

**¿Presenta usted alguna limitación?**

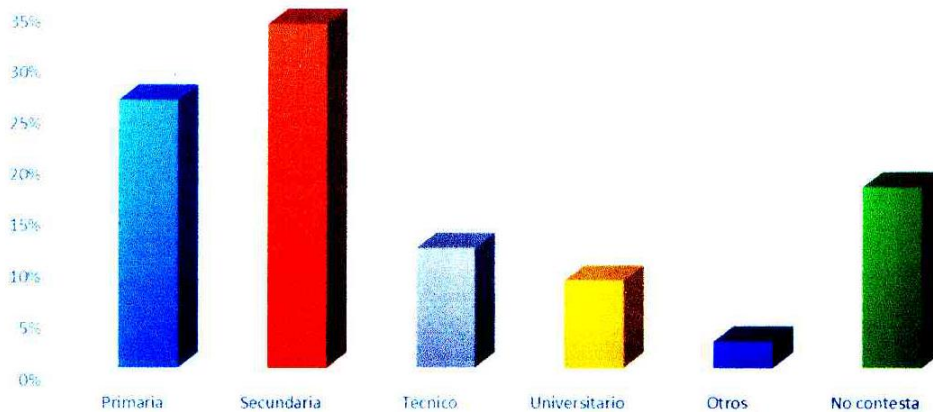


En relación a este ítem, relacionado con las limitaciones, el porcentaje fue de 53%, Es decir la mayoría de los usuarios atendidos dieron como respuesta un no, seguido del si en un 36%

**VIII. ESCOLARIDAD:**

ESCOLARIDAD	PERSONAS	%
Primaria	83	26%
Secundaria	107	34%
Técnico	37	12%
Universitario	27	8%
Otros	8	3%
No contesta	56	18%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

**Escolaridad**

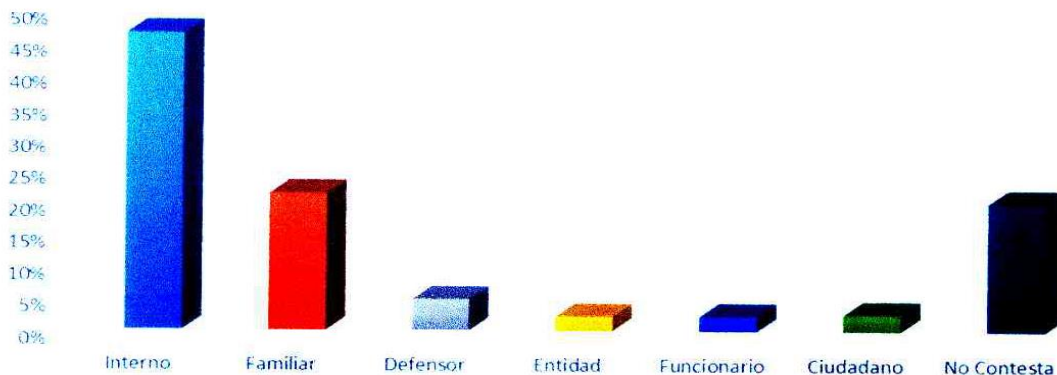


La mayoría de los encuestados, con un 34% corresponden a ciudadanos con estudios en secundaria.

### IX. TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	PERSONAS	%
Interno	143	46%
Familiar	66	21%
Defensor	15	5%
Entidad	7	2%
Funcionario	7	2%
Ciudadano	8	3%
No Contesta	62	20%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

### TIPO DE USUARIO



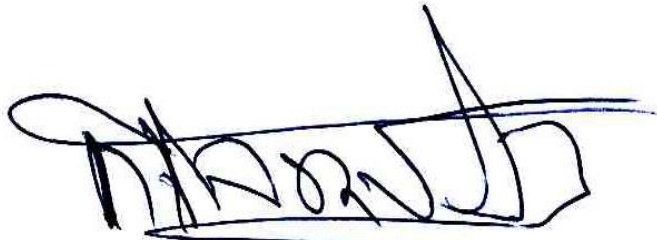
La mayoría de los usuarios del servicio de atención al ciudadano corresponde a internos con un 46%, familiar con un 21%, defensor en un 5%, Entidad 2%, ciudadano 3% y no contestaron un 20%

Por lo anterior a continuación se relacionan los Establecimientos de Reclusión que practicaron las encuestas, dentro de esta Regional Central:

<b>COLONIA</b>	<b>10</b>
<b>COMBITA</b>	<b>18</b>
<b>SOGAMOSO</b>	<b>40</b>
<b>TUNJA</b>	<b>30</b>

REGIONAL CENTRAL	40
PLATA	20
PITALITO	20
RM. BOGOTA	40
VILLAVICENCIO	40
COMEB	20
DUITAMA	40
ERON 12	
<b><u>TOTAL</u></b>	<b>318</b>

Cordialmente,



**NESTOR VICENTE OSTOS BUSTOS**  
 Director Regional Central

Proyectó y elaboro Psic. Norelly Ramos R *NR*  
 Responsable Atencion al Ciudadano  
 C/misdocumentos/encuestas/diagnostico  
 16/09/2016