

Bogotá D.C.,

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

INPEC 19-01-2024-09 23
Al Comandante Cde. Enle No.: 2024IE0009676 Folio 1 Anexo 0 P.A.O.
ORIGEN: 81002 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE JULIO Y DICIEMBRE 2023
DESTINO: 8100 DIRECTOR GENERAL DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO: INFORME PLAN DE ACCIÓN "MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS SERVIDORES
OSS: 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
2024IE0009676

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 período de julio a diciembre 2023

Respetuoso Saludo Señor Coronel,

En cumplimiento del plan de acción correspondiente al periodo de julio a diciembre del 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 JULIO 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 (6.697) 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	1297	31
R. ORIENTE	484	34
R. NORTE	237	23
R. NOROESTE	1225	27
R. VIEJO CALDAS	1232	79
TOTAL	6415	282
%	96%	4%

El tiempo de espera para la atención se evidencia que un total de 6.415 ciudadanos equivalente al 96% 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	1306	22
R. ORIENTE	509	16
R. NORTE	260	0
R. NOROESTE	1229	23
R. VIEJO CALDAS	1283	28
TOTAL	6571	123
%	98%	2%

En cuanto a la actitud y la disposición del funcionario en la atención se evidencia que un 98% equivalente a 6.571 de los ciudadanos encuestados considera que es bueno y un 2% equivalente a 123 ciudadano indican insatisfacción en los ámbitos.

SEDE	CONOCIMIENTO DEL TEMA Y HABILIDADES DEL FUNCIONARIO	
	SI	NO
R. CENTRAL	975	26
R. OCCIDENTE	681	17
R. ORIENTE	393	7
R. NORTE	130	0
R. NOROESTE	630	1
R. VIEJO CALDAS	624	15
TOTAL	3433	66
%	98%	2%

En relación a los conocimientos y habilidades del tema por parte del funcionario se evidencia que un 98% equivalente a un total de 3.433 ciudadanos considera que el funcionario de que lo atendió conoce y tiene habilidades sobre el tema por otro el 2% equivalente a 66 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	1298	30
R. ORIENTE	480	26
R. NORTE	260	0
R. NOROESTE	1205	47
R. VIEJO CALDAS	1267	44
TOTAL	6099	182
%	97%	3%

En la evaluación del tiempo dedicado del servicio y/o trámite se evidencia que en un 97% un total de 6.099 ciudadanos encuestados ha sido bueno el tiempo y el 3% un total de 182 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	1302	26
R. ORIENTE	484	26
R. NORTE	260	0
R. NOROESTE	1220	32
R. VIEJO CALDAS	1261	50
TOTAL	6104	180
%	97%	3%

Con base a la calidad del servicio solicitado se evidencia que un 97% equivalente a un total de 6.104 ciudadanos evalúan como buena y un 3% que corresponde a un total de 180 ciudadanos consideró la atención como mala.

SEDE	LENGUAJE CLARO Y SENCILLO	
	SI	NO
R. CENTRAL	1586	38
R. OCCIDENTE	1307	21
R. ORIENTE	403	6
R. NORTE	260	0
R. NOROESTE	1229	23
R. VIEJO CALDAS	1283	28
TOTAL	6068	116
%	98%	2%

En el manejo del lenguaje claro y sencillo por parte del funcionario encontramos que un 98% correspondiente a un total de 6.068 ciudadanos encuestados indican que la información ha sido suministrada de manera clara y sencilla manejando un lenguaje claro y sencillo y un 2% equivalente a un total de 116 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	1309	19
R. ORIENTE	476	17
R. NORTE	260	0
R.NOROESTE	1242	10
R. VIEJO CALDAS	1283	28
TOTAL	6156	112
%	98%	2%

Continuando se evalúa la amabilidad y escucha que mantiene el funcionario en la atención al ciudadano en donde se puede evidenciar que un 90% un total de 5.908 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 10% correspondiente a un total de 634 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	1162	166
R. ORIENTE	718	57
R. NORTE	260	0
R.NOROESTE	1238	14
R. VIEJO CALDAS	1182	129
TOTAL	5908	634
%	90%	10%

Con base al tratamiento de datos se evidencia que con 99.56% un total de 6.539 ciudadanos han sido notificados sobre la política de tratamiento de datos que maneja el instituto y con 0.44% un total de 29 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	0	1328
R. ORIENTE	20	755
R. NORTE	0	260
R. NOROESTE	0	1278
R. VIEJO CALDAS	9	1302
TOTAL	29	6539
%	0,44%	99,56%

En relación a la solicitud de dinero o dádivas para proporcionar el servicio se evidencia que a un 99,56% de ciudadanos que corresponden a 6.539 ciudadano a los que no les han solicitado en ningún momento dinero o dádivas, por otro lado, hay un 0,44% equivalente a 29 ciudadanos que indican les han solicitado dádivas.

NOTA: Se recibió los informes por parte de la Dirección Regional Central correspondientes a la actividad, sin embargo, no se pudo tabular en este informe ya que no coincidían los datos estadísticos y la Escuela Penitenciar Nacional no envía informe.

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 GARCÍA TRIANA

Funcionaria Grupo de Atención al Ciudadano (PAT)

Revisó: Julieth García Triana / Auxiliar Administrativo
Directó: Julieth García Triana / Auxiliar Administrativo
Fecha de Elaboración: 18 de enero de 2024