

Informe ejecutivo “Medir la calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios en la Oficina de Atención al Ciudadano a nivel nacional” durante el segundo semestre de 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.

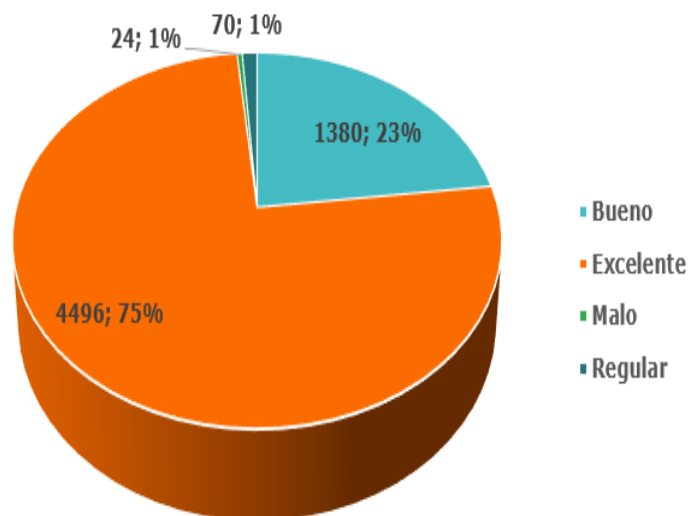
Con el fin de brindar transparencia a la información tabulada en las encuestas desde la coordinación del grupo de Atención al ciudadano de la Dirección General, se realizó la actualización de la forma para la aplicación de estas encuestas realizándose de forma virtual mediante formulario Google, en las cuales se analiza la siguiente información:

I. ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 segundo semestre de 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 cinco mil novecientos setenta **(5.970)** para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

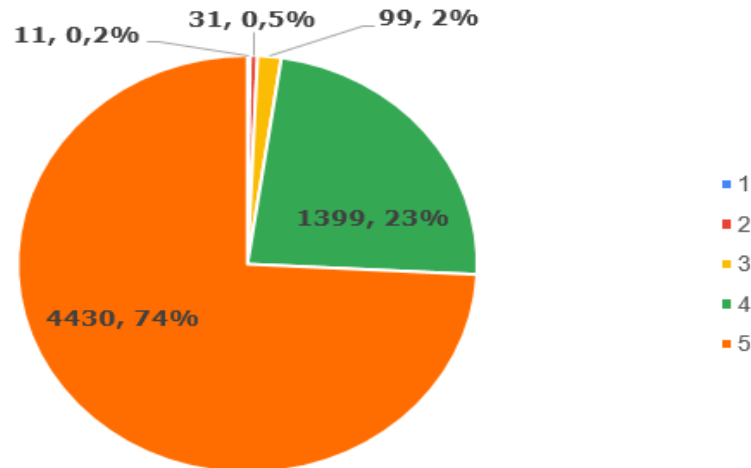
En las cuales se evalúa lo siguiente:

1. TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN



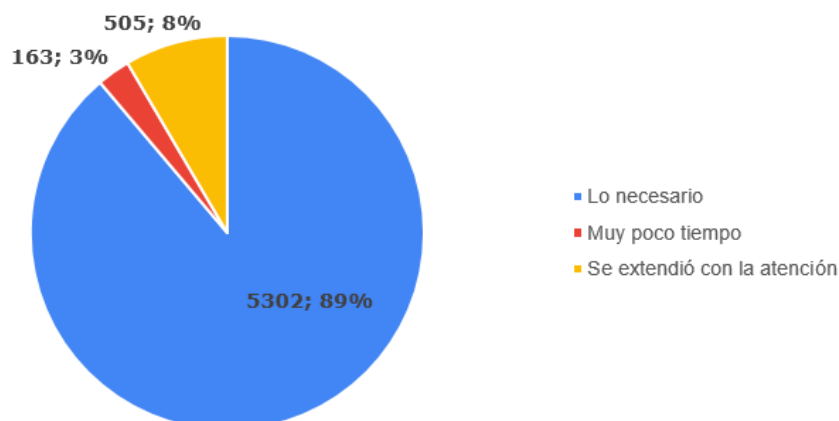
Con esta pregunta se busca validar el tiempo de espera para la atención, en la cual se encuentra que mayormente los ciudadanos consideran que el tiempo de espera es Excelente correspondiente a un 75% con un total de 4.496, seguido de tiempo de espera Bueno con un 23% con un total 1380, regular con un total de 1% con 70 y malo con un total de 1% con un total de 24 ciudadanos.

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 (5) la calificación **EXCELENTE** y uno (1) la calificación definida como **MALA**, por lo tanto, se evidencia que como excelente se obtuvo un total de 4.430 calificaciones, equivalente a un 74%, seguido de muy buena con un total de 1399 equivalente a un 23%, continuando con Buena un total de 99 correspondiente a un total de 2%, regular con un total de 31 correspondiente a 0,5% y mala con 11 calificaciones correspondiente a un 0,2%.

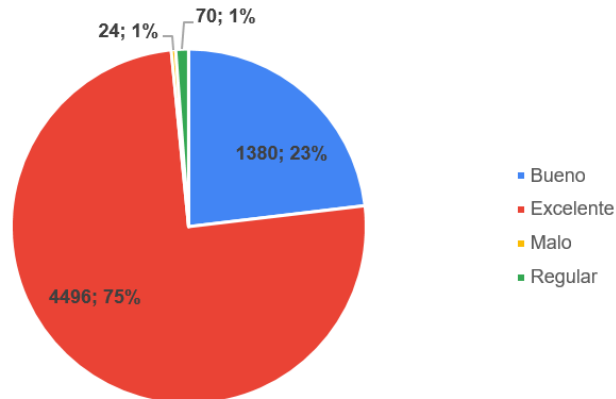
3. CONOCIMIENTO Y HABILIDADES SOBRE EL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO



En relación a los conocimientos y habilidades del tema por parte del funcionario se evidencia que el 89% con un total de 5.302 de los ciudadanos encuestados, indican que el funcionario tiene los conocimientos necesarios para la atención,

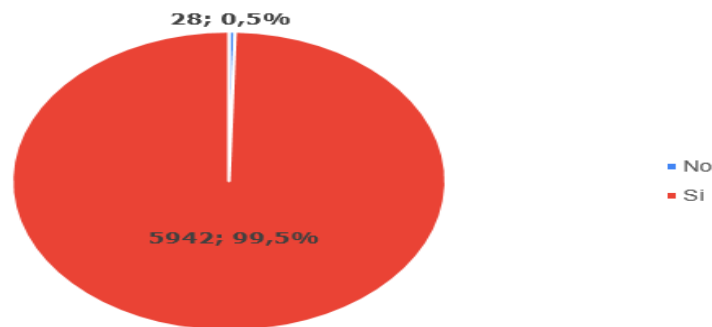
seguido de un 8% con un total de 505 en donde manifiestan que el funcionario se extendió con la atención y un 3% con un total de 163 en donde informaron que el tiempo para la atención fue muy corto, por lo que se deduce que la atención no fue lo suficientemente concreta para el ciudadano.

4. ¿TIEMPO DEDICADO AL SERVICIO?



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 al 75% para 4496, seguido de tiempo de espera bueno con un 23% con 1.380, regular con un total de 1% y malo con un 0,4%.

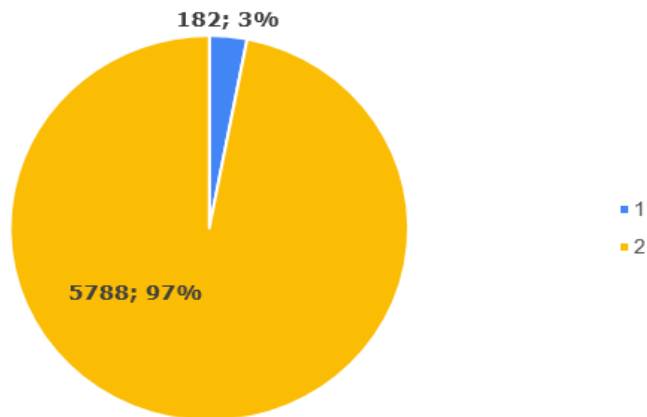
5. EL SERVIDOR PENITENCIARIO MANTUVO UN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO



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 99,5% de los ciudadanos consideran que el servidor penitenciario ha brindado la información de manera clara y

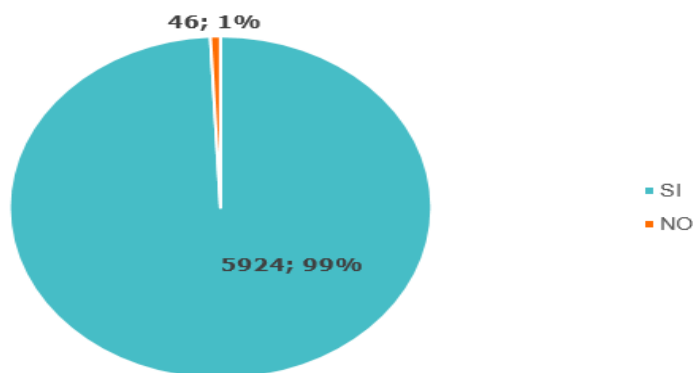
concisa para ellos en un total de 5.942, dejando así una atención optima en el servicio.

6. 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, se les solicita con el fin de atender las PQRSD, por lo tanto en esta pregunta se evalúa 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 97% con un total de 5788 de los ciudadanos indican que si se les ha brindado esta información. Por el contrario, el 3% con un total de 182 ciudadanos manifiestan que no se les informo sobre la protección de sus datos.

7. ¿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 dadivas, se evidencia que un total de 99% con un total de 5924 de los encuestados indica que no se les ha solicitado lo anterior para brindar la respectiva atención, por lo contrario, el 1% manifiesta que si se les ha solicitado dinero en un total de 46 personas.

CONCLUSIONES

1. Se evidencia que las atenciones hacia la ciudadanía han sido optima, 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 4,4%.
4. Finalmente, en la solicitud de dinero o dadivas por parte de los funcionarios se evidencia que 63 ciudadanos han manifestado que SI han recibido dinero o dadivas a cambio de tramites o servicios por parte del Instituto.

Elaboró:
Luz Stella Ortega Sánchez
Técnico Administrativo

Revisó:
Geidy Cristina Cárdenas López
Profesional Universitario

Aprobó:
Lilian Yaneth Castillo Arana
Coordinadora GATEC