

Bogotá D.C,

Teniente Coronel

**DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

INPEC 17-01-2024 16:35  
Al Corredor Cde Este No.: 2024E0008548 Folio Anexo PA.0  
ORIGEN 81002 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / JULIETH EFELVINA GARCIA TRANA  
DESTINO 8100 DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS  
ASUNTO INFORME PLAN DE ACCION "MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS SERVIDORES  
DPS INFORME PLAN DE ACCION "MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS SERVIDORES  
PENITENCIARIOS EN LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL" EN EL PERIODO DE  
2024IE0008548 311 FEBRERO 2024 16:35

**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" en el periodo de enero a diciembre 2023

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2023 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 y ERON adscritos, como a continuación se presenta:

**ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE ENERO A DICIEMBRE 2023.**

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 Semestre 2023 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 (8.829) para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

En las cuales se evalúa lo siguiente:

SEDE	TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN O RESPUESTA	
	BUENO	MALO
R. CENTRAL	1940	88
R. OCCIDENTE	1652	57
R. NORTE	481	39
R. ORIENTE	823	46
R. NOROESTE	1781	62
R. VIEJO CALDAS	1697	163
TOTAL	8374	455
%	95%	5%

El tiempo de espera para la atención se evidencia que un total de 8.374 ciudadanos equivalente al 95% de la población encuestada indica que el tiempo de espera es bueno.

SEDE	ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO EN LA ATENCIÓN	
	BUENO	MALO
R. CENTRAL	1984	34
R. OCCIDENTE	1674	35
R. NORTE	520	0
R. ORIENTE	854	22
R. NOROESTE	1802	41
R. VIEJO CALDAS	1761	99
TOTAL	8595	231
%	97%	3%

En cuanto a la actitud y la disposición del funcionario en la atención se evidencia que un 97% equivalente a 8.595 de los ciudadanos encuestados considera que es bueno y un 3% equivalente a 231 ciudadano indican insatisfacción en los ámbitos.

SEDE	CONOCIMIENTO DEL TEMA Y HABILIDADES DEL FUNCIONARIO	
	SI	NO
R. CENTRAL	1586	177
R. OCCIDENTE	1672	37
R. NORTE	520	0
R. ORIENTE	853	17
R. NOROESTE	1805	38
R. VIEJO CALDAS	1758	189
TOTAL	8194	458
%	95%	5%

En relación a los conocimientos y habilidades del tema por parte del funcionario se evidencia que un 95% equivalente a un total de 8.194 ciudadanos considera que el funcionario de que lo atendió conoce y tiene habilidades sobre el tema por otro el 5% equivalente a 458 ciudadanos indican que el funcionario que los atendió no tenía conocimiento del tema.

SEDE	TIEMPO DEDICADO DEL SERVICIO O TRÁMITE	
	BUENO	MALO
R. CENTRAL	1589	35
R. OCCIDENTE	1660	49
R. NORTE	520	0
R. ORIENTE	820	37
R. NOROESTE	1781	62
R. VIEJO CALDAS	1715	145
TOTAL	8085	328
%	96%	4%

En la evaluación del tiempo dedicado del servicio y/o trámite se evidencia que en un 96% un total de 8085 ciudadanos encuestados ha sido bueno el tiempo y el 4% un total de 328 ciudadano considera que el tiempo dedicado para la solución del trámite es malo.

SEDE	CALIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO	
	BUENO	MALO
R. CENTRAL	1577	46
R. OCCIDENTE	1665	44
R. NORTE	520	0
R. ORIENTE	829	32
R. NOROESTE	1780	63
R. VIEJO CALDAS	1741	119
TOTAL	8112	304
%	96%	4%

Con base a la calidad del servicio solicitado se evidencia que un 96% equivalente a un total de 8.112 ciudadanos evalúan como buena y un 4% que corresponde a un total de 304 ciudadanos consideró la atención como mala.

SEDE	LENGUAJE CLARO Y SENCILLO	
	SI	NO
R. CENTRAL	1586	38
R. OCCIDENTE	1682	27
R. NORTE	390	0
R. ORIENTE	853	7
R. NOROESTE	1791	52
R. VIEJO CALDAS	1776	84
TOTAL	8078	208
%	97%	3%

En el manejo del lenguaje claro y sencillo por parte del funcionario encontramos que un 97% correspondiente a un total de 5.484 ciudadanos encuestados indican que la información ha sido suministrada de manera clara y sencilla manejando un lenguaje claro y sencillo y un 3% equivalente a un total de 147 ciudadanos considera que no la información suministrada por parte del funcionario que los atendió no ha tenido un lenguaje claro y sencillo.

SEDE	AMABILIDAD Y ESCUCHA	
	SI	NO
R. CENTRAL	1586	38
R. OCCIDENTE	1684	25
R. NORTE	520	0
R. ORIENTE	835	9
R. NOROESTE	1782	61
R. VIEJO CALDAS	1777	83
TOTAL	8184	216
%	97%	3%

Continuando se evalúa la amabilidad y escucha que mantiene el funcionario en la atención al ciudadano en donde se puede evidenciar que un 97% un total de 8.184 ciudadanos indican que por parte del funcionario que los atendió se ha mantenido una amabilidad y escucha atenta durante el servicio por otro lado un 3% correspondiente a un total de 216 ciudadanos considera que en el tiempo de atención no se generó la amabilidad y escucha por parte del funcionario.

SEDE	SE LE HA INFORMADO SOBRE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	
	SI	NO
R. CENTRAL	1348	268
R. OCCIDENTE	1443	266
R. NORTE	520	0
R. ORIENTE	1050	76
R. NOROESTE	1792	51
R. VIEJO CALDAS	1706	154
TOTAL	7859	815
%	91%	9%

Con base al tratamiento de datos se evidencia que con 91% un total de 7.859 ciudadanos han sido notificados sobre la política de tratamiento de datos que maneja el instituto y con 9% un total de 815 ciudadanos no se les ha notificado sobre esta política.

SEDE	LE HAN SOLICITADO DINERO O DADIVAS PARA PROPORCIONARLE EL SERVICIO	
	SI	NO
R. CENTRAL	0	1616
R. OCCIDENTE	20	1689
R. NORTE	0	520
R. ORIENTE	25	1101
R. NOROESTE	51	1818
R. VIEJO CALDAS	70	1790
TOTAL	166	8534
%	2%	98%

En relación a la solicitud de dinero o dadivas para proporcionar el servicio se evidencia que a un 98% de ciudadanos que corresponden a 8.534 ciudadano a los que no les han solicitado en ningún momento dinero o dadivas, por otro lado, hay un 2% equivalente a 166 ciudadanos que indican les han solicitado dadivas.

**NOTA:** Se recibió los informes por parte de la Dirección Regional Central correspondientes a la actividad, no obstante, se tabulo la información, pero los datos no corresponden a los números de encuestado motivo por el cual varían los datos.

## CONCLUSIONES

1. En el periodo comprendido para la ejecución de este informe se han adelantado actividades como:
  - videoconferencia con lineamientos de atención al ciudadano a los responsables de las Oficinas de Atención al Ciudadano de los ERON
  - Socialización y capacitación del video paso a paso del proceso de radicación de una PQRSD (también lo puede encontrar en la CAJA DE HERRAMIENTAS de la página web del instituto).
  - Diálogos con los PPL dando a conocer la normativa de la Oficina de Atención al Ciudadano.
  - Incentivos a los funcionarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Con el fin de mejorar, instruir y atacar las debilidades que se puedan encontrar con la atención a los ciudadanos en las diferentes oficinas de Atención al Ciudadano y mejorar la calidad del servicio que se presta por parte de los Servidores penitenciarios.

2. Se evidencia que en el transcurso del periodo comprendido entre enero a septiembre del 2023 se ha generado una atención al servicio buena en la mayoría de los casos, el lenguaje claro y sencillo por parte de los funcionarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano se ha ejecutado con mayor frecuencia en las atenciones generadas a los ciudadanos lo que permite denotar que las campañas, capacitaciones, un conocimiento de tratamiento de datos positivo, se ha generado entre otros espacios generados por parte de la Dirección General Grupo de Atención al Ciudadano y con apoyo de las Direcciones Generales se ha generado la socialización y se ha puesto en práctica estas actividades.

## RECOMENDACIONES

Es necesario continuar con las actividades de socialización y capacitación a los servidores penitenciarios sobre lenguaje claro y sencillo, amabilidad en el servicio, política de atención al ciudadano, entre otros para de esa manera mantener una buena imagen institucional y mejorar la calidad de las visitas de los ciudadanos al instituto.

Se hace necesario generar mayor socialización de las campañas anticorrupción que brinda el instituto con el fin de dar a conocer a la ciudadanía en general que los trámites del instituto son totalmente gratuitos, con la finalidad de disminuir la solicitud de dadas o dineros para los mismos.

Atentamente,



**JULIETH GARCIA TRIANA**

Funcionaria del Grupo de Atención al Ciudadano (PAT)

 Aviso: Julieth García Triana / Auxiliar Administrativo  
Proyecto: Julieth García Triana / Auxiliar Administrativo  
Fecha de Elaboración: 17 de enero de 2024

