

REGIONAL VIEJO CALDAS

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

En atención a los productos solicitados para dar cumplimiento al plan de acción 2016 me permito allegarle informe consolidado de las encuestas aplicadas a 12 Establecimientos incluyendo la Regional, así:

ESTABLECIMIENTOS	No. ENCUESTAS APLICADAS
R. VIEJO CALDAS	40
EPMSC ANSERMA	40
EPMSC AGUADAS	40
EPMSC PACORA	40
EPMSC RIOSUCIO	40
EPMSC CALARCA	39
EPMSC PEREIRA -ERE-	40
R.M. PEREIRA	40
COMPLEJO IBAGUE	43
EPMSC ARMERO GUAYABAL	40
EPMSC FRESNO	40
EPAMSCAS LA DORADA -ERE-	40
<u>TOTAL ENCUESTAS</u>	482

Anexo: lo enunciado
 Revisado por: MARTHA LUCIA FEHO MONCADA
 Elaborado por: RUBEN DARIO RAMIREZ MOLANO 
 Fecha elaboración:
 Fecha de elaboración: Archivo: DIRECCION 2016/ OFICIOS 2016

HOJA No.2 (DOS) OFICIO 600 – DIREG – ATECI – 4127

Los resultados de las 482 encuestas se exponen a continuación:

I. AMABILIDAD		
SI	NO	N.C
481	1	0

Respecto a la amabilidad con que se prestó el servicio en los 12 establecimientos se observa que un porcentaje de 99.79% manifestaron que se encuentran satisfechos con el trato dado por los funcionarios.

II. CAPACIDAD DE RESPUESTA					
INTERRUPCIONES			SATISFECHO INFORMACION		
SI	NO	N.C	SI	NO	N.C
57	418	7	477	1	4

En cuanto a la capacidad de respuesta un 86,72% manifiesta que durante su atención no se presentaron interrupciones en el servicio brindado.

Por otra parte un 98.96% indica estar satisfecho con la información brindada.

III. INSTALACIONES		
SI	NO	N.C
480	2	0

Un 99.58% considera que las instalaciones de atención al ciudadano se encuentran en óptimas condiciones.

IV. COMPETENCIA		
SI	NO	NC
479	1	2

Del total de encuestados un 99.37% señala que el personal que los atendió cuenta con los conocimientos y habilidades suficientes para atender su servicio.

Anexo: lo enunciado
 Revisado por: MARTHA LUCIA FEHO MONCADA
 Elaborado por: RUBEN DARIO RAMIREZ MOLANO 
 Fecha elaboración:
 Fecha de elaboración: Archivo: DIRECCION 2016/ OFICIOS 2016

HOJA No.3 (TRES) OFICIO 600 – DIREG – ATECI – 4127

V. PRESENTACION		
SI	NO	NC
481	0	1

Con la relación a la presentación de los funcionarios de atención al ciudadano; un 99.79% opina que es la adecuada.

VI. PERCEPCION		
SI	NO	N.C
479	2	1

Sobre la percepción frente a la calidad del servicio y la privacidad brindada; un 99.37% afirma que se cumple debidamente.

VII. ACCESIBILIDAD		
SI	NO	N.C
127	352	3

De un total de 482 encuestados, un 73.02% manifiesta no tener limitaciones que le impidan el acceso al servicio de atención al ciudadano; mientras que un 26.34% indica lo contrario.

ESCOLARIDAD					
PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	SUPERIOR	Otros	NO CONTESTO
117	224	57	67	1	13

Respecto al nivel de escolaridad de los usuarios del servicio de atención al ciudadano se tienen los siguientes resultados de mayor a menor: Estudios de secundaria un 46.47% - Estudios de primaria un 24.27% - Estudios Superiores un 13.90% - Estudios técnicos un 11.82%

Anexo: lo enunciado
 Revisado por: MARTHA LUCIA FEHO MONCADA
 Elaborado por: RUBEN DARIO RAMIREZ MOLANO
 Fecha elaboración:
 Fecha de elaboración: Archivo: DIRECCION 2016/ OFICIOS 2016

HOJA No.4 (CUATRO) OFICIO 600 – DIREG – ATECI – 4127

TIPO DE USUARIO						
INTERNO	FAMILIAR	DEFENSOR	ENTIDAD	FUNCIONARIO	CIUDADANO	NO CONTESTO
125	205	27	8	8	55	54

Sobre el tipo de usuario que más accede a los servicios de atención al ciudadano corresponde a los familiares de los internos con un 42.35%; seguido de los internos con un 25.93%.

Los anteriores resultados nos muestran el estado de satisfacción de los usuarios del servicio de atención al ciudadano; cuyos porcentajes en su gran mayoría nos indican un nivel de satisfacción promedio de 97.65% teniendo en cuenta ítems como amabilidad, capacidad de respuesta, instalaciones, competencia, presentación y percepción.

Con ocasión del trámite o servicio solicitado se obtuvo el siguiente resultado:

DIMENSIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
VISITAS	94	20%
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	43	9%
LIBERTADES CONDICIONALES	24	5%
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	37	8%
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES	20	4%
OTROS/CUAL: INVESTIGACIONES, EDUCACIÓN RELIGIOSA, ENTREVISTA	27	6%
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIÁTRICA Y ODONTOLÓGICA	32	7%
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	38	8%
SIN DILIGENCIAR	4	1%
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	17	4%
CORRESPONDENCIA/ENCOMIENDAS	41	9%
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	26	5%
UBICACIÓN DEL INTERNO	29	6%
TRASLADO	16	3%
TRATAMIENTO PENITENCIARIO	14	3%
NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION	0	0%
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO	8	2%
VIGILANCIA ELECTRÓNICA	4	1%
PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS	1	0%
REQUISAS MANUAL Y/O CANINA	6	1%
AISLAMIENTO	1	0%
CORRUPCIÓN	0	0%
FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBIDOS)	0	0%
TOTAL:	482	100%

Lo anterior para su conocimiento y fines que estimen pertinentes.

Atentamente,


MARTHA LUCIA FEHÓ MONCADA
 Directora Regional Viejo Caldas

Anexo: lo enunciado
 Revisado por: MARTHA LUCIA FEHÓ MONCADA
 Elaborado por: RUBEN DARIO RAMIREZ MOLANO
 Fecha elaboración:
 Fecha de elaboración: Archivo: DIRECCION 2016/ OFICIOS 2016