

INPEC 06-08-2020 12:26  
Al Contestar Cite Este No: 2020IE0134872 Fol:17 Anexo:FAO  
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y LEYDA MILENA MEDINA LOZANO  
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / NORBERTO MUJICA JAIME  
ASUNTO INFORME CONSOLIDADO ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA  
OBS

2020IE0134872



81002-DINPE-GATEC

Bogotá D.C, agosto 5 de 2.020

Brigadier General  
**NORBERTO MUJICA JAIME**  
Director General  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
Bogotá

**Asunto: Informe Consolidado Encuestas de Percepción Ciudadana correspondiente al primer semestre de 2.020**

Respetuoso Saludo Señor General,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2.020, el grupo de atención al ciudadano realizo el consolidado correspondiente a las Encuestas de Percepción Ciudadana de la Sede Central y la enviada por seis (6) Direcciones Regionales, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas, Central y ERON adscritos, como a continuación se presenta.

**RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2.020**

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 para tal fin, durante los meses de enero a junio de 2.020 a las oficinas de atención al ciudadano en (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 **6.401** encuestados a nivel nacional, para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, teniendo en cuenta que a partir del mes de marzo se cambió el formulario de encuestas con el fin de obtener una mejor caracterización del ciudadano, resaltando ciertas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad.

**CONSOLIDADO ENERO – FEBRERO 2.020**

SEDE	ENCUESTAS
R.OCCIDENTE	416
R.NOROESTE	400
R.NORTE	310
R.CENTRAL	245
R.ORIENTE	231
R.VCALDAS	100
SEDE CENTRAL	24
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>

Consolidados los resultados a correspondientes al periodo enero–marzo 2.020 el cual arrojo como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas:

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

1. IDENTIFICACION VENTANILLA U OFICINA		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
SI	1.584	92%
NO	142	8%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

Como se puede apreciar de los 1.726 encuestados lograron identificar la oficina de atención al ciudadano a nivel nacional 1.584 es decir un 92 %, lo que significa que estas oficinas están ubicadas estratégicamente en la mayoría de los puntos de atención, y permiten ubicar la oficina de atención al ciudadano en un sitio visible cercano a la puerta de información.

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

**2. Conoce la carta de trato Digno de la entidad?**

RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
SI	1.467	85.00%
NO	259	15.0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

De las personas encuestadas respecto al conocimiento de la carta de trato digno al ciudadano implementada por la Dirección General del INPEC, el 85 % conocen dicho documento. Lo anterior nos indica que las actividades de socialización que se han hecho respecto a este tema ha surtido efectos positivos, si bien es cierto, un 15 % dice no conocerla, es posible que muchos de ellos no consultan la página web del Instituto donde aparece publicada al igual que encada punto de atención al ciudadano.

**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 ASPECTO (SEÑALIZACION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	115	6.66%
2	139	8.05%
3	423	24.51%
4	1.409	60.78%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

3.1 CALIFICACION ASPECTO (SEÑALIZACION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	115	6.66%
2	139	8.05%
3	423	24.51%
4	1.409	60.78%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

3.1 CALIFICACION ASPECTO (SEÑALIZACION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	115	6.66%
2	139	8.05%
3	423	24.51%
4	1.409	60.78%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

La calificación que brindan los 1.726 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 87.00% 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 CALIFICACION ASPECTO (PRESENTACION PERSONAL)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	18	1.04%
2	23	1.33%
3	227	13.15%
4	1.458	84.47%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

4.2 CALIFICACION ASPECTO (AMABILIDAD)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	26	1.51%
2	38	2.20%
3	197	11.41%
4	1.465	84.88%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

4.3 CALIFICACION ASPECTO (CONOCIMIENTO DEL TEMA)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	31	1.8%
2	27	1.56%
3	253	14.66%
4	1.415	81.98%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

4.4 CALIFICACION ASPECTO (ACTITUD DEL SERVICIO)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	24	1.39%
2	29	1.68%
3	208	12.05%
4	1.465	84.88%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

a. CALIFICACION ASPECTO (LENGUAJE CLARO Y SENCILLO)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	27	1.56%
2	29	1.68%
3	219	12.69%
4	1.451	84.06%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

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 (Muy bueno) y 4 (excelente), 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 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 CALIFICACION ASPECTO (RAPIDEZ EN LA ATENCION)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	28	1.62%
2	86	4.98%
3	347	20.10%
4	1.265	73.29%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

5.2 CALIFICACION ASPECTO (SENCILLEZ DE LOS PROCESOS)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	29	1.68%
2	59	3.42%
3	355	20.57%
4	1.283	74.33%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

5.3 CALIFICACION ASPECTO (CLARIDAD DE LOS REQUISITOS)		
RESPUESTA	No. encuestas aplicadas	%
1	20	1.16%
2	32	1.85%
3	344	19.93%
4	1.330	77.06%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

5.4 CALIFICACION ASPECTO (RESPECTO POR EL TURNO DE ATENCION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	26	1.51%
2	33	1.91%
3	334	19.35%
4	1.333	77.23%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

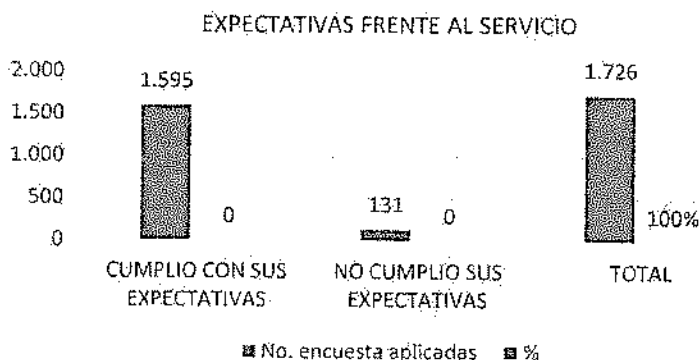
5.5 CALIFICACION ASPECTO (CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCION)		
RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
1	30	1.74%
2	37	2.14%
3	373	21.61%
4	1.333	77.23%
<b>TOTAL</b>	<b>1.276</b>	<b>100%</b>

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 96.15%. Si bien es cierto algunas personas fijaron su calificación en las respuestas 1 y 2 con un promedio del (2%).

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

RESPUESTA	No. encuesta aplicadas	%
CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS	1.595	92.41%
NO CUMPLIO SUS EXPECTATIVAS	131	7.59%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>



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 1.726 encuestados el 92.41% ,es decir, 1.595 personas indican que se superó con las expectativas, mientras que el 7.59% no se cumplió, lo que nos indica que de la ciudadanía es consciente de que el Instituto está 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. encuestas aplicadas	%
SI	1.561	90.44%
NO	91	5.27%
N/C	74	4.29%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

De los 1.726 encuestados 1.561, es decir el 90.44 % 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. encuestas aplicadas	%
SI	163	9.44%
NO	1.563	90.56%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

De 1.726 encuestados 1.563, es decir el 90.56% 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. ¿Cada vez 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. encuestas aplicadas	%
SI	1.516	87.83%
NO	158	9.15%
N/A	52	3.01%
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>100%</b>

Se puede apreciar que 1.516 personas de las 1.726, es decir, un **87.83%** 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, sin tener en cuenta que el 3.01% respondió que no le aplica.

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

**10. Edad – Genero – Escolaridad.**

Consolidada la información suministrada por las Regionales –ERON adscritos y la Sede Central se pudo evidenciar que un alto porcentaje (91.06%) de personas se encuentran en los estratos 1, 2 y 3, que en un 44.67% de los encuestados se encuentran trabajando, un 9.96% buscando trabajo y estudiando un 12.10%, en cuanto a la edad quienes más acuden a buscar atención se encuentran en los rangos de 30 a 58 años un 51.91% y de 19 a 29 años un 34.82%, con una mayor participación del género femenino (50.98%) con respecto al Masculino (49.01%).

### CONSOLIDADO MARZO- JUNIO 2.020

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 para tal fin, durante los meses de marzo a junio de 2.020 con un nuevo cuestionario de preguntas.

ENCUESTAS DE PERCEPCION 2.020	
SEDE	TOTAL
R.OCCIDENTE	1509
R.CENTRAL	1330
R.NOROESTE	961
R.NORTE	310
R.ORIENTE	277
R.V.CALDAS	237
SEDE CENTRAL	51
<b>TOTAL</b>	<b>4675</b>

### CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

#### 1. Género

GENERO			
SEDE	F	M	TOTAL
R.OCCIDENTE	728	781	1509
R.CENTRAL	253	1077	1330
R.NOROESTE	237	724	961
R.NORTE	162	148	310
R.ORIENTE	89	188	277
R.V.CALDAS	138	99	237
SEDE CENTRAL	31	20	51
<b>TOTAL</b>	<b>1638</b>	<b>3037</b>	<b>4675</b>
<b>%</b>	<b>35.03%</b>	<b>64.97%</b>	

Un 64.97 % de los usuarios corresponde al género masculino.

## 2. Tipo de Población

TIPO DE POBLACION								
SEDE	LGBT I	AFROCOLOMBIA NA	INDIGEN A	RAIZA L	PALENQUER A	ROM	NINGUN O	OTRO
R.CENTRAL	32	39	54	8	1	0	797	399
R.OCCIDENT E	136	248	141	19	2	0	850	113
R.NORTE	13	87	46	7	2	1	112	42
R.ORIENTE	3	45	6	3	0	0	48	277
R.NOROESTE	8	80	5	1	0	0	637	230
R.V.CALDAS	20	5	11	0	0	1	130	70
SEDE CENTRAL	6	18	6	2	0	0	10	9
TOTAL	218	522	269	40	5	2	2584	1140
%	4.66 %	11.16%	5.75%	0.85%	0.10%	0.04 %	55.27%	24.38 %

Un 55.27 % de los usuarios corresponde a ningún tipo de población y sobresale la población afrocolombiana con un porcentaje del 11.16%.

## 3. Edad

EDAD					
SEDE	15-18	19-29	30-58	58+	TOTAL
R.OCCIDENTE	7	513	833	156	1509
R.CENTRAL	20	442	733	135	1330
R.NOROESTE	5	380	533	43	961
R.NORTE	10	109	148	43	310
R.ORIENTE	2	82	185	8	277
R.V.CALDAS	2	86	122	27	237
SEDE CENTRAL	4	24	18	5	51
TOTAL	50	1636	2572	417	4675



%	1.06%	34.99%	55.01%	8.92%
---	-------	--------	--------	-------

Un 55.01% de los usuarios se encuentran en el rango de los 30 y 58 años de edad, seguida de un porcentaje del 34.99% entre los 19 y 29 años.

#### 4. Estrato Social

ESTRATO							
SEDE	1	2	3	4	5	6	TOTAL
R.OCCIDENTE	733	514	246	7	5	4	1509
R.CENTRAL	530	594	187	8	5	6	1330
R.NOROESTE	598	259	91	10	2	1	961
R.NORTE	105	102	82	19	1	1	310
R.ORIENTE	141	64	64	8	0	0	277
R.V.CALDAS	87	122	27	1	0	0	237
SEDE CENTRAL	16	24	9	2	0	0	51
<b>TOTAL</b>	<b>2210</b>	<b>1679</b>	<b>706</b>	<b>55</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>4675</b>
%	47.27%	35.91%	15.10%	1.17%	0.02%	0.02%	

El 47.27% de los usuarios se encuentran en estrato 1, seguido de un 35.91 % en estrato 2.

#### 5. Escolaridad

ESCOLARIDAD						
SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA	UNIVERSIDAD	OTRA	TOTAL
R.OCCIDENTE	605	679	132	83	10	1509
R.CENTRAL	490	579	29	155	77	1330
R.NOROESTE	363	479	71	32	16	961
R.NORTE	79	117	62	40	12	310
R.ORIENTE	55	172	36	8	6	277
R.V.CALDAS	76	125	25	6	5	237
SEDE CENTRAL	8	21	14	8	0	51
<b>TOTAL</b>	<b>1676</b>	<b>2172</b>	<b>369</b>	<b>332</b>	<b>126</b>	<b>4675</b>
%	35.85%	46.45%	7.89%	7.10%	2.69%	

El 46.45% de los usuarios tienen como ultimo nivel de escolaridad secundaria, seguido de un 35.85% en primaria.

## 6. Atención preferencial

ATENCIÓN PREFERENCIAL									
SEDE	ADULTO MAYOR	MUJERES EMBARAZADAS	POBLACION EN SITUACION DE VULNERABILIDAD	MINORITARIOS	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS DE TALLA BAJA	NINGUNO	TOTAL
R.OCCIDENTE	513	81	611	53	7	8	56	180	1509
R.CENTRAL	200	31	269	23	5	42	0	760	1330
R.NOROESTE	36	5	232	19	2	10	4	653	961
R.NORTE	12	3	68	6	49	7	4	161	310
R.ORIENTE	28	4	188	3	3	4	2	45	277
R.V.CALDAS	34	8	13	11	0	15	0	156	237
SEDE CENTRAL	10	5	18	6	0	6	1	5	51
<b>TOTAL</b>	<b>833</b>	<b>137</b>	<b>1399</b>	<b>121</b>	<b>66</b>	<b>92</b>	<b>67</b>	<b>1960</b>	<b>4675</b>
%	17.81%	2.93%	29.92%	2.58%	1.41%	1.97%	1.43%	41.92%	

El 29.92% de la población encuestada corresponde a población en situación de vulnerabilidad, seguido de un 17.81% que representa población de adulto mayor.

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

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	1354	173
R.CENTRAL	1157	155
R.NOROESTE	898	25
R.NORTE	285	0
R.ORIENTE	277	63
R.V.CALDAS	219	18

SEDE CENTRAL	51	0
TOTAL	4241	434
%	90.71%	9.28%

Un 90.71% de los usuarios son informados de la Política de privacidad del INPEC, esto demuestra un avance en la socialización y aplicabilidad del documento, sin embargo, hay un porcentaje del 9.28%, que dice que no han sido notificados de la ley de privacidad o que no aplica para ellos.

**8. ¿Conoce la carta de Trato digno (derechos, deberes y canales atención) de la entidad?**

CARTA DEL TRATO DIGNO DE LA ENTIDAD		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	1243	266
R.CENTRAL	971	359
R.NOROESTE	841	120
R.NORTE	291	19
R.ORIENTE	258	19
R.V.CALDAS	205	32
SEDE CENTRAL	45	6
TOTAL	3854	821
%	82.43%	17.56%

El 82.43 % de los encuestados conocen la Carta Trato digno al ciudadano, con un 17.56% manifiesta no conocerla.

**9. Trámite o servicio solicitado**

TIPO DE TRAMITE	SERVICIO O TRAMITE SOLICITADO							TOTAL
	S. CENTRAL	R.CENTRAL	R.OCCIDENTE	R.NORTE	R.ORIENTE	R.NOROESTE	R.V.CALDAS	
Beneficios Administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional)	6	190	257	23	34	132	36	678
Encomiendas	4	207	215	23	7	77	46	579
Atención médica	6	194	193	21	12	83	13	462
Consignación Cuenta Matriz Internos	4	127	119	5	4	140	15	414

Solicitud de descuento por estudio, trabajo y enseñanza	1	159	132	23	17	40	9	381
expedición de cómputos de trabajo y/o estudio	1	88	98	30	14	84	10	325
Otro/Cual:	2	11	28	21	2	215	18	297
Visitel	0	47	66	40	40	50	21	264
Trámite Libertad por pena cumplida	3	74	90	26	20	31	14	258
Requerimiento para el cambio de fase	0	90	66	20	38	22	13	249
Tramite de Traslado	9	53	87	31	36	25	2	243
Información del procedimiento de visitas	6	35	99	20	31	28	23	242
No dar Respuesta a las Peticiones	4	29	65	15	11	26	0	150
Carnetización	5	13	48	5	3	7	16	97
Uso excesivo de la Fuerza	0	13	6	7	8	1	1	36
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>1330</b>	<b>1509</b>	<b>310</b>	<b>277</b>	<b>961</b>	<b>237</b>	<b>4675</b>

La mayoría de usuarios **678** (14.5%) solicitan información relacionada con los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) seguido del trámite de encomiendas con **579** (12.38%), atención médica, **462** (9.88%), consignación cuenta matriz **414** (8.85%) y así sucesivamente como se puede apreciar en la gráfica.

## PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

### 10. ¿Su trámite o servicio que se realizó fue solucionado?

SU TRAMITE FUE SOLUCIONADO		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	1427	82
R.CENTRAL	1142	188
R.NOROESTE	899	62
R.NORTE	289	21
R.ORIENTE	245	32
R.V.CALDAS	232	5
SEDE CENTRAL	45	6
<b>TOTAL</b>	<b>4279</b>	<b>396</b>
<b>%</b>	<b>91.52%</b>	<b>8.47%</b>

Al 91.52% de los encuestados les fue solucionado el trámite o servicio solicitado

**11. ¿Fueron amables los servidores públicos que lo atendieron?**

AMABILIDAD DEL SERVIDOR PUBLICO		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	1489	20
R.CENTRAL	1239	91
R.NOROESTE	946	15
R.NORTE	291	19
R.ORIENTE	266	11
R.V.CALDAS	233	4
SEDE CENTRAL	51	0
<b>TOTAL</b>	<b>4515</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>96.57%</b>	<b>3.42%</b>

Un 96.57% de los encuestados indican que los servidores públicos que los atendieron fueron amables en su trato.

**12. ¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención a su requerimiento?**

FUNCIONARIO POSEE CONOCIMIENTOS		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	1462	47
R.CENTRAL	1261	69
R.NOROESTE	948	13
R.NORTE	299	11
R.ORIENTE	270	7
R.V.CALDAS	236	1
SEDE CENTRAL	51	0
<b>TOTAL</b>	<b>4527</b>	<b>148</b>
<b>%</b>	<b>96.83%</b>	<b>3.16%</b>

Un 96.83% de los usuarios atendidos consideran que los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención de su requerimiento.

**13. ¿La información y respuesta que recibió fue en un lenguaje claro y sencillo?**

RESPUESTA EN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	1467	42
R.CENTRAL	1202	128
R.NOROESTE	948	13
R.NORTE	301	9
R.ORIENTE	263	14
R.V.CALDAS	233	4
SEDE CENTRAL	48	3
<b>TOTAL</b>	<b>4462</b>	<b>213</b>
<b>%</b>	<b>95.44%</b>	<b>4.55%</b>

Para el **95.44%** de los usuarios atendidos consideran que el INPEC se atiende de manera clara, sencilla y con empatía.

**14, ¿Tuvo que venir varias veces para cumplir con su requerimiento?**

VENIR VARIAS VECES		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	121	1388
R.CENTRAL	217	1113
R.NOROESTE	57	904
R.NORTE	15	295
R.ORIENTE	24	253
R.V.CALDAS	24	213
SEDE CENTRAL	3	48
<b>TOTAL</b>	<b>461</b>	<b>4214</b>

%	9.86%	90.13%
---	-------	--------

El 9.86 % de los usuarios atendidos, opinan que tuvieron que venir varias veces para solucionar sus requerimientos.

**15, ¿Le han solicitado dinero, dadas para proporcionar el servicio?**

SOLICITUD DE DINERO O DADAS POR EL SERVICIO PRESTADO		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	51	1458
R.NORTE	11	299
R.CENTRAL	10	1320
R.NOROESTE	0	961
R.ORIENTE	0	277
R.V.CALDAS	0	237
SEDE CENTRAL	0	51
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>4603</b>
<b>%</b>	<b>1.54%</b>	<b>98.45%</b>

El 1,54% de los usuarios encuestados manifiesta que le han solicitado dinero o dadas para proporcionar el servicio, situación que como se puede apreciar se presenta en las regionales Central, Occidente y Norte.

**CONCLUSIONES**

Un alto porcentaje califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano.

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 seguir mejorando en estos aspectos se cuenta con el proyecto de

inversión para este año mediante la implementación de infraestructura física ( módulos) y herramientas tecnológicas , lo que permitirá seguir individualizar la atención al ciudadano lo cual redundara en una mejor calidad y eficiencia en la prestación del servicio.

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.

En algunas ocasiones los ciudadanos perciben cierta inconformidad por las demoras en la prestación de algunos servicios especialmente los relacionados con los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) encomiendas, atención médica, consignación cuenta matriz, procedimiento de visitas, entre los más relevantes

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 porcentaje relativamente alto se encuentra ocupado bien sea trabajando o estudiando.

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.

## RECOMENDACIONES

Hacer visible la Carta de Trato Digno al Ciudadano en todas las oficinas de atención, con el fin de mejorar este indicador garantizando los derechos de los ciudadanos, que como funcionarios públicos debemos velar por que se cumplan, y así mismo 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.

Continuar informando a los familiares de la población Privada de la libertad por medio de grupos focales y de los mismos privados de la libertad información 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.

Continuar con la debida información y aplicabilidad sobre la politica de tratamiento de datos personales a los usuarios en cumplimiento de la ley.



Utilizar los canales de difusión de la entidad (correo electrónico, página web, telefónico) para informar que para sus trámites o requerimientos los ciudadanos, no requieren de utilizar a terceros (tramitador) ni ofrecer dádivas, y así mismo se puede realizar la medición de la percepción ciudadana sin generar riesgo.

Atender a los ciudadanos oportunamente sus requerimientos sin discriminación y prestar el servicio con respeto sin clasificaciones sobre su nivel escolar o estrato social, ya que el objetivo primordial es mejorar cada día más la imagen institucional.

Continuar con la socialización de las campañas presentadas en el Plan de acción y Planific, como estrategia de divulgación a mejorar el servicio.

Dar instrucciones a los ERON para que se dé trámite a todas las PQRSD presentadas por los ciudadanos y que se realice el seguimiento adecuado para que los usuarios no reiteren sus solicitudes ni tengan en lo posible que venir varias a veces por el mismo requerimiento y así mismo ser claros en las respuestas.

Continuar llevando a cabo las medidas generales de bioseguridad, prevención, control y manejo de casos de COVID-19 con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus de humano a humano, durante el desarrollo de todas las actividades relacionadas con la vida en reclusión en los establecimientos penitenciarios y carcelarios.

**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 – de 2020.  
Archivo: mis documentos informes de encuestas de Percepción 2.020

