



81002-DINPE-GATEC

Bogotá D.C,

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

INPEC 04-07-2024 16:17
Al Contestar Cta Esta No: 2024IE0132170 Fol: 1 Anexo FA:0
ORIGEN 81002 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / GEIDY CRISTINA CARDEJAS LOPEZ
DESTINO 81000 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME PLAN DE ACCION "MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS SERVIDORES
OBS INFORME PLAN DE ACCION "MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS SERVIDORES
PENITENCIARIOS EN LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL" DURANTE EL II
2024IE0132170



Asunto: Informe Plan de Acción "Medir la calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios en la Oficina de Atención al Ciudadano a nivel nacional" durante el II trimestre 2024.

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

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, Occidente, Central, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas, Escuela Penitenciaria Nacional y ERON adscritos.

En este sentido, 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 dichas encuestas, con relación a lo anterior desde el II Trimestre de la presente vigencia estas se están realizando de manera virtual, en las cuales se analiza la siguiente información:

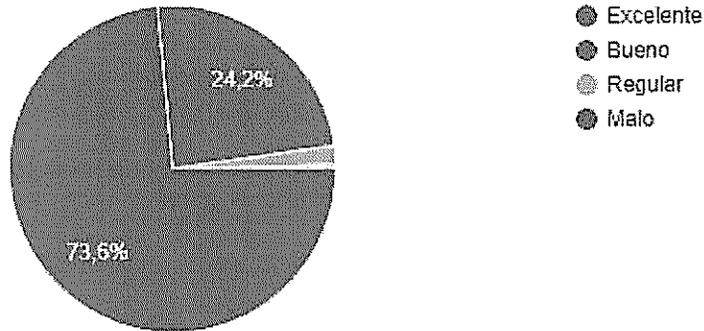
ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL II TRIMESTRE 2024

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 I Trimestre 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 dos mil trescientos treinta (2.330) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

En las cuales se evalúa lo siguiente:



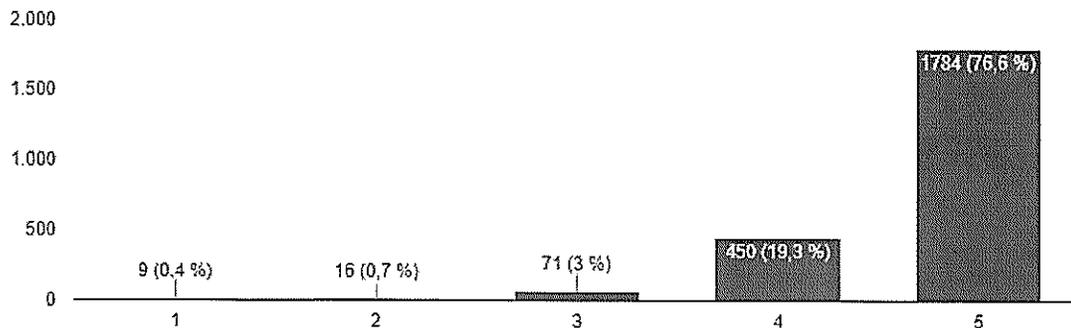
1. TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN



Con esta pregunta se busca validar el tiempo de espera para la atención, en la cual encontramos que mayormente los ciudadanos consideran que el tiempo de espera es Excelente correspondiente a un 73,6%, seguido de tiempo de espera Bueno con un 24,2%, regular con un total de 1,8% y malo con un total de 0,8%.

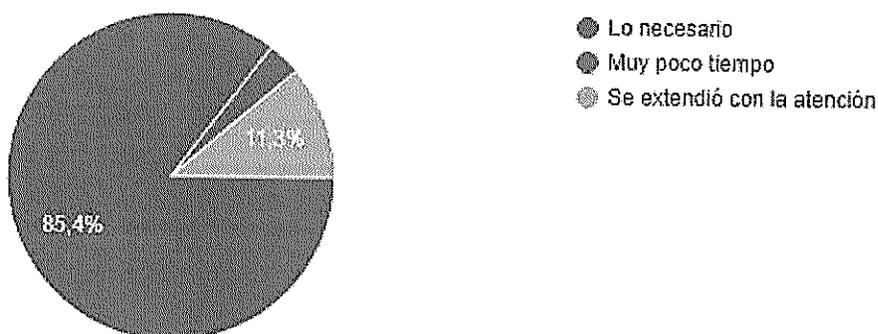
2. ACTITUD, DISPOSICIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR PARTE DEL FUNCIONARIO

En cuanto a la actitud y la disposición del funcionario en la atención, se evalúa de 1 a 5 siendo cinco la calificación **EXCELENTE** y uno la calificación definida como **MALA**, por lo tanto, se evidencia que como excelente se obtuvo un total de 1.784 calificaciones, equivalente a un 76,6%, seguido de muy buena con un total de 450 equivalente a un 19,3%, continuando con Buena un total de 71 correspondiente a un total de 3%, regular con un total de 16 correspondiente a 0,7% y mala con 9 calificaciones correspondiente a un 0,4%.



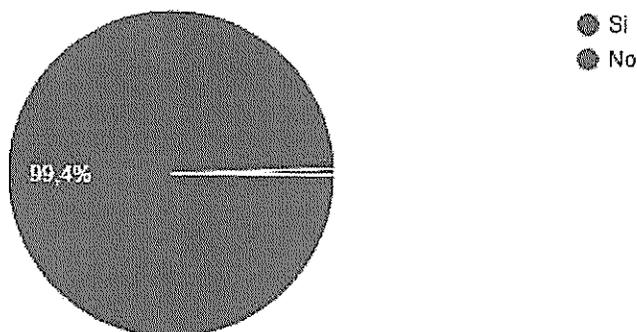
3. CONOCIMIENTO Y HABILIDADES SOBRE EL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO

En relación a los conocimientos y habilidades del tema por parte del funcionario se evidencia que el 85,4% de los ciudadanos encuestados, indican que el funcionario tiene los conocimientos necesarios para la atención, seguido de un 11,3% en donde manifiestan que el funcionario se extendió con la atención y un 3,3% 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.



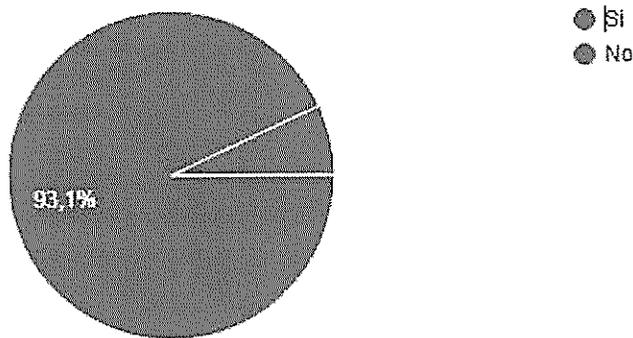
4. EL SERVIDOR PENITENCIARIO MANTUVO UN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO

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 99,4% de los ciudadanos consideran que el servidor penitenciario ha brindado la información de manera clara y concisa para ellos, dejando así una atención optima en el servicio.



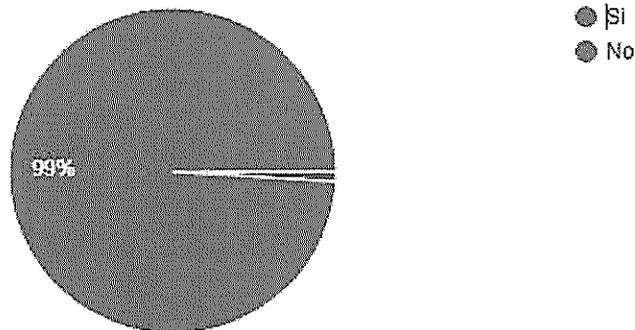
5. SE LE INFORMO LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

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, les solicitamos con el fin de atender las PQRSD, por lo tanto en esta pregunta evaluamos 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 93,1% de los ciudadanos indican que si se les ha brindado esta información.



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% de los encuestados indica que no se les ha solicitado lo anterior para brindar la respectiva atención como se evidencia en la siguiente gráfica:





CONCLUSIONES

1. Se evidencia que las atenciones hacia la ciudadanía han sido óptima, eficaz y eficiente 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 7%.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las Direcciones Regionales, Establecimientos de Reclusión y Escuela Penitenciaria Nacional tener en cuenta, a la hora de atender a los ciudadanos informando la Ley de Protección de Datos.

Es importante también tener en cuenta, la Guía **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PM-DA-G02 V1**, por parte de los funcionarios penitenciarios con el fin de corregir las falencias que se presentan para la atención a los ciudadanos, toda vez que por alguna razón están saliendo de nuestras oficinas descontentos, sin la información adecuada, dado que indican que no se les ha brindado un tiempo de atención adecuado, entre otros con el fin de mejorar la debida atención a nuestros grupos de valor.

Atentamente,

GEIDY CRISTINA CÁRDENAS LÓPEZ
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Geidy Cristina Cárdenas López / Coordinadora Atención al Ciudadano
Proyectó: Julieith García Triana / Auxiliar Administrativo X
Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2024

