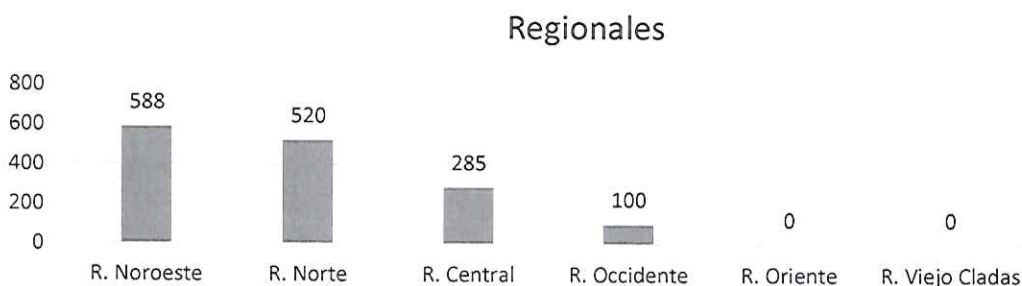


INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACION CIUDADANA AÑO 2017

Para el inicio del año se proyectó la aplicación de la encuesta a la seis (6) Direcciones Regionales y los Eron seleccionados y adscritos a las mismas, con el oficio 81002-DINPE-GATEC-000382 del 14/02/17, con el fin de dar aplicación a partir del mes de febrero hasta el 30 de octubre 2017, buscando medir con este corte Percepción, satisfacción, inquietudes e inconformidades del cliente y crear acciones de mejora: Es así que se presenta un primer consolidado así .

1. Se aplicaron encuestas en los meses febrero a abril de las Direcciones Regionales Noroeste, Occidente, Norte y Central, para un total de 1.493 encuestas a una población representativa de los ciudadanos que acuden a los servicios de Atención al Ciudadano de los diferentes Establecimientos Penitenciarios y Carcelarios por medio de Atención Personalizada. La Regional Oriente y Viejo Caldas enviarían el análisis de las encuestas aplicadas a partir de Segundo trimestre 2017, debido ausencia de funcionarios de esta área para realizar dicha actividad.



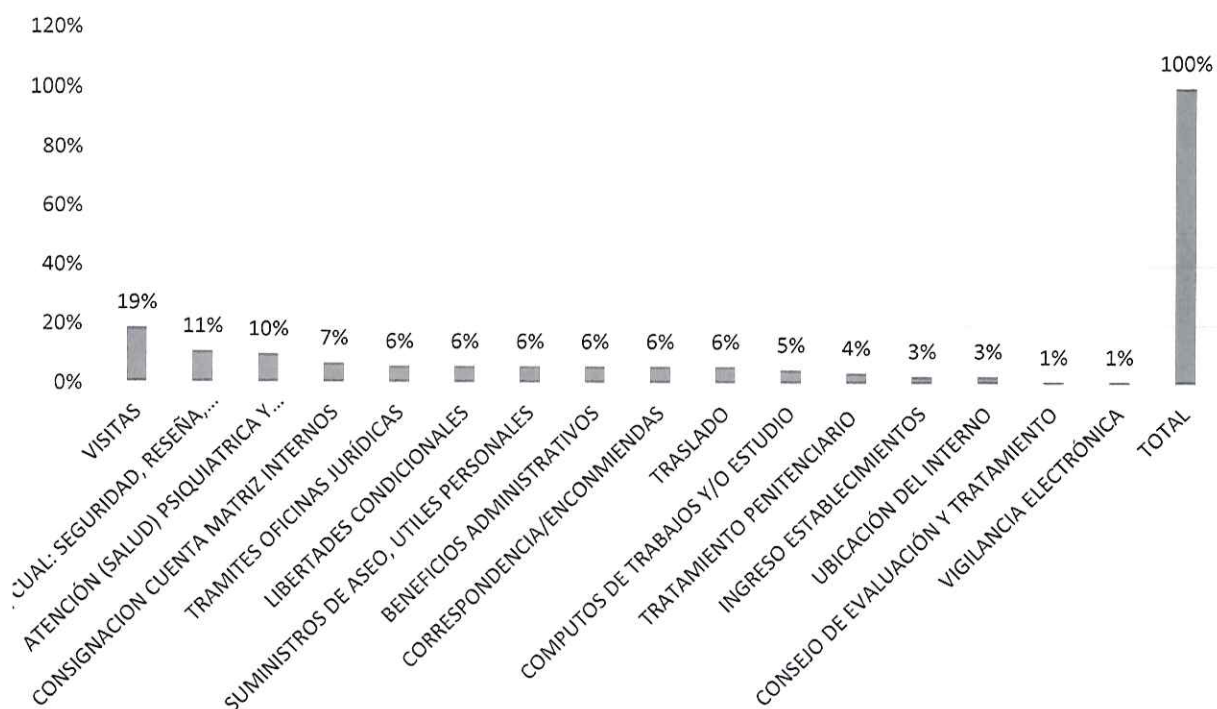
Se determinó que se aplicarían 10 encuestas por establecimiento seleccionado y la Regional Encargada en algunos casos, de tal forma que durante los meses febrero a abril se recolectara información correspondiente a las encuestas, Es así que se analizara la encuesta:

A continuación se presentan los trámites más recurrentes a Nivel Nacional solicitados por los ciudadanos que se acercan a las oficinas de Atención al ciudadano de los Eron asignados

A partir del cuadro se puede concluir que los asuntos más consultados son temas en cuanto a visitas, atención salud, consignación cuenta matriz, trámites oficina jurídica, correspondencia-encomiendas, beneficios administrativos, siendo estas las cinco solicitudes con mayor número de consulta según los resultados del análisis realizado por porcentaje.

TRAMITE O INQUIETUD SOLICITADA	%
VISITAS	19%
OTROS/CUAL: SEGURIDAD, RESEÑA, PAGADURIA, NO DAR RESPUESTA	11%
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	10%
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	7%
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	6%
LIBERTADES CONDICIONALES	6%
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES	6%
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	6%
CORRESPONDENCIA/ENCONMIENDAS	6%
TRASLADO	6%
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	5%
TRATAMIENTO PENITENCIARIO	4%
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	3%
UBICACIÓN DEL INTERNO	3%
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO	1%
VIGILANCIA ELECTRÓNICA	1%
TOTAL	100%

TRAMITE O INQUIETUD SOLICITADA %



Seguidamente se analizara:

I. AMABILIDAD

Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1455	97%
NO	38	3%
NO CONTESTA (N.C)	0	0%
TOTAL	1493	100%

Esta satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?

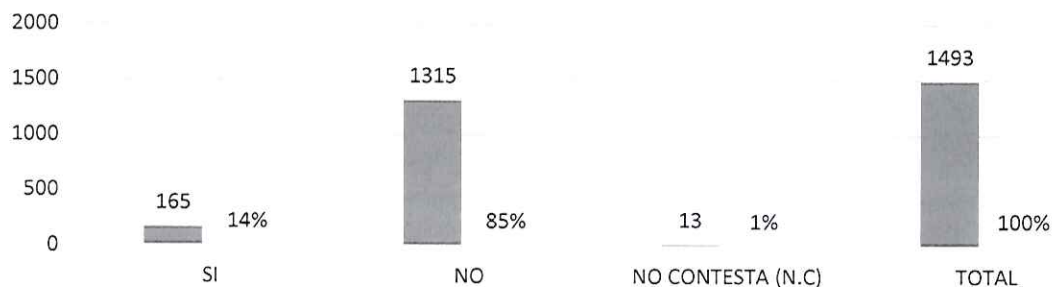


El 97% de las personas que accedieron a los servicios de atención al ciudadano se siente satisfecho por el trato dado por los funcionarios y una mínima cantidad con una respuesta no.

II. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de teléfono, entrada de personas)?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	165	14%
NO	1315	85%
NO CONTESTA (N.C)	13	1%
TOTAL	1493	100%

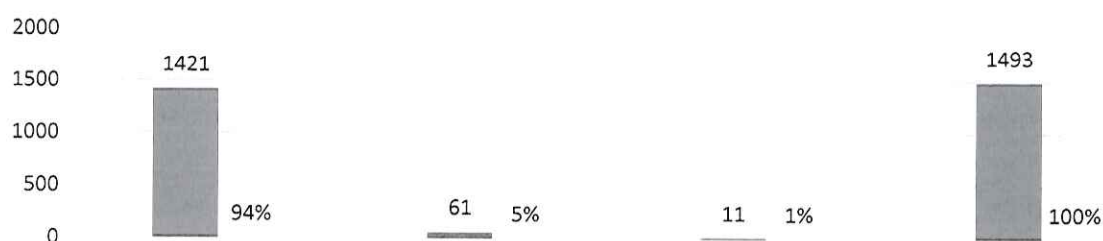
Se producían interrupciones durante la consulta?



El 85% (1315) de los encuestados afirman que durante su consulta no hubo interrupciones durante el tiempo de su consulta, un 14% (165) personas encuestadas manifestaron que existieron situaciones donde se interrumpió su consulta.

¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1421	94%
NO	61	5%
NO CONTESTA (N.C)	11	1%
TOTAL	1493	100%

Esta satisfecho con la informacion brindada por el funcionario?

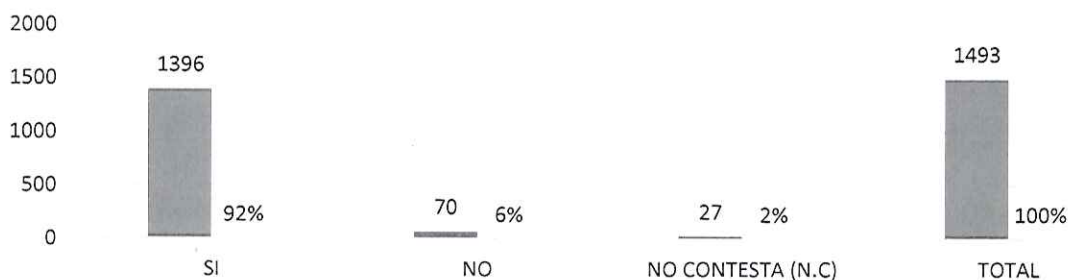


El 94% de las personas encuestadas, afirmaron quedar satisfechas con la información suministrada por el funcionario que lo entendió en la oficina de Atención al Ciudadano del Eron y un 5% no se encuentra satisfecho con la información y un 1% no contesto.

III. INSTALACIONES

¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1396	92%
NO	70	6%
NO CONTESTA (N.C)	27	2%
TOTAL	1493	100%

La zona de atención al usuario se encuentra en óptimas condiciones?

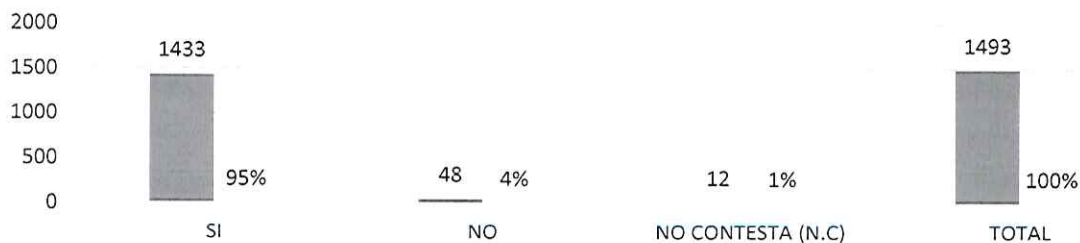


El 92% de las personas encuestadas afirman que la zona de atención al usuario se encuentra en óptimas condiciones, el 6% de las personas manifiesta que no se encuentra en óptimas condiciones y un 27% no contestaron.

IV COMPETENCIA

¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1433	95%
NO	48	4%
NO CONTESTA (N.C)	12	1%
TOTAL	1493	100%

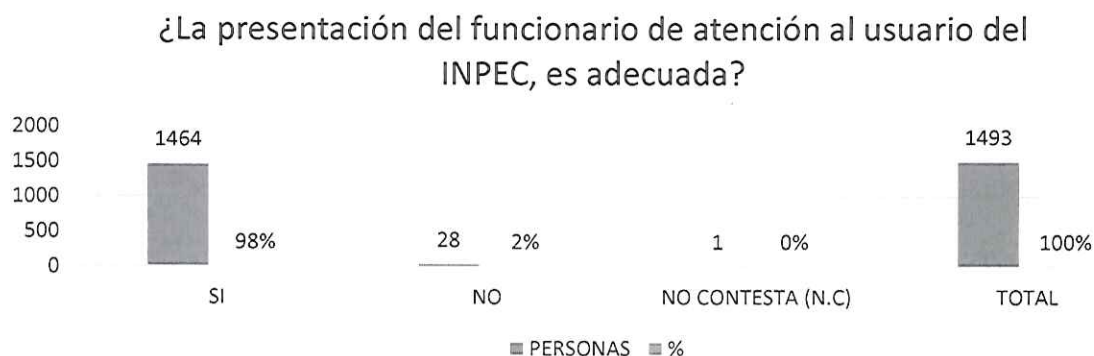
Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?



El 95% de las personas que accedieron a los servicios de atención al ciudadano consideran que los funcionarios quienes los atendieron poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio, un 4% no está satisface las necesidades que requiere el personal y un 1% no contesto.

V. PRESENTACION

¿La presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1464	98%
NO	28	2%
NO CONTESTA (N.C)	1	0%
TOTAL	1493	100%



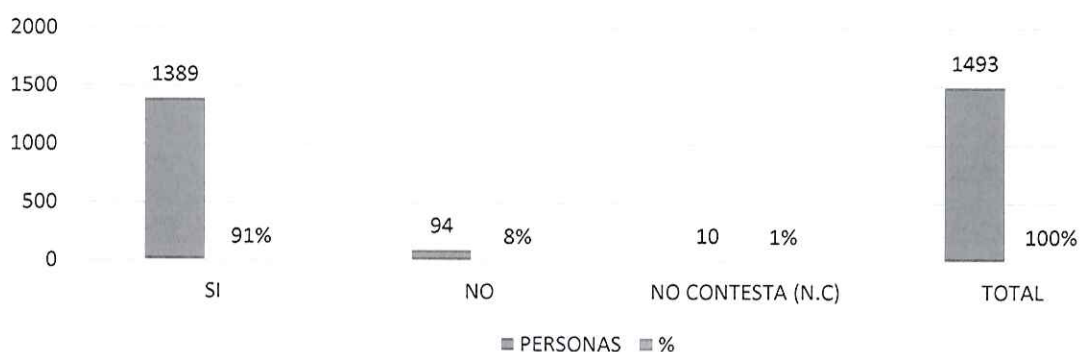
De acuerdo a la gráfica se puede observar que el 98% de los encuestados responden que la presentación de los funcionarios de atención al usuario del Inpec es adecuada. El 8 % no y el 1% no contesto.

VI. PERCEPCION

¿Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	1389	91%
NO	94	8%
NO CONTESTA (N.C)	10	1%

TOTAL	1493	100%
--------------	-------------	-------------

¿Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?

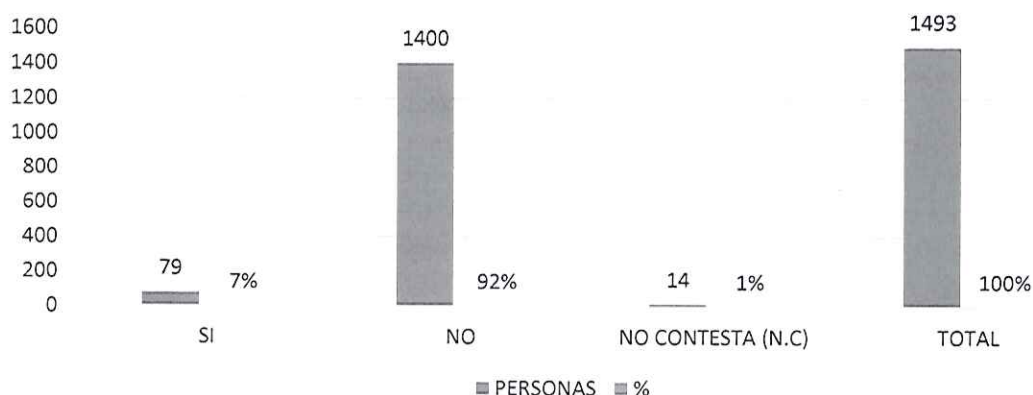


El 91% de las personas encuestadas piensan que los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano que los atendió cumplen con la calidad en el servicio y privacidad, el 8% que no y el 1% con contesto.

VII. ACCESIBILIDAD

¿Presenta usted alguna limitación?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	79	7%
NO	1400	92%
NO CONTESTA (N.C)	14	1%
TOTAL	1493	100%

¿Presenta usted alguna limitación?

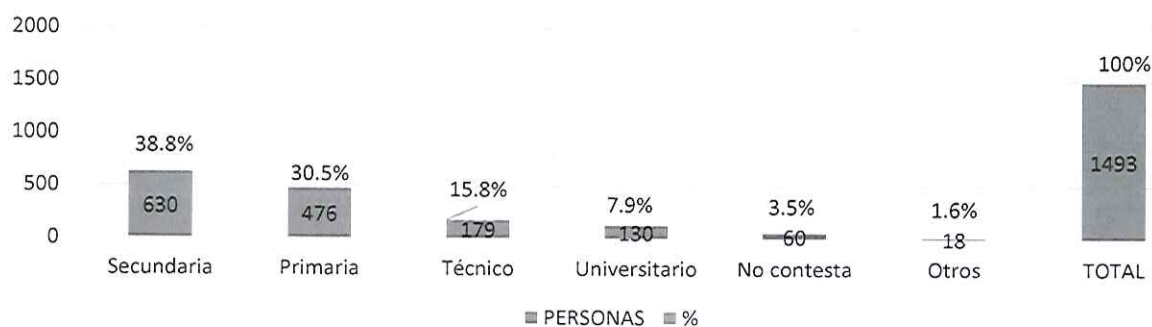


El 7% personas encuestadas informan que si presentan algún tipo de limitación, pero se observa una porcentaje alto del 92% personas quienes informan que no tienen limitaciones y un 1% no contesto esta pregunta.

DATOS DEL CIUDADANO

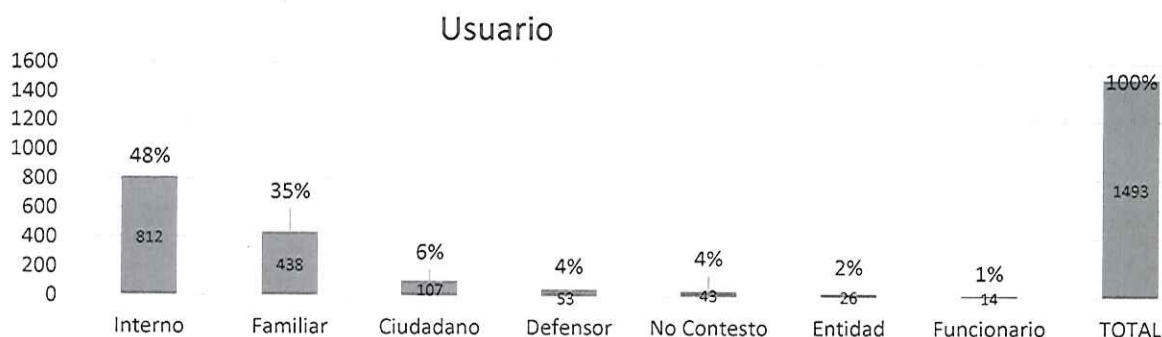
ESCOLARIDAD	PERSONAS	%
Primaria	476	30.5%
Secundaria	630	38.8%
Técnico	179	15.8%
Universitario	130	7.9%
Otros	18	1.6%
No contesta	60	3.5%
TOTAL	1493	100%

Escolaridad



Se puede observar a través del gráfico que el 38.8% personas encuestadas su nivel de escolaridad es la secundaria, el 30.5% han cursado únicamente la primaria, el nivel técnico únicamente tiene un porcentaje del 15.8% y universitario del 7.9%.

TIPO DE USUARIO	PERSONAS	%
Interno	812	48%
Familiar	438	35%
Ciudadano	107	6%
Defensor	53	4%
No Contesto	43	4%
Entidad	26	2%
Funcionario	14	1%
TOTAL	1493	100%



En la gráfica se evidencia que el mayor número de usuarios que son atendidos en los puntos de atención al ciudadano son un 48% internos, 35% familiares ciudadanos un 6% defensores un 4% entidad 2% y funcionario 1%.

CONCLUSIONES

De acuerdo al cuadro Solicitud o Trámite se puede observar que los asuntos más consultados son los que tienen que ver con temas en cuanto a visitas, atención salud, consignación cuenta matriz, trámites oficina jurídica, correspondencia-encomiendas, beneficios administrativos, siendo estas las cinco solicitudes con mayor número de consulta según los resultados del análisis realizado.

De acuerdo a lo observado en las tablas y en los gráficos se puede concluir que la percepción que tiene el ciudadano sobre la amabilidad, en el servicio prestado por los funcionarios de Atención al ciudadano es de un 97%, lo que indica que nuestro ciudadano está Satisfecho con el servicio recibido.

En la gráfica de Capacidad de Respuesta la percepción del ciudadano es buena ya que se tiene un porcentaje del (85%) de encuestados a quienes durante su consulta esta no fue interrumpida el funcionario dedico el tiempo necesario para dar trámite al ciudadano y un 98% de los encuestados quedaron satisfechos con la información recibida por parte del funcionario que lo atendió, lo que nos hace pensar que nuestros funcionarios tienen la capacidad de asesorar, orientar e informar sobre los servicios y tramites que presta el Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC, sobre cualquier situación o requerimiento que el ciudadano solicite y que la percepción del ciudadano frente a esta situación es buena. Sin embargo se tiene un porcentaje del 14% de personas quienes manifestaron que durante su solicitud hubo interrupciones en su consulta, lo que nos lleva a concluir, que nuestros funcionarios deben estar al 100% en función del ciudadano, para que la satisfacción de estos sea total.

En cuanto a las instalaciones de las oficinas de Atención al Ciudadano los encuestados en un 92% manifestaron que estas están en óptimas condiciones, esto ha sido una política pública por parte de la Dirección del Inpec en la ubicación de mobiliario y mejora de espacios físicos para estas oficinas.

Con referencia a la competencia La percepción de un 95% de los encuestados sobre los conocimientos de los funcionarios para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio es buena, lo que indica que nuestros funcionarios tienen la capacidad de asesorar, orientar e informar sobre los servicios y tramites que presta el Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC y que a través de sus conocimientos colaboran en la solución de las diferentes consultas realizadas por parte del ciudadano.

En cuanto a la presentación de los funcionarios de las Oficinas de Atención al ciudadano, la percepción del ciudadano es muy buena ya que el 98% de los encuestados manifiestan esta es la adecuada, por lo que se ha venido reiterando a los servidores públicos sobre la misma.

El 91% de los encuestados afirman que los funcionarios que lo atendieron en los Puntos de Atención al Ciudadano cumplen con la calidad del servicio que ellos esperaban, así como la privacidad, por lo que se ha solicitado cumplir a cabalidad sobre la ubicación de los puntos de atención al ciudadano acorde al servicio que se presta.

Se midió la accesibilidad y los ciudadano manifiesta que un 92% no presenta ninguna limitación y el 7% presenta limitaciones, por lo que se ha proyectado para este año 2017, el cubrimiento a la accesibilidad de los servicios para aquellos ciudadanos que presenta discapacidad.

En cuanto a la caracterización de nuestros ciudadanos y de acuerdo a lo observado en las dos últimas tablas, se puede concluir que nuestro ciudadano primario es el Interno y sus familias en

un 83% y su nivel de escolaridad es el 38.8% personas encuestadas su nivel de escolaridad es la secundaria, el 30.5% han cursado únicamente la primaria, el nivel técnico únicamente tiene un porcentaje del 15.8% y universitario del 7.9%.

Por lo anterior se ha reiterado por video conferencia. Programa avante el cumplimiento a las mejoras que requieren los ciudadanos en las Direcciones Regionales y Eron.

En atención al informe de primer trimestre de las encuestas de percepción esta se analizaron y dentro de las conclusiones se solicitó que todas las regionales de manera separada presentaran el consolidado.

REGIONAL CENTRAL

La oficina de Área de Atención al Ciudadano y Cónsul de Derechos Humanos, aplica el formato de encuesta establecido por el INPEC, la encuesta aleatoria simple se realizó al Público en General en total fueron **382** encuestados.

RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

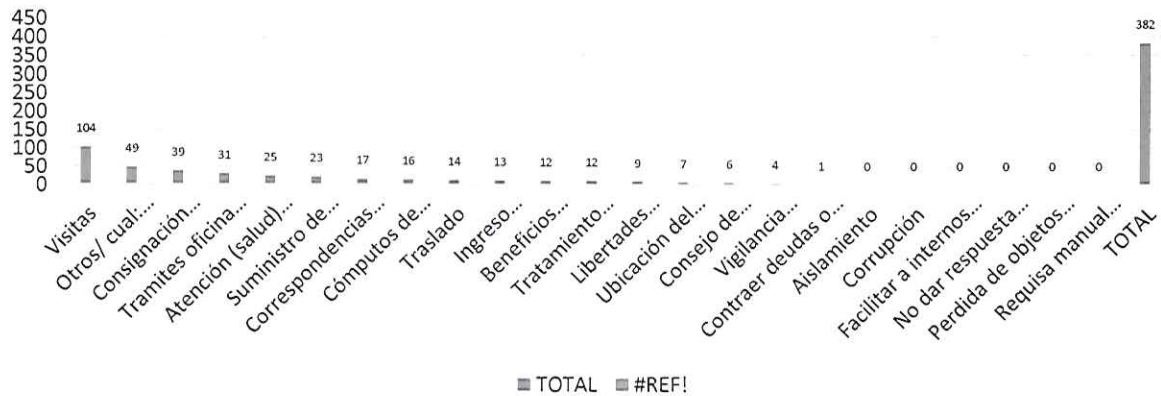
Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas para conocer la satisfacción del cliente frente al servicio de atención y los ERO adscritos que debían reportar su cumplimiento, las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, el cual arroja como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE: Denos su opinión – Marque con una x Trámite o inquietud solicitada

TRAMITE	TOTAL
Visitas	104
Otros/ cual: RESEÑA, SEGURIDAD, PAGADURIA, DOMICILIARIAS	49
Consignación cuenta matriz internos	39
Tramites oficina jurídica	31
Atención (salud) psiquiátrica y odontológica	25

Suministro de aseo, útiles personales	23
Correspondencias/encomiendas	17
Cómputos de trabajo y/o estudios	16
Traslado	14
Ingreso establecimientos	13
Beneficios administrativos	12
Tratamiento penitenciario	12
Libertades condicionales	9
Ubicación del Interno	7
Consejo de evaluación y tratamiento	6
Vigilancia electrónica	4
Contraer deudas o efectuar negocios con los reclusos.	1
Aislamiento	0
Corrupción	0
Facilitar a internos elementos prohibidos	0
No dar respuesta a derecho de petición	0
Perdida de objetos y/o elementos	0
Requisa manual y/o canina	0
TOTAL	382

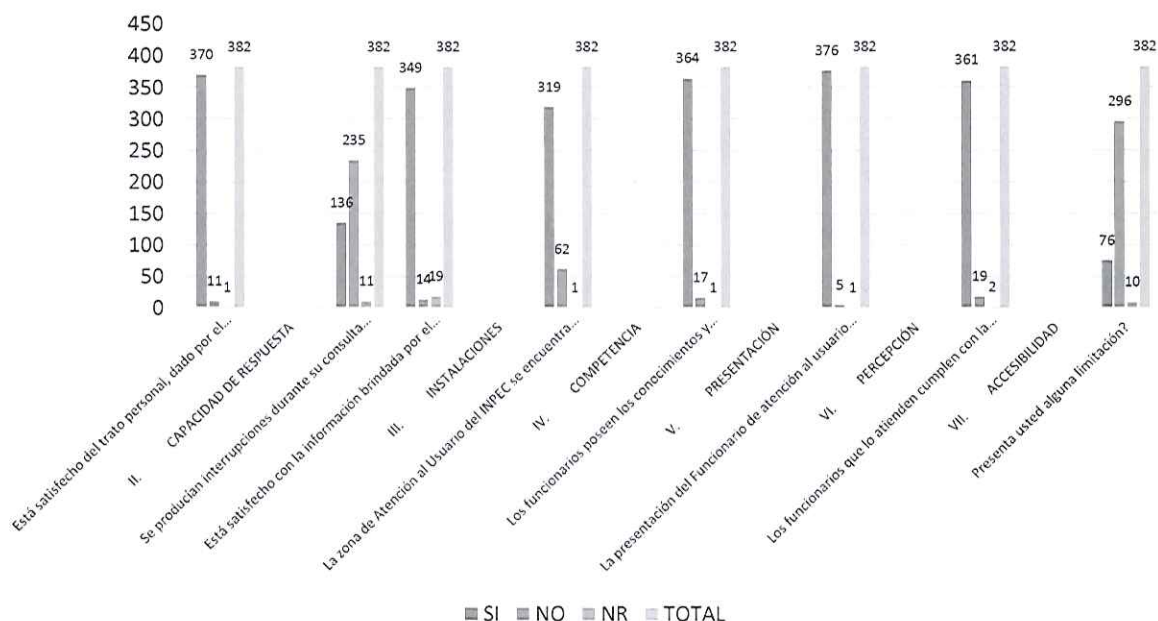
Dimension



1. Atención al Ciudadano

I. AMABILIDAD	SI	NO	NR	TOTAL
Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?	370	11	1	382
II. CAPACIDAD DE RESPUESTA				
Se producían interrupciones durante su consulta (llamada de teléfono, entrada de personas).	136	235	11	382
Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?	349	14	19	382
III. INSTALACIONES				
La zona de Atención al Usuario del INPEC se encuentra en óptimas condiciones?	319	62	1	382
IV. COMPETENCIA				
Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?	364	17	1	382
V. PRESENTACIÓN				
La presentación del Funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?	376	5	1	382
VI. PERCEPCIÓN				
Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?	361	19	2	382
VII. ACCESIBILIDAD				
Presenta usted alguna limitación?	76	296	10	382
VIII. LUGAR DE PROCEDENCIA:				IX.
X. SUGERENCIAS:				XI.

Encuesta



Datos del Ciudadano

ESCOLARIDAD					TIPO DE USUARIO						
Primaria	Secundaria	Técnic a	Universitari o	NC	Interno	Fami liar	Defensor	Entida d	Funciona rio	Ciudadano	NC
110	95	48	35	94	105	123	10	10	4	16	112



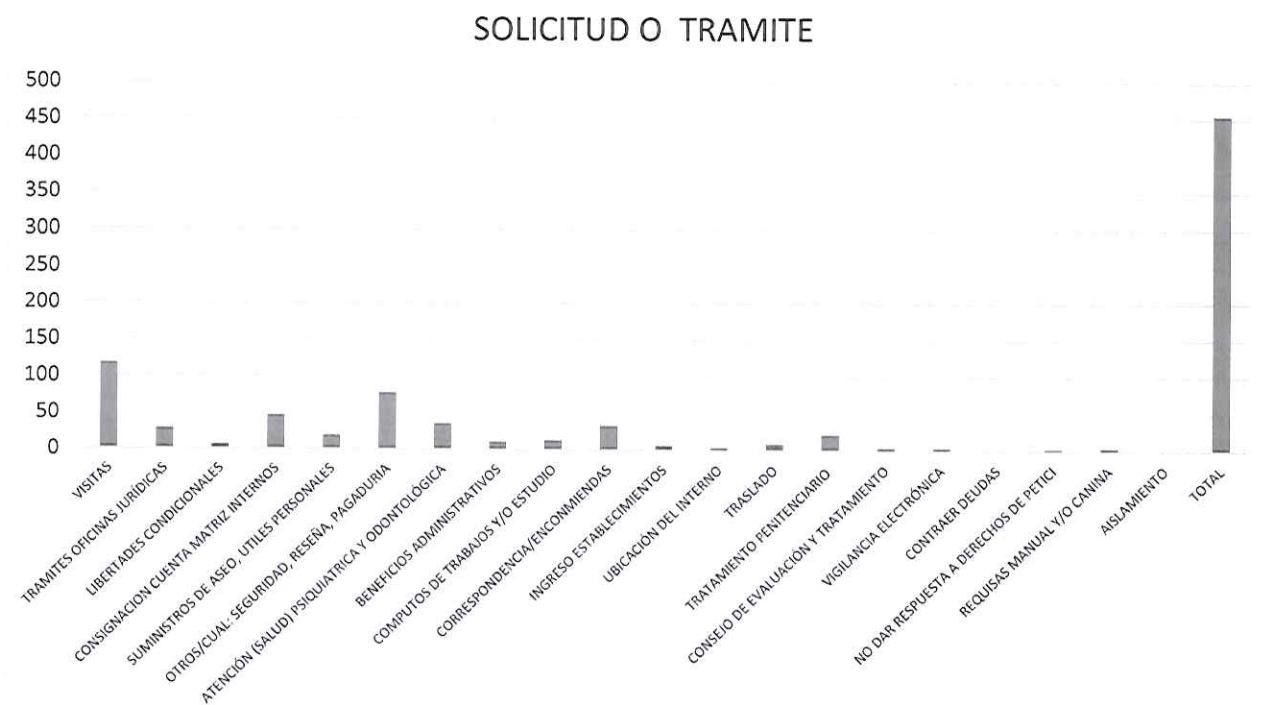
ANALISIS: Se realizó una Encuesta Abierta a 382 personas:

- En la encuesta se evidencia que el mayor número de usuarios son los sus familiares con un 58% sigue internos y le sigue los internos con un 42%.

SI se presentaron sugerencias por parte de los usuarios:

- Más agilidad en la respuesta de las peticiones
- Mayor agilidad en los trámites de beneficios.

GRAFICOS

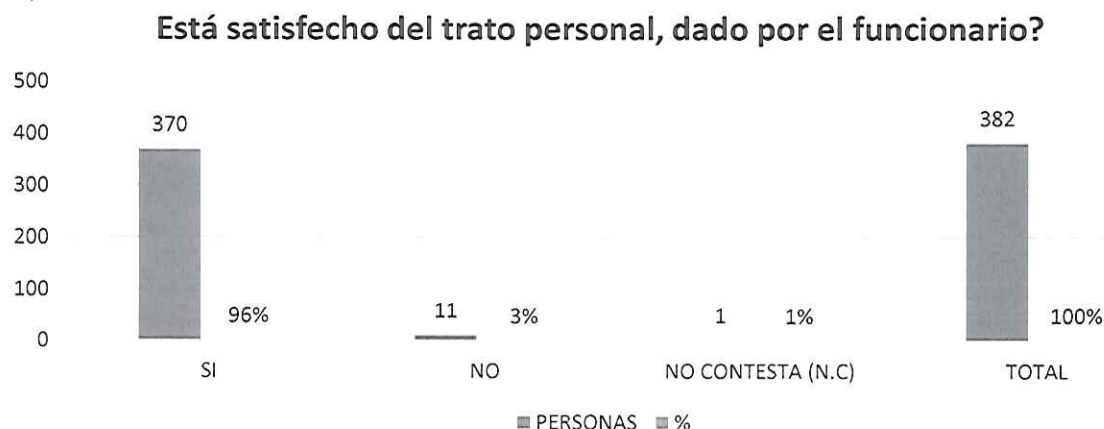


Del consolidado de solicitudes recibidas se puede decir que el trámite más solicitado reportado en los ERON de la Regional Central es Visitas siguiendo en proporción así:

- visitas con un porcentaje de 23%
- Otros: seguridad, defunción, reseña y pagaduría 11%
- Consignación cuenta matriz 9%
- Atención en salud 5%
- Correspondencia/encomiendas 4%

- Tramites con oficinas juridicas 7%

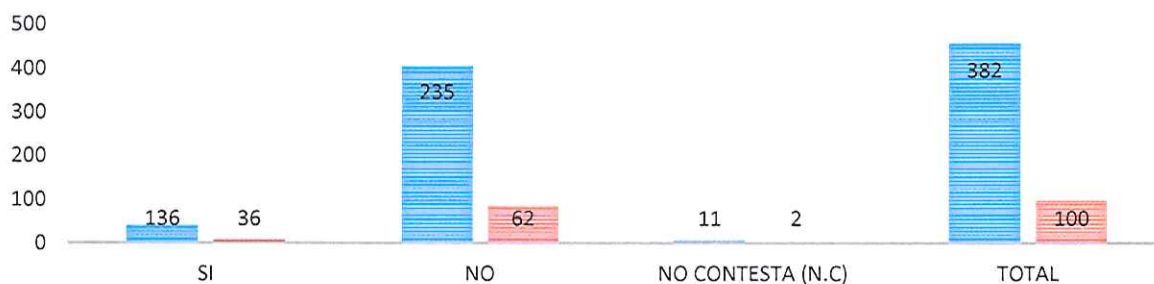
Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?		
RESPUESTA	TOTAL	
	PERSONAS	%
SI	370	96%
NO	11	3%
NO CONTESTA (N.C)	1	1%
TOTAL	382	100%



De la satisfaccion por el servicio prestado podemos destacar que se tiene un 96% de clientes o usuarios satisfechos con el servicio prestado en los puntos de Atencion de los ERON.

Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de tel., entrada de personas)		
RESPUESTA	TOTAL	
	PERSONAS	%
SI	136	36%
NO	235	62%
NO CONTESTA (N.C)	11	2%
TOTAL	382	100%

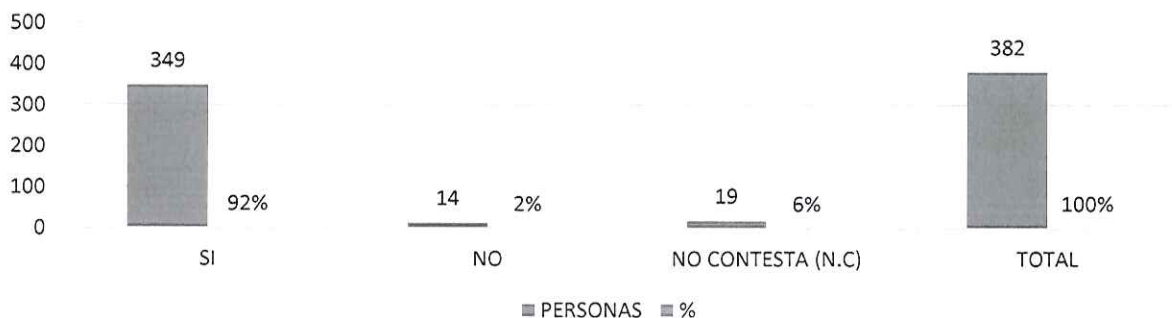
SE PRODUCIAN INTERRUPCIONES DURANTE LA CONSULTA
(LLAMADAS DE TEL, ENTRADA DE PERSONAS)



De las interrupciones en el servicio prestado podemos subrayar que se tiene un 62% de clientes o usuarios satisfechos y un 39% que reportan interrupciones en el servicio prestado en los puntos de Atención de los ERON.

¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	349	92%
NO	14	2%
NO CONTESTA (N.C)	19	6%
TOTAL	382	100%

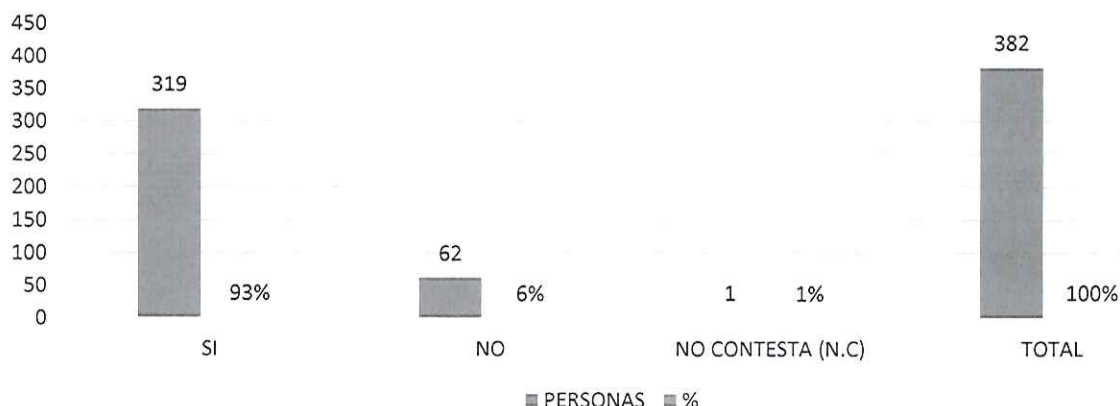
¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?



De la información brindada al usuario se tiene un 96% de satisfacción en el servicio prestado en los puntos de Atención de los ERON.

¿la zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?		
	TOTAL	
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	319	93%
NO	62	6%
NO CONTESTA (N.C)	1	1%
TOTAL	382	100

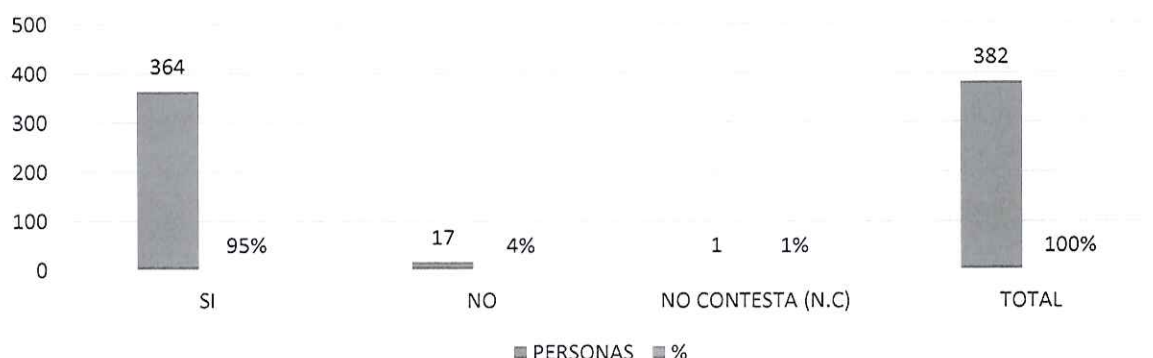
¿la zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?



Frente a las instalaciones de los puntos de Atención al ciudadano se presento un porcentaje mayor en la satisfaccion por las instalaciones con un 95%, en los casos de insatisfaccion no se identifica porque razon o que cambios sugieren.

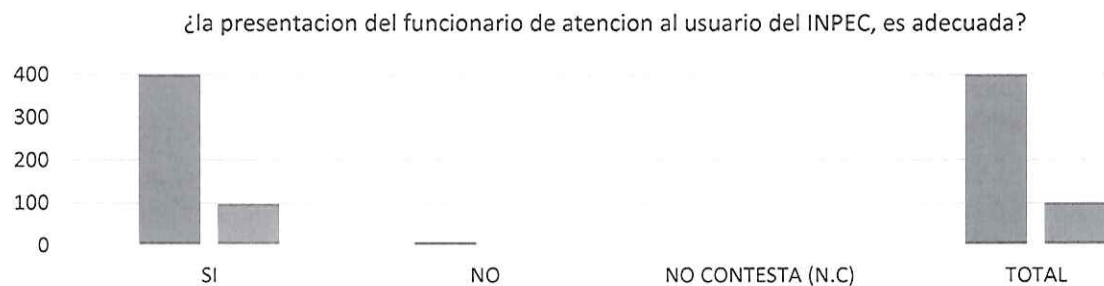
¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	364	95%
NO	17	4%
NO CONTESTA (N.C)	1	1%
TOTAL	382	100%

¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?



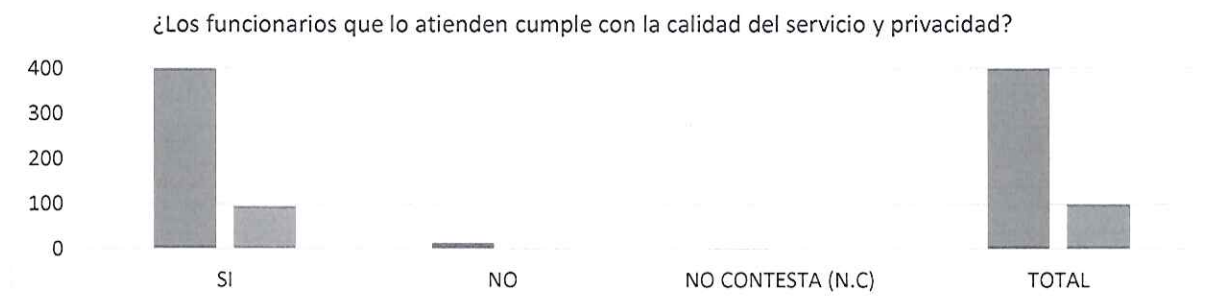
El 95% de los usuarios dicen que los funcionarios de atención al ciudadano poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de los usuarios.

¿La presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?		
RESPUESTA	TOTAL	
	PERSONAS	%
SI	376	96
NO	5	3
NO CONTESTA (N.C)	1	1
TOTAL	382	100



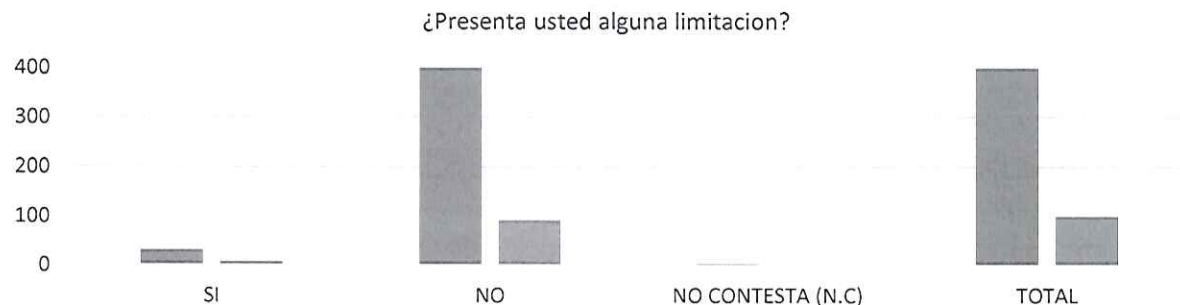
Sobre la presentación personal de los funcionarios que atienden en los puntos de Atención se dio un 96% de aceptación.

¿Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?		
	TOTAL	
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	361	93
NO	19	5
NO CONTESTA (N.C)	2	2
TOTAL	382	100



los funcionarios de atencion al ciudadano que atendieron a los usuarios cumplieron con calidad en el servicio y privacidad de un 93%, solo un 5% sesintio insatisfecho.

¿Presenta usted alguna limitación?		
	TOTAL	
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	79	8
NO	296	91
NO CONTESTA (N.C)	10	1
TOTAL	382	100



Frente a las limitantes fisicas se tiene un 91% de usuarios en buen estado fisico y un 8% de personas discapacitadas que fueron atendidas por los diferentes medios dispuestos por el INPEC.

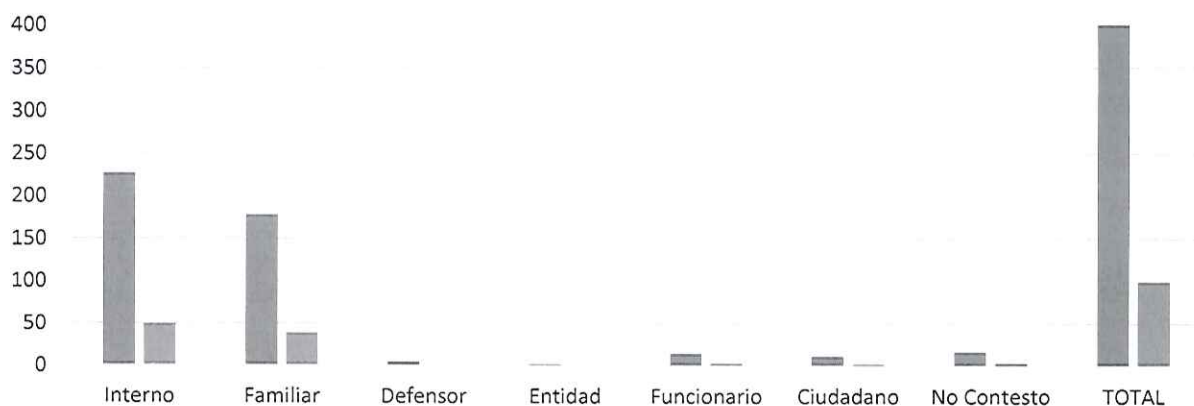
ESCOLARIDAD	TOTAL	
	PERSONAS	%
Primaria	109	29
Secundaria	91	23
Técnico	45	12
Universitario	35	10
Otros	08	2
No contesta	94	24
TOTAL	382	100



De igual manera se tiene un grado de escolaridad bachiller con un 44% y 35% en primaria, mientras que técnicos, tecnólogos, universitarios y analfabetas se ven en una menor proporción.

TIPO DE USUARIO	TOTAL	
	PERSONAS	%
Interno	105	28
Familiar	123	32
Defensor	10	2
Entidad	10	2
Funcionario	4	2
Ciudadano	16	4
No Contesto	111	30
TOTAL	382	100

TIPO DE USUARIO



Del cuadro anterior se evidencia un alto porcentaje de atenciones a la Población Privada de la Libertad en un 28% y se afectó a las familias de la PPL en un 32%. Se evidencia un porcentaje de 30% de encuestados que no dieron respuesta a algunas preguntas por lo que se seguirá dando instrucciones a los funcionarios para que tomen medidas frente al llenado completo de la encuesta.

- REGIONAL OCCIDENTE

Informe trimestral respecto a las encuestas de satisfacción del servicio al ciudadano; practicadas durante los meses de Abril, Mayo y Junio de 2017 en la Sede Regional Occidente y sus Establecimientos adscritos.

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS EN EL 2do TRIMESTRE 2017	
Regional Occidente	30
Bolívar	30
Buenaventura	30
Buga	22
Cali	30
Ipiales	30
Jamundí	31
Palmira	30
Pasto Rm	30
Popayán Ere	30
Popayán Rm	30

Santander	32
Tumaco	30
Tuquerres	30
TOTAL	415

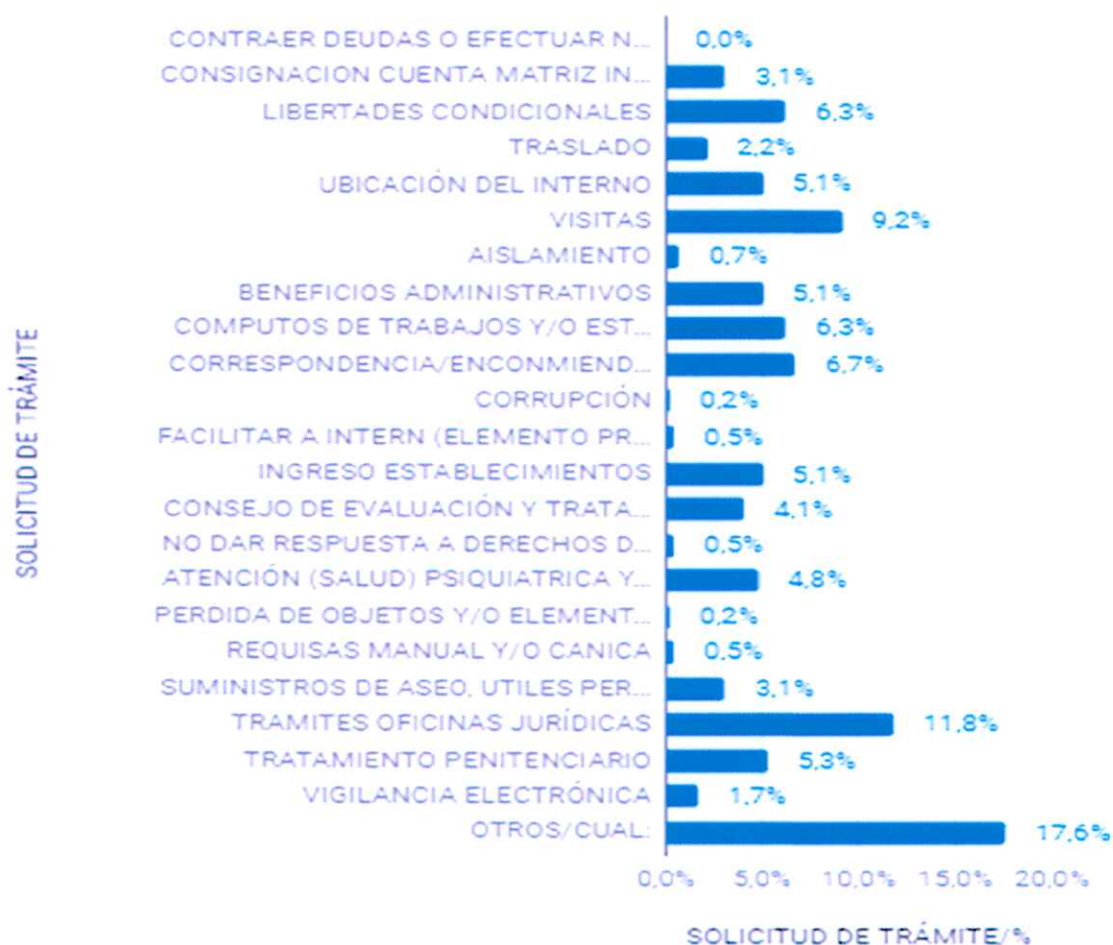
ANÁLISIS DE RESULTADOS

En total se aplicaron **415 encuestas** de las cuales a continuación, se presentan histogramas de frecuencia que relacionan cada una de las preguntas relacionadas en la encuesta de Atención al Ciudadano, con el total de respuestas dadas por los ciudadanos que diligenciaron la encuesta en los establecimientos requeridos y que hacen parte de la Regional Occidente.

TRÁMITE O INQUIETUD SOLICITADA	%	TOTAL
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS RECLUSOS	0,0%	0
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	3,1%	13
LIBERTADES CONDICIONALES	6,3%	26
TRASLADO	2,2%	9
UBICACIÓN DEL INTERNO	5,1%	21
VISITAS	9,2%	38
AISLAMIENTO	0,7%	3
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	5,1%	21
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	6,3%	26
CORRESPONDENCIA/ENCONMIENDAS	6,7%	28
CORRUPCIÓN	0,2%	1
FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBID)	0,5%	2
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	5,1%	21
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO	4,1%	17
NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICI	0,5%	2
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	4,8%	20
PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS	0,2%	1
REQUISAS MANUAL Y/O CANICA	0,5%	2

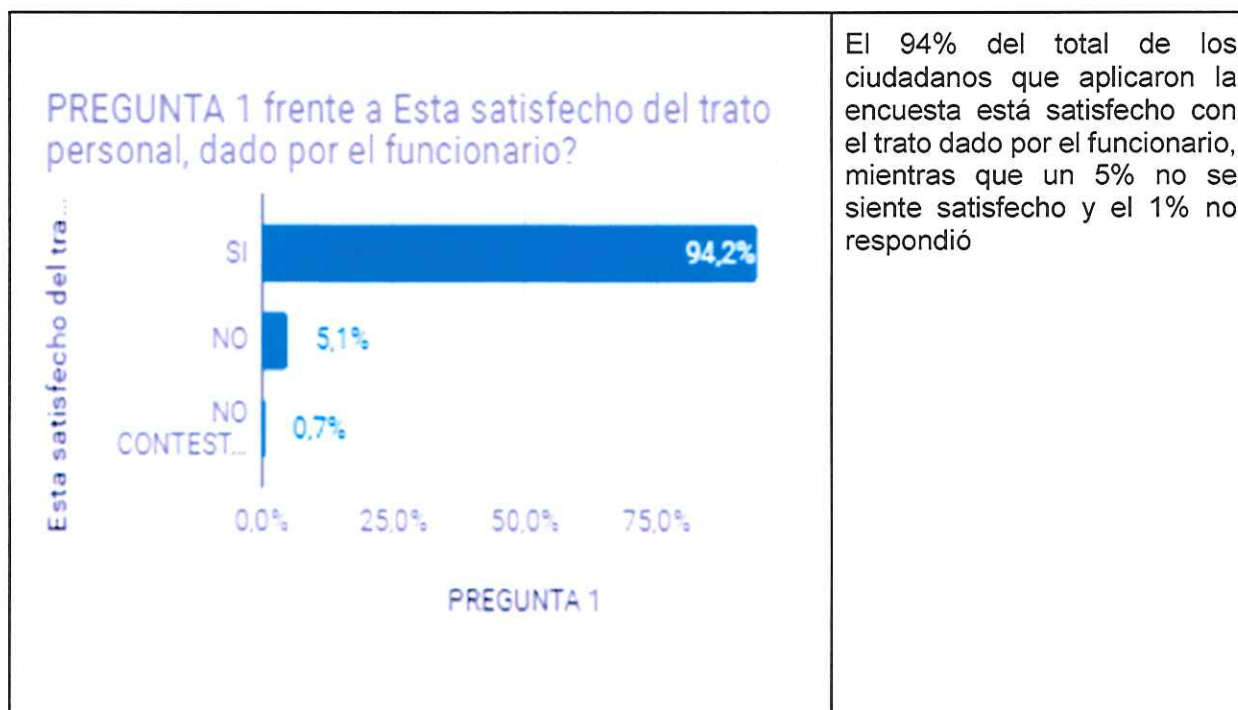
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES	3,1%	13
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	11,8%	49
TRATAMIENTO PENITENCIARIO	5,3%	22
VIGILANCIA ELECTRÓNICA	1,7%	7
OTROS/CUAL:	17,6%	73
TOTAL	100,0%	415

SOLICITUD DE TRÁMITE



En el cuadro se puede evidenciar que el mayor índice de consulta se presenta con un 17% en OTROS, Seguido de un 11% en TRÁMITES OFICINAS JURÍDICAS y VISITAS que reporta el 9% de frecuencia entre los motivos por los cuales es requerida por el área de atención al ciudadano de cada uno de los Establecimientos y la Dirección Regional.

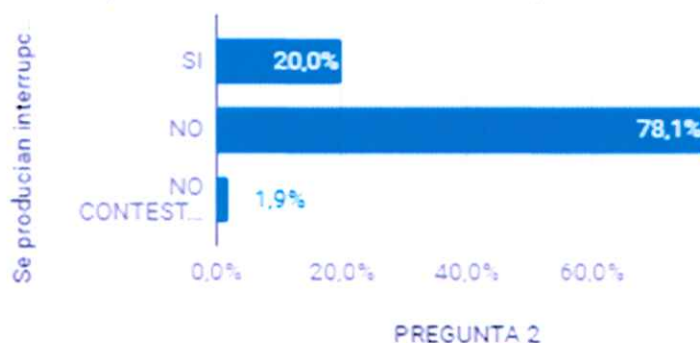
PREGUNTA 1		
Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?		
SI	94,2%	391
NO	5,1%	21
NO CONTESTA (N.C)	0,7%	3
TOTAL	100,0%	415



PREGUNTA 2

Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de tel., entrada de personas)		
SI	20,0%	83
NO	78,1%	324
NO CONTESTA (N.C)	1,9%	8
TOTAL	100,0%	415

PREGUNTA 2 frente a Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas...

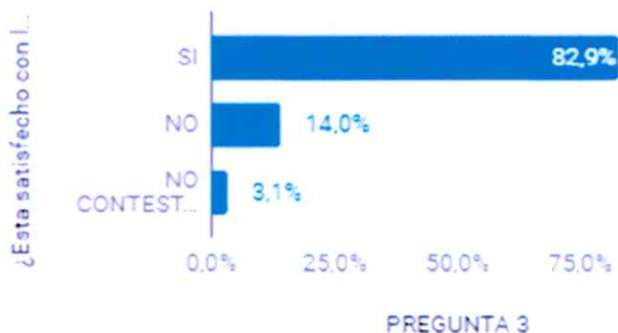


El 20% del total de los ciudadanos que aplicaron la encuesta, mencionan que se produjeron interrupciones durante la consulta y un 78% afirma que no se presentaron interrupciones, entre tanto el 2% restante no contestó la pregunta

PREGUNTA 3

¿Esta satisfecho con la información brindada por el funcionario?		
SI	82,9%	344
NO	14,0%	58
NO CONTESTA (N.C)	3,1%	13
TOTAL	100,0%	415

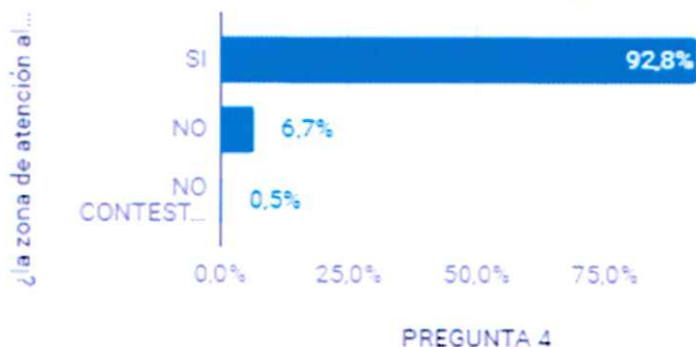
PREGUNTA 3 frente a ¿Esta satisfecho con la información brindada por el funcionario?



El 83% del total de los ciudadanos encuestados se encuentra satisfecho con la información brindada por el funcionario y el 14% no se encuentra satisfecho y el 3% restante no contestó la pregunta

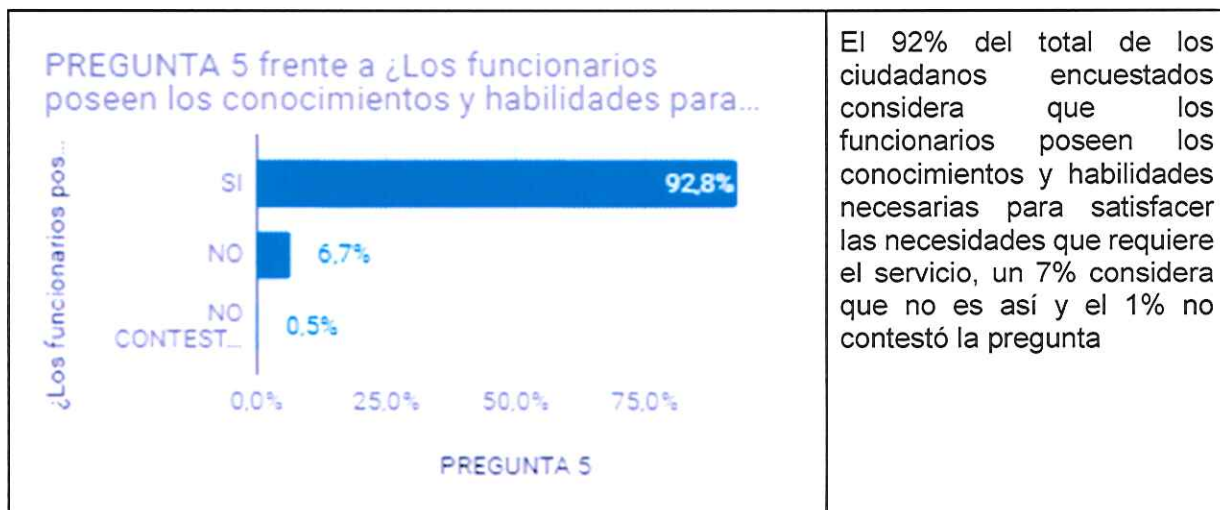
PREGUNTA 4	%	Total
¿la zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?		
SI	92,8%	385
NO	6,7%	28
NO CONTESTA (N.C)	0,5%	2
TOTAL	100,0%	415

PREGUNTA 4 frente a ¿la zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas c...

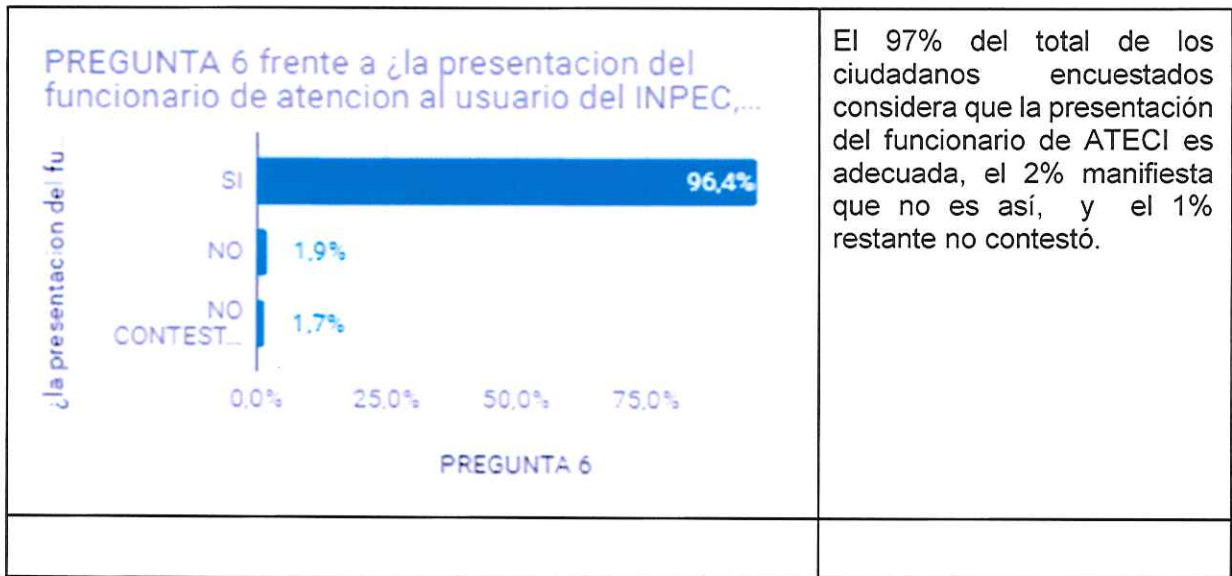


El 92% del total de los ciudadanos encuestados considera que la zona de atención al usuario se encuentra en óptimas condiciones, un 7%% considera que no se es así el 1% restante no contestó la pregunta

PREGUNTA 5		
¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?	%	Total
SI	92,8%	385
NO	6,7%	28
NO CONTESTA (N.C)	0,5%	2
TOTAL	100,0%	415

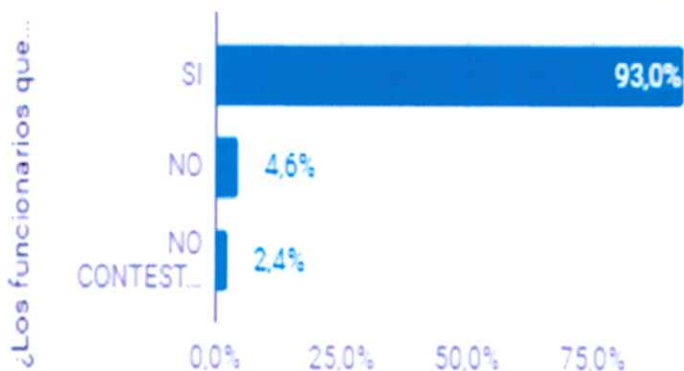


PREGUNTA 6		
¿la presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?		
SI	96,4%	400
NO	1,9%	8
NO CONTESTA (N.C)	1,7%	7
TOTAL	100,0%	415



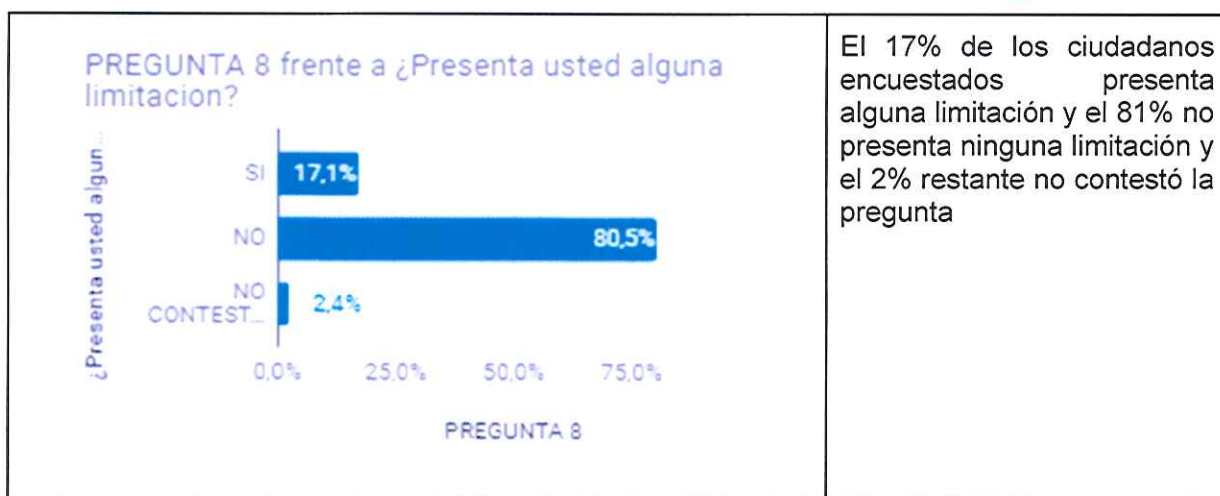
PREGUNTA 7		
¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?		
SI	93,0%	386
NO	4,6%	19
NO CONTESTA (N.C)	2,4%	10
TOTAL	100,0%	415

PREGUNTA 7 frente a ¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y...

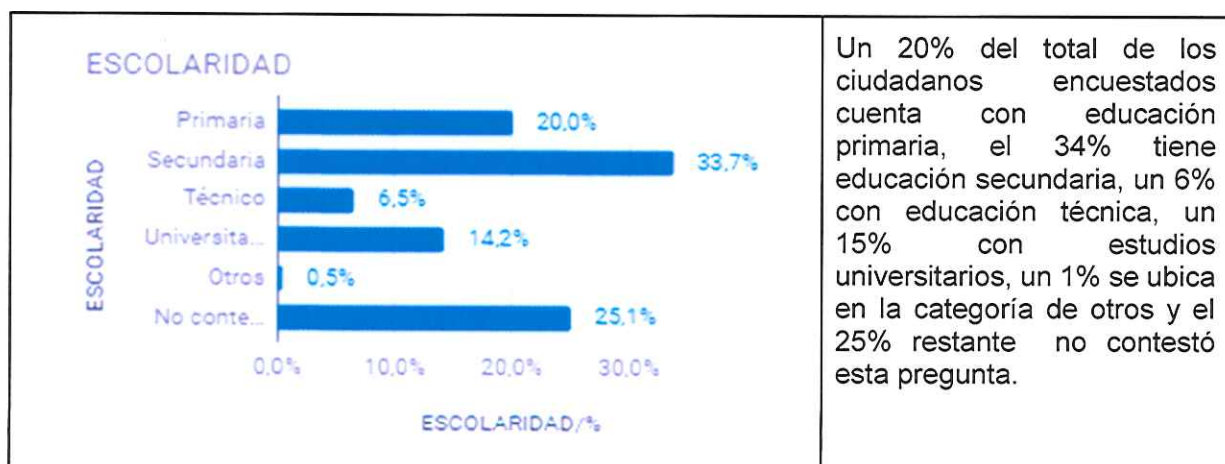


El 93% del total de los ciudadanos encuestados considera que los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad, un 5% no considera que los funcionarios cumplan con dicha característica. y el 2% no contestó la pregunta

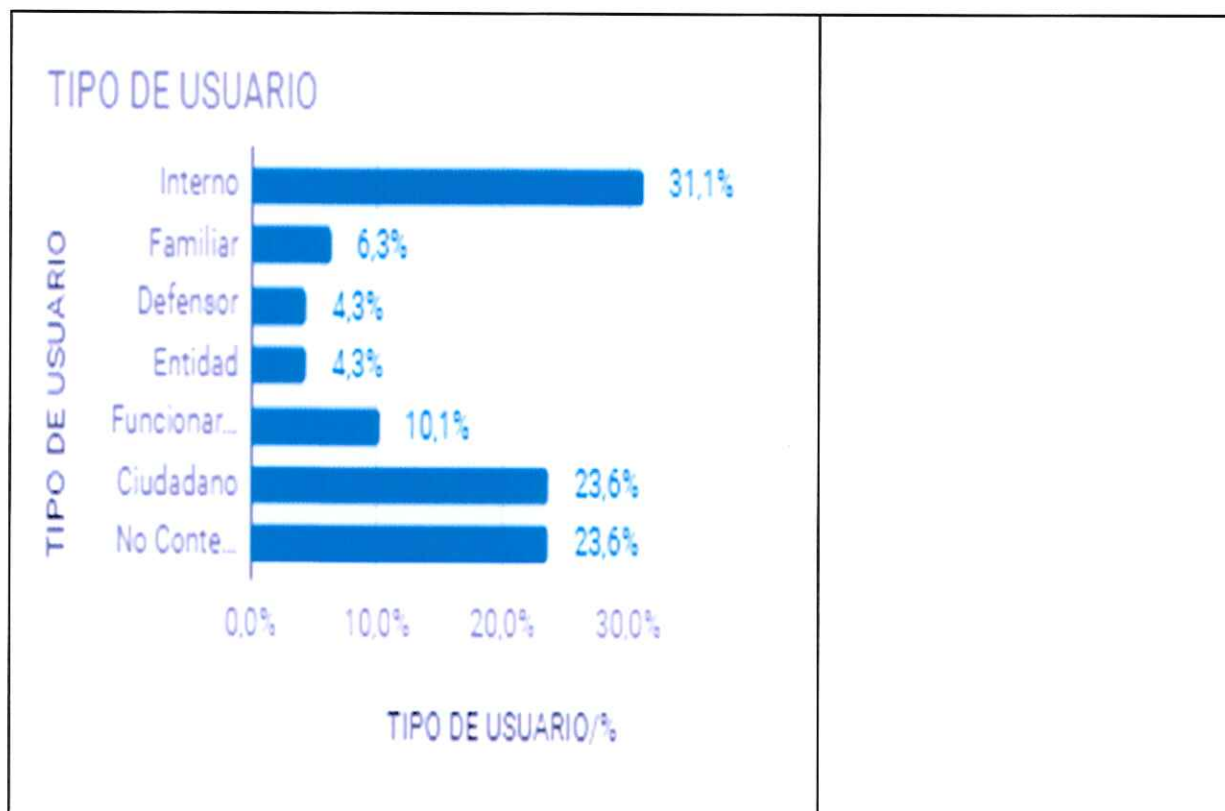
PREGUNTA 8		
¿Presenta usted alguna limitación?		
SI	17,1%	71
NO	80,5%	334
NO CONTESTA (N.C)	2,4%	10
TOTAL	100,0%	415



ESCOLARIDAD	TOTAL		
	%	PERSONAS	%
Primaria	20,0%	83	20,0%
Secundaria	33,7%	140	33,7%
Técnico	6,5%	27	6,5%
Universitario	14,2%	59	14,2%
Otros	0,5%	2	0,5%
No contesta	25,1%	104	25,1%
TOTAL	100,0%	415	100,0%



TIPO DE USUARIO		TOTAL
	%	PERSONAS
Interno	31,1%	129
Familiar	6,3%	88
Defensor	4,3%	26
Entidad	4,3%	18
Funcionario	10,1%	14
Ciudadano	23,6%	42
No Contesto	23,6%	98
TOTAL	103,4%	415



REGIONAL ORIENTE

ATENCION AL CIUDADANO DIRECCION REGIONAL ORIENTE ANALISIS DE LAS ENCUESTAS

La oficina de Área de Atención al Ciudadano, aplica el formato de encuesta establecido por el INPEC, la encuesta aleatoria simple se realizó al Público en General en total fueron 851 encuestados.

RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas para conocer la satisfacción del cliente frente al servicio de atención y el grado de respuesta en la Regional Oriente y los ERO adscritos que debían reportar su cumplimiento, las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE: Denos su opinión – Marque con una x Trámite o inquietud solicitada

TRAMITE	TOTAL
Contraer deudas o efectuar negocios con los reclusos.	0
Consignación cuenta matriz internos	49
Libertades condicionales	36
Traslado	28
Ubicación del Interno	28
Visitas	200
Aislamiento	6
Beneficios administrativos	49
Cómputos de trabajo y/o estudios	50
Correspondencias/encomiendas	74
Corrupción	2
Facilitar a internos elementos prohibidos	0
Ingreso establecimientos	45
Consejo de evaluación y tratamiento	7
No dar respuesta a derecho de petición	5
Atención (salud) psiquiátrica y odontológica	78
Perdida de objetos y/o elementos	6
Requisa manual y/o canina	4
Suministro de aseo, útiles personales	34
Tramites oficina jurídica	28
Tratamiento penitenciario	13
Vigilancia electrónica	9
Otros/ cual.	21
No respondió:	79
TOTAL	851

2. Atención al Ciudadano

XII. AMABILIDAD	SI	NO	NR	TOTAL
Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?	840	9	2	851
XIII. CAPACIDAD DE RESPUESTA				
Se producían interrupciones durante su consulta (llamada de teléfono, entrada de personas).	254	593	4	851
Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?	813	32	6	851
XIV. INSTALACIONES				
La zona de Atención al Usuario del INPEC se encuentra en óptimas condiciones?	773	75	3	851
XV. COMPETENCIA				
Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?	813	14	24	851
XVI. PRESENTACIÓN				
La presentación del Funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?	810	7	34	851
XVII. PERCEPCIÓN				
Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?	793	23	35	851
XVIII. ACCESIBILIDAD				
Presenta usted alguna limitación?	51	761	39	851
XIX. LUGAR DE PROCEDENCIA:				XX.
XXI. SUGERENCIAS:				XXII.

Datos del Ciudadano

ESCOLARIDAD				
Primaria	Secundaria	Técnica	Universitarios	NC
261	337	129	71	13

TIPO DE USUARIO						
Interno	Familiar	Defensor	Entidad	Funcionario	Ciudadano	NC
381	325	22	4	12	42	59

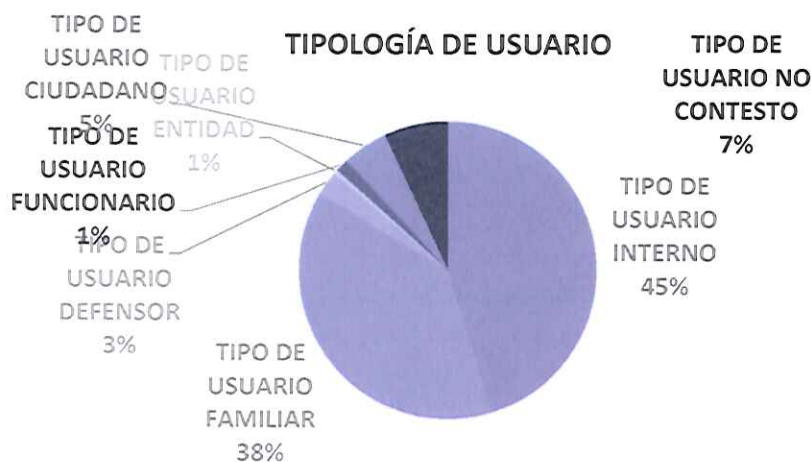
ANÁLISIS: Se realizó una Encuesta Abierta a 851 personas:

- En la encuesta se evidencia que el mayor número de usuarios son los internos con un 45% y le sigue sus familiares con un 38%.

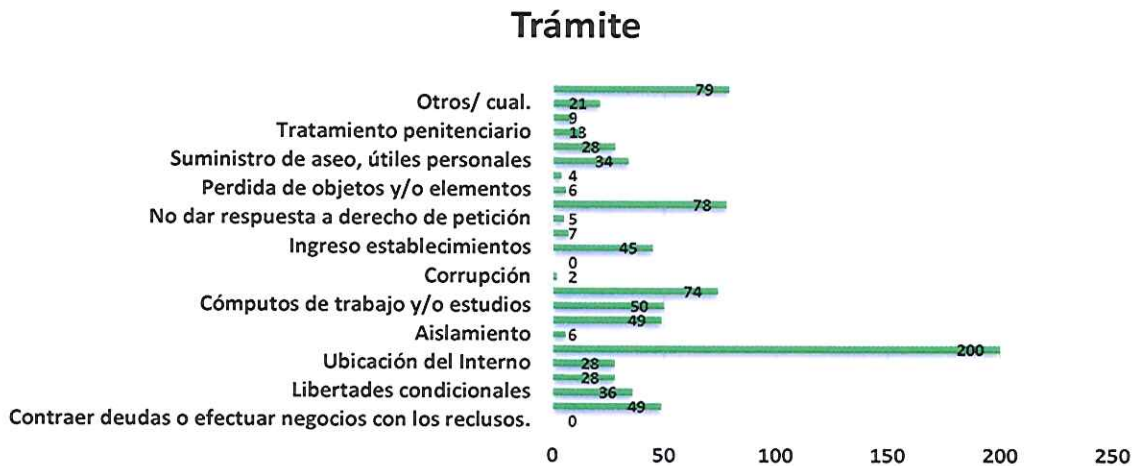
Sugerencias por parte de los usuarios:

- Mejora y adecuación en los espacios donde se encuentra algunas oficinas de atención al ciudadano para preservar la privacidad.

GRAFICOS



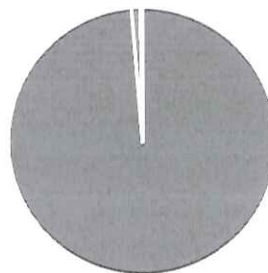
Del consolidado de solicitudes recibidas se puede decir que el trámite más solicitado reportado en los ERO de la Regional Oriente es Visitas siguiendo en proporción así:



- visitas con un porcentaje de 24%
- No responde: 9%
- Atención (salud) psiquiátrica y odontológica 9%
- Correspondencia/encomiendas 9%

¿Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?		
RESPUESTA	TOTAL	
	PERSONAS	%
SI	840	99%
NO	9	1%
NO CONTESTA (N.C)	2	0%
TOTAL	851	100

¿Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?

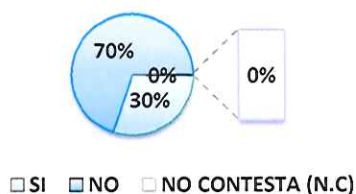


■ SI ■ NO ■ NO CONTESTA (N.C)

De la satisfacción por el servicio prestado podemos destacar que se tiene un 99% de clientes o usuarios satisfechos con el servicio prestado en los puntos de Atención de los ERON y la Regional.

Se producían interrupciones durante la consulta		
RESPUESTA	TOTAL	
	PERSONAS	%
SI	254	30%
NO	593	70%
NO CONTESTA (N.C)	4	0%
TOTAL	851	100

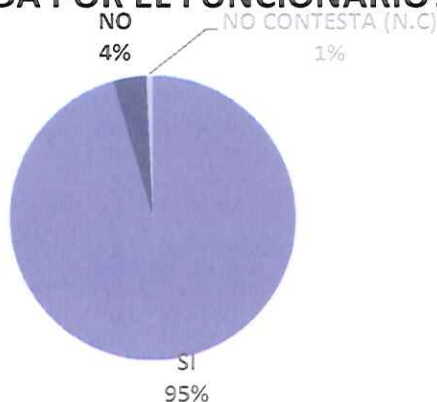
¿Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de tel, entrada de personas)?



De las interrupciones en el servicio prestado podemos subrayar que se tiene un 70% de clientes o usuarios satisfechos y un 30% que reportan interrupciones en el servicio prestado en los puntos de Atencion de los ERON y la Regional.

¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?		
RESPUESTA	TOTAL	
	PERSONAS	%
SI	813	96%
NO	32	4%
NO CONTESTA (N.C)	6	1%
TOTAL	851	100

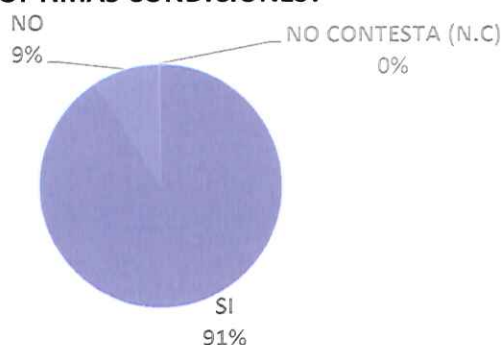
¿ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA POR EL FUNCIONARIO?



De la informacion brindada al usuario se tiene un 95% de satisfaccion en el servicio prestado en los puntos de Atencion de los ERON y la Regional.

¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?		
	TOTAL	
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	773	91%
NO	75	9%
NO CONTESTA (N.C)	3	0%
TOTAL	851	100

**¿LA ZONA DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL INPEC, SE ENCUENTRA EN
ÓPTIMAS CONDICIONES?**



Frente a las instalaciones de los puntos de Atención al ciudadano se presento un porcentaje mayor en la satisfaccion por las instalaciones con un 91%, en los casos de insatisfaccion si bien no se identifica porque razon o que cambios sugieren, en la sede regional la insatisfacción obedece a que en donde se encuentra ubicada la oficina no se cuenta con privacidad y se presenta constate tráfico de personas.

¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?		
	TOTAL	
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	813	96%
NO	14	2%
NO CONTESTA (N.C)	24	3%
TOTAL	851	100

¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?



El 95% de los usuarios dicen que los funcionarios de atención al ciudadano poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de los usuarios.

¿La presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	810	95%
NO	7	1%
NO CONTESTA (N.C.)	34	4%
TOTAL	851	100

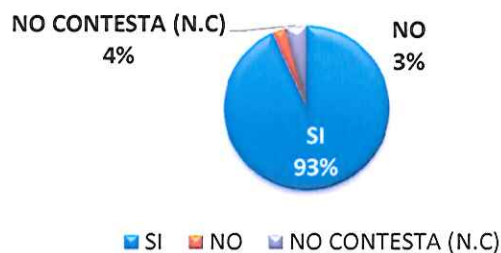
¿la presentacion del funcionario de atencion al usuario del INPEC, es adecuada?



Sobre la presentacion personal de los funcionarios que atienden en los puntos de Atencion se dio un 95% de aceptacion.

¿Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?		
RESPUESTA	TOTAL	
	PERSONAS	%
SI	793	93%
NO	23	3%
NO CONTESTA (N.C.)	35	4%
TOTAL	851	100

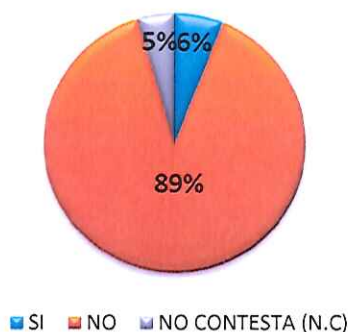
¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?



los funcionarios de atencion al ciudadano que atendieron a los usuarios cumplieron con calidad en el servicio y privacidad de un 93%, solo un 3% sesintio insatisfecho.

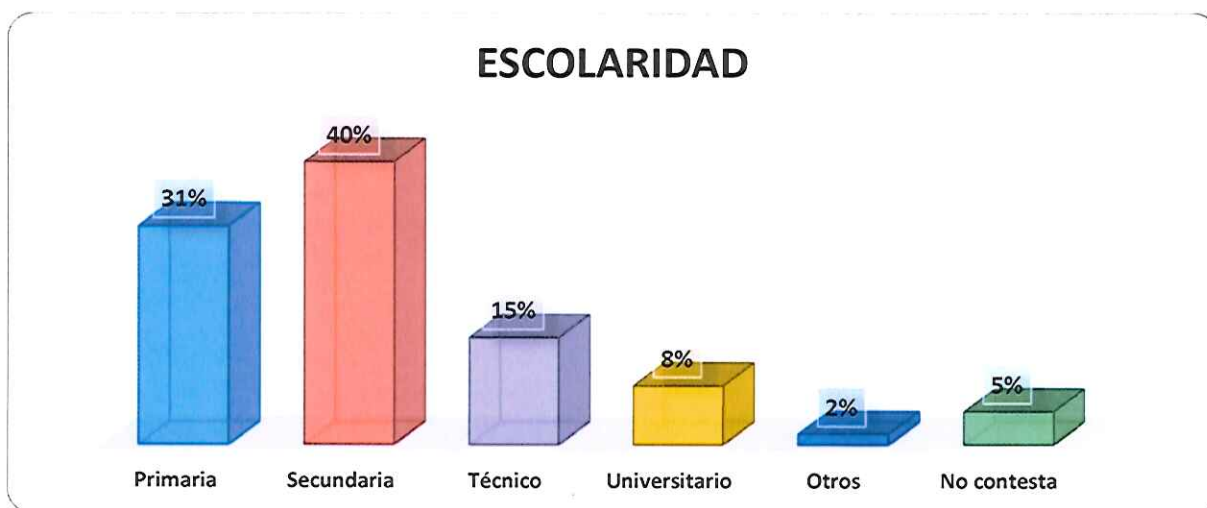
¿Presenta usted alguna limitación?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	51	6%
NO	761	89%
NO CONTESTA (N.C)	39	5%
TOTAL	851	100

¿Presenta usted alguna limitación?



Frente a las limitantes fisicas se tiene un 89% de usuarios en buen estado fisico y un 6% de personas discapacitadas que fueron atendidas por los diferentes medios dispuestos por el INPEC.

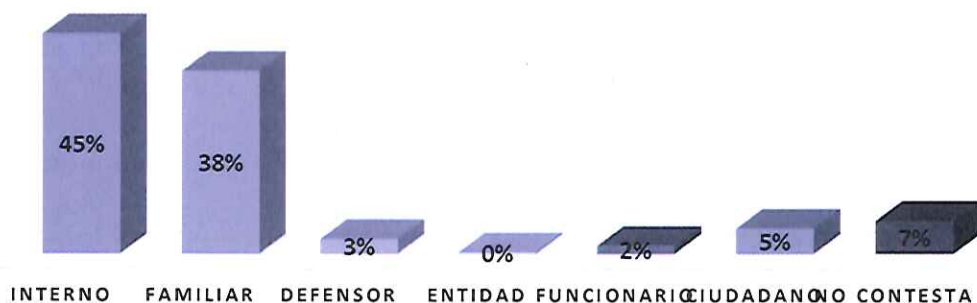
ESCOLARIDAD	TOTAL	
	PERSONAS	%
Primaria	261	31%
Secundaria	337	40%
Técnico	129	15%
Universitario	71	8%
Otros	13	2%
No contesta	40	5%
TOTAL	851	100%



De igual manera se tiene un grado de escolaridad bachiller con un 40% y 31% en primaria, mientras que técnicos, tecnólogos, universitarios y analfabetas se ven en una menor proporción.

TIPO DE USUARIO	TOTAL	
	PERSONAS	%
Interno	387	45%
Familiar	325	38%
Defensor	22	3%
Entidad	4	0%
Funcionario	12	2%
Ciudadano	42	5%
No Contesto	59	7%
TOTAL	851	100

TIPO DE USUARIO



Del cuadro anterior se evidencia un alto porcentaje de atenciones a la Población Privada de la Libertad en un 45 % y se afectó a las familias de la PPL en un 38%. Se evidencia un porcentaje mínimo de encuestados que no dieron respuesta a algunas preguntas por lo que se procederá a realizar retroalimentación a los funcionarios para que tomen medidas frente al lleno completo de la encuesta.

Regional Norte

Informe trimestral respecto a las encuestas de satisfacción del servicio al ciudadano; practicadas durante los meses de Abril, Mayo y Junio de 2017 en la Sede Regional Norte y sus Establecimientos adscritos.

Establecimientos	Encuestas
300 Dirección Regional Norte	30
301 ECJP Barranquilla	30
302 ECERE Sabanalarga	30
303 EPMSC Cartagena	30
305 EPMSC Magangué	30
307 EPMSC Valledupar	30
308 PMSC Montería	30
316 EPMSC El Banco	30
318 EPMSC San Andrés	30
319 EPMSC Sincelejo	30
322 EPMSC Barranquilla	30
323 EPAMSCAS Valledupar	30
324 EPMSC Tierralta	30
TOTAL	390

La oficina de Área de Atención al Ciudadano y Cónsul de Derechos Humanos, aplica el formato de encuesta establecido por el INPEC, la encuesta aleatoria simple se realizó al Público en General en total fueron **390** encuestados.

RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas para conocer la satisfacción del cliente frente al servicio de atención y el grado de respuesta en la Regional Norte y los ERON adscritos que debían reportar su cumplimiento, las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE: Trámite o inquietud solicitada

DIMENSIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
VISITAS	83	21%
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	17	4%
LIBERTADES CONDICIONALES	34	9%
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	12	3%
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES	30	8%
OTROS/CUAL: INVESTIGACIONES, EDUCACIÓN RELIGIOSA	9	2%
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	55	14%
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	36	9%
SIN DILIGENCIAR	0	0%
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	22	6%
CORRESPONDENCIA/ENCONMIENDAS	11	3%
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	6	2%
UBICACIÓN DEL INTERNO	10	3%
TRASLADO	31	8%
TRATAMIENTO PENITENCIARIO	17	4%
NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICI	1	0%
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO	2	1%
VIGILANCIA ELECTRÓNICA	1	0%
PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS	0	0%
REQUISAS MANUAL Y/O CANINA	1	0%
AISLAMIENTO	11	3%
CORRUPCIÓN	0	0%
FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBID)	1	0%
TOTAL:	390	100%

PREGUNTA 3. ¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	389	99,74%
NO	1	0,26%
NO CONTESTA (N.C)	0	0,00%
TOTAL	390	100%

III. INSTALACIONES.

PREGUNTA 4 ¿la zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	378	97%
NO	12	3%
NO CONTESTA (N.C)	0	0%
TOTAL	390	100%

IV. COMPETENCIA

PREGUNTA 5. ¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	389	99,74%
NO	0	0%
NO CONTESTA (N.C)	1	0,26%
TOTAL	390	100%

V. PRESENTACION

PREGUNTA 6. ¿La presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	390	100%
NO	0	0%
NO CONTESTA (N.C)	0	0%
TOTAL	390	100%

VI. PERCEPCION

PREGUNTA 7. ¿Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?

RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	387	99%
NO	3	1%
NO CONTESTA (N.C)	0	0%
TOTAL	390	100%

VII. ACCESIBILIDAD

PREGUNTA 8. ¿Presenta usted alguna limitación?

ESPUESTA	PERSONAS	%
SI	10	3%
NO	371	95%
NO CONTESTA (N.C)	9	2%
TOTAL	390	100%

VIII. DATOS DEL CIUDADANO

ESCOLARIDAD	PERSONAS	%
Primaria	149	38%
Secundaria	156	40%
Técnico	30	8%
Universitario	41	11%
Otros	8	2%
No contesta	6	2%
TOTAL	390	100%

- ✓ De los 390 encuestados el 40% presenta un nivel de escolaridad media, seguido de 38% de escolaridad Básica. Solo el 19% está en nivel técnico a profesional.

TIPO DE USUARIO	PERSONAS	%
Interno	205	53%
Familiar	145	37%
Defensor	21	5%
Entidad	6	2%
Funcionario	3	1%
Ciudadano	8	2%
No Contesta	2	1%
TOTAL	390	100%

- ✓ El 53% de los encuestados fue el cliente misional, que si bien hay no-conformes en la atención, el 99% se le ha brindado atención oportuna, sin embargo hay necesidad de mejorar en el tema de amabilidad y de percepción en el servicio.

- ✓ El consolidado de solicitudes recibidas se puede apreciar que los trámites más demandados en la oferta de servicios son:

1. Visitas	83	21%
2. Atención (salud)	55	14%
3. Libertades Condicionales	34	9%
4. Beneficios Administrativos	36	9%
5. Suministros de aseo, útiles personales	30	8%
6. Traslado	31	8%
7. Cómputos de trabajos y/o estudio	22	6%

- ✓ En la encuesta se evidencia que el 95% de los usuarios no tienen limitantes físicas.

- ✓ los funcionarios de atención al ciudadano que atendieron a los usuarios cumplieron con calidad en el servicio y privacidad de un 96%, solo un 1% presenta insatisfacción.
- ✓ Se presentaron el 3% de los encuestados reportan interrupciones en el servicio prestado en los puntos de Atención de los ERON. Sin embargo el 96% de clientes o usuarios se sienten satisfechos.
- ✓ De la información brindada al usuario se tiene un 99.74% de satisfacción en el servicio prestado en los puntos de Atención de los ERON y la Regional.
- ✓ El 99.74% de los usuarios manifiestan que los funcionarios de atención al ciudadano posee los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de los usuarios, durante la demanda del servicio.
- ✓ Sobre la presentación personal de los funcionarios que atienden en los puntos de Atención arrojo un 100% de aceptación.
- ✓ Se presentaron sugerencias por parte de los usuarios, así:
 - Más agilidad en la respuesta de las peticiones.
 - Mayor agilidad en los trámites de Beneficios judiciales.
 - Agua o café en los puntos de atención.

Con base en los resultados expuestos a lo largo del presente informe se puede concluir los siguientes aspectos:

- Es importante revisar el contenido de la Circular N° 000026: "Atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Establecimiento.
- Impulsar la Gerencia de la gestión al ciudadano de manera amable y cordial.
- La primera y cuarta pregunta tienen un componente de valor agregado en la imagen institucional, la cual debemos mejorar el servicio público penitenciario, desde una organización que aplica el aprendizaje organizacional.
- Como reflexión gerencial, este despacho impartirá instrucciones, que estén alineadas con la política pública penitenciaria diseñada en el Direccionamiento Estratégico, (PDE 2015-2018), pues, el no brindarle la oferta del servicio al cliente misional, riñe con los postulados de la Misión Pública Penitenciaria.

REGIONAL NOROESTE

Informe trimestral respecto a las encuestas de satisfacción del servicio al ciudadano; practicadas durante los meses de Abril, Mayo y Junio de 2017 en la Sede Regional Noroeste y sus Establecimientos adscritos. Itagüí La Paz, Medellín, Jericó, Puerto Berrio, Santo Domingo, Sonson, Titiribí, Quibdó, Apartado, Coped y Puerto Triunfo en total fueron **456** encuestados.

RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas para conocer la satisfacción del cliente frente al servicio de atención y el grado de respuesta en la Regional Noroeste y los ERON adscritos que debían reportar su cumplimiento, las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas realizadas:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE: Denos su opinión – Marque con una x Trámite o inquietud solicitada

TRAMITE	TOTAL
Contraer deudas o efectuar negocios con los reclusos.	1
Consignación cuenta matriz internos	47
Libertades condicionales	7
Traslado	10
Ubicación del Interno	4
Visitas	118
Aislamiento	1
Beneficios administrativos	12
Cómputos de trabajo y/o estudios	14
Correspondencias/encomiendas	34
Corrupción	0
Facilitar a internos elementos prohibidos	0
Ingreso establecimientos	7
Consejo de evaluación y tratamiento	4
No dar respuesta a derecho de petición	3
Atención (salud) psiquiátrica y odontológica	36
Perdida de objetos y/o elementos	0
Requisa manual y/o canina	4
Suministro de aseo, útiles personales	20

Tramites oficina jurídica	29
Tratamiento penitenciario	23
Vigilancia electrónica	4
Otros/ cual: RESEÑA, SEGURIDAD, PAGADURIA, DOMICILIARIAS	78
TOTAL	456

3. Atención al Ciudadano

XXIII. AMABILIDAD	SI	NO	NR	TOTAL
Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?	437	16	3	456
XXIV. CAPACIDAD DE RESPUESTA				
Se producían interrupciones durante su consulta (llamada de teléfono, entrada de personas.	43	407	6	456
Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?	430	22	4	456
XXV. INSTALACIONES				
La zona de Atención al Usuario del INPEC se encuentra en óptimas condiciones?	434	16	6	456
XXVI. COMPETENCIA				
Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?	439	14	3	456
XXVII. PRESENTACIÓN				
La presentación del Funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?	446	7	3	456
XXVIII. PERCEPCIÓN				
Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?	438	15	3	456
XXIX. ACCESIBILIDAD				
Presenta usted alguna limitación?	31	422	3	456
XXX. LUGAR DE PROCEDENCIA:				XXXI.
XXXII. SUGERENCIAS:				XXXIII

Datos del Ciudadano

ESCOLARIDAD					TIPO DE USUARIO						
Primaria	Secundaria	Técnica	Universitarios	NC	Inter no	Familiar	Defensor	Entidad	Funcionario	Ciudadano	NC
160	200	40	36	20	227	178	5	2	15	12	17

Espacio Reservado para el Inpec

ESPACIO RESERVADO PARA EL INPEC	
ESTABLECIMIENTO/ REGIONAL: REGIONAL NOROESTE DEPENDENCIA: Atención al Ciudadano SERVICIO O TRÁMITE: queja, atencion, orientacion, peticion	FECHA: II TRIMESTRE

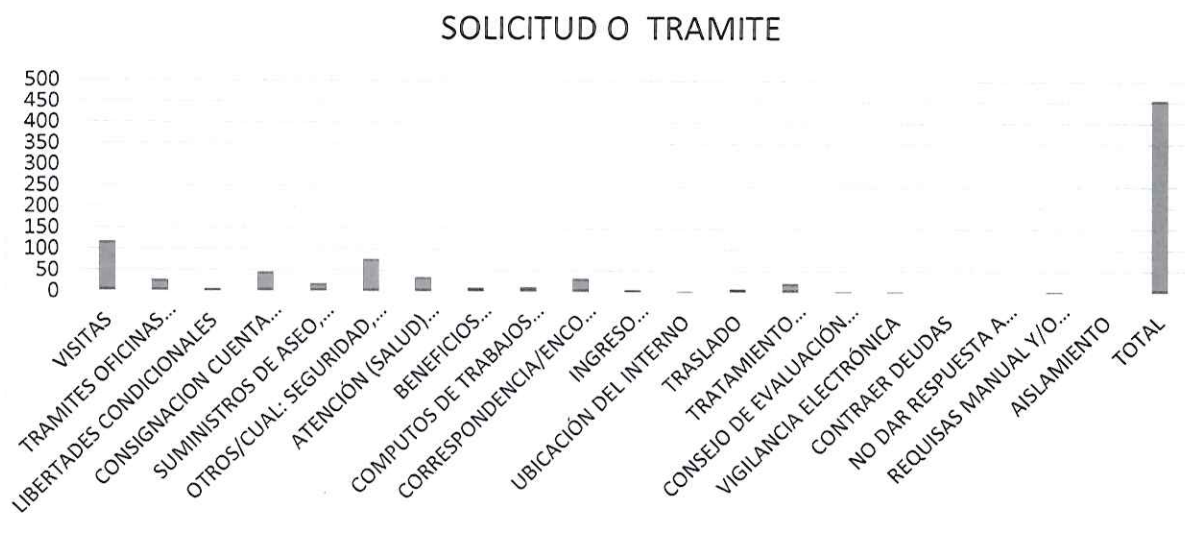
ANALISIS: Se realizó una Encuesta Abierta a **456** personas:

- En la encuesta se evidencia que el mayor número de usuarios son los internos con un 49% y le sigue sus familiares con un 39%.
- En la encuesta se evidencia que el **92%** de los usuarios no tienen limitantes físicas

SI se presentaron sugerencias por parte de los usuarios:

- Más agilidad en la respuesta de las peticiones que hacen a jurídica
- Mayor agilidad en los tramites de 72 horas
- colocar dispensadores de agua en los puntos de atención

GRAFICOS



Del consolidado de solicitudes recibidas se puede decir que el trámite más solicitado reportado en los ERON de la Regional Noroeste es Visitas siguiendo en proporción así:

- visitas con un porcentaje de 26%
- Otros: seguridad, defunción, reseña y pagaduría 17%
- Consignación cuenta matriz 10%
- Atención en salud 8%
- Correspondencia/encomiendas 7%
- Tramites con oficinas juridicas 6%

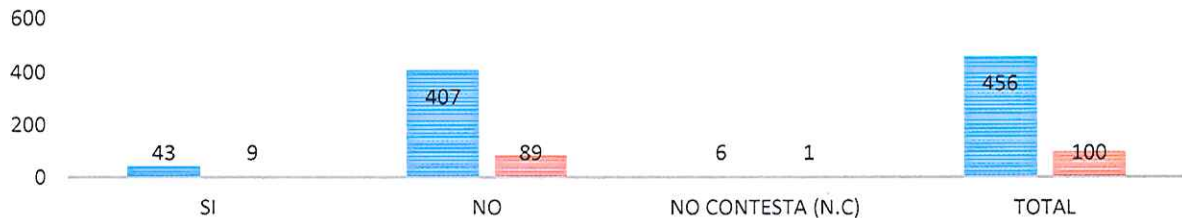
Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?		
RESPUESTA	TOTAL	
	PERSONAS	%
SI	437	96
NO	16	4
NO CONTESTA (N.C)	3	1
TOTAL	456	100



De la satisfacción por el servicio prestado podemos destacar que se tiene un 96% de clientes o usuarios satisfechos con el servicio prestado en los puntos de Atención de los ERON y la Regional.

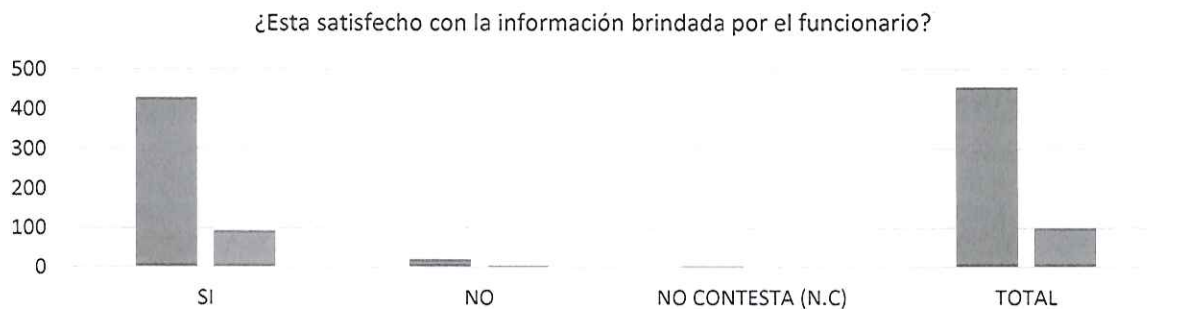
Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de tel, entrada de personas)		
RESPUESTA	TOTAL	
	PERSONAS	%
SI	43	9
NO	407	89
NO CONTESTA (N.C)	6	1
TOTAL	456	100

SE PRODUCIAN INTERRUPCIONES DURANTE LA CONSULTA
(LLAMADAS DE TEL, ENTRADA DE PERSONAS)



De las interrupciones en el servicio prestado podemos subrayar que se tiene un 89% de clientes o usuarios satisfechos y un 9% que reportan interrupciones en el servicio prestado en los puntos de Atención de los ERON y la Regional.

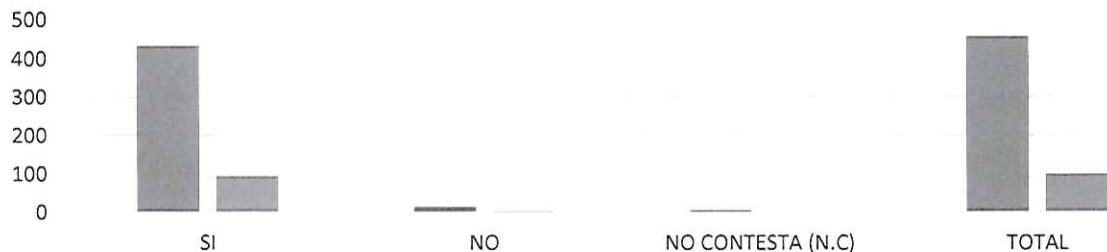
¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?		
	TOTAL	
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	430	94
NO	22	5
NO CONTESTA (N.C)	4	1
TOTAL	456	100



De la información brindada al usuario se tiene un 94% de satisfacción en el servicio prestado en los puntos de Atención de los ERON y la Regional.

¿la zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?		
	TOTAL	
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	434	95
NO	16	4
NO CONTESTA (N.C)	6	1
TOTAL	456	100

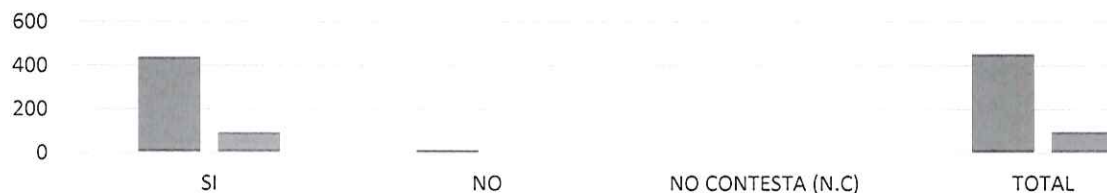
¿la zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?



Frente a las instalaciones de los puntos de Atención al ciudadano se presento un porcentaje mayor en la satisfaccion por las instalaciones con un 95%, en los casos de insatisfaccion no se identifica porque razon o que cambios sugieren.

¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?		
RESPUESTA	TOTAL	
	PERSONAS	%
SI	439	96
NO	14	3
NO CONTESTA (N.C)	3	1
TOTAL	456	100

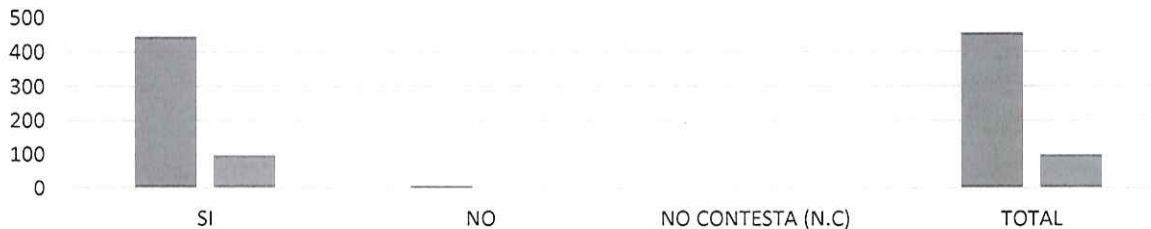
¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?



El 96% de los usuarios dicen que los funcionarios de atencion al ciudadano poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de los usuarios.

¿La presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?		
RESPUESTA	TOTAL	
	PERSONAS	%
SI	446	98
NO	7	2
NO CONTESTA (N.C)	3	1
TOTAL	456	100

¿la presentacion del funcionario de atencion al usuario del INPEC, es adecuada?



Sobre la presentacion personal de los funcionarios que atienden en los puntos de Atencion se dio un 98% de aceptacion.

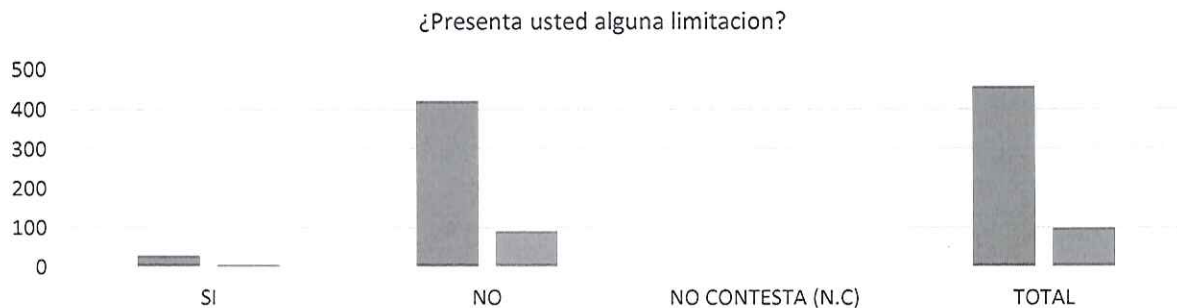
¿Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?		
	TOTAL	
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	438	96
NO	15	3
NO CONTESTA (N.C)	3	1
TOTAL	456	100

¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?



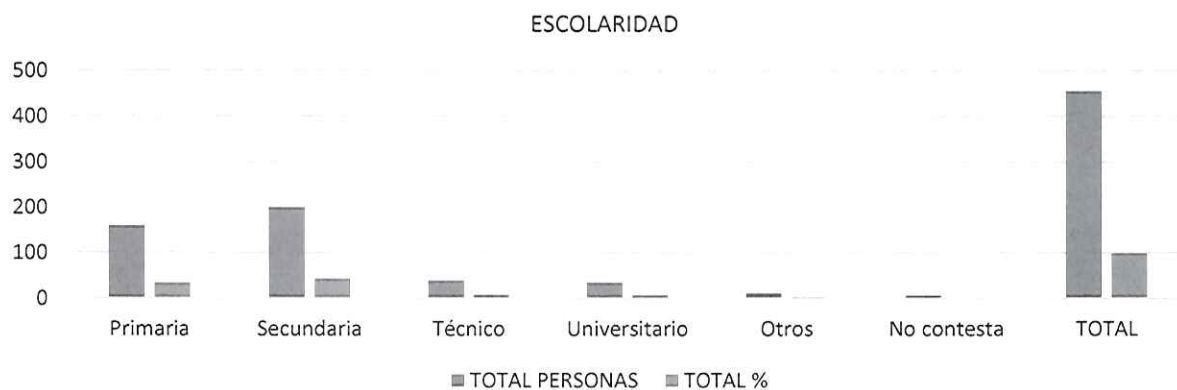
los funcionarios de atencion al ciudadano que atendieron a los usuarios cumplieron con calidad en el servicio y privacidad de un 96%, solo un 3% sesintio insatisfecho.

¿Presenta usted alguna limitación?		
	TOTAL	
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	31	7
NO	422	93
NO CONTESTA (N.C)	3	1
TOTAL	456	100



Frente a las limitantes físicas se tiene un 93% de usuarios en buen estado físico y un 7% de personas discapacitadas que fueron atendidas por los diferentes medios dispuestos por el INPEC.

ESCOLARIDAD	TOTAL	
	PERSONAS	%
Primaria	160	35
Secundaria	200	44
Técnico	40	9
Universitario	36	8
Otros	13	3
No contesta	7	2
TOTAL	456	100



De igual manera se tiene un grado de escolaridad bachiller con un 44% y 35% en primaria, mientras que técnicos, tecnólogos, universitarios y analfabetas se ven en una menor proporción.

TIPO DE USUARIO	TOTAL	
	PERSONAS	%
Interno	227	50
Familiar	178	39
Defensor	5	1
Entidad	2	0
Funcionario	15	3
Ciudadano	12	3
No Contesto	17	4
TOTAL	456	100

TIPO DE USUARIO



Del cuadro anterior se evidencia un alto porcentaje de atenciones a la Población Privada de la Libertad en un 50% y se afectó a las familias de la PPL en un 39%. Se evidencia un porcentaje mínimo de encuestados que no dieron respuesta a algunas preguntas por lo que se seguirá dando instrucciones en video conferencia de los jueves a los funcionarios para que tomen medidas frente al llenado completo de la encuesta.

De acuerdo a las sugerencias recibidas se imparten las siguientes instrucciones con el fin de realizar acciones de mejora el servicio:

- ☐ Se evidencia un porcentaje mínimo de encuestados que no dieron respuesta a algunas preguntas por lo que se deben tomar medidas frente al diligenciamiento total de la encuesta.
- ☐ Los Directores deben asignar funcionarios idóneos para la atención al usuario y permitir su capacitación, además garantizar su permanencia en el área o su suplencia.
- ☐ Los funcionarios de Atención al Ciudadano deben conocer los procesos y procedimientos del ERON y la competencia de los funcionarios para dar respuesta a las PQRS.

- ☐ Los Directores podrán asignar un funcionario que funja como garante de los DDHH para atender la visita el fin de semana
- ☐ Los funcionarios de Atención al Ciudadano deben implementar medidas para que durante la atención al usuario esta no se vea interrumpida.
- ☐ Los funcionarios de Atención al Ciudadano deben estar atentos a la insatisfacción del servicio del usuario para poder captar el porqué de su insatisfacción y que sugerencias pueden mejorar el servicio.
- ☐ Los funcionarios de Atención al Ciudadano pueden presentar sus necesidades a las instancias correspondientes con el fin de registrar la gestión.

Esta Dirección Regional presenta un porcentaje de satisfacción frente al servicio de Atención al Ciudadano del 96% lo cual es muy satisfactorio por lo cual se complace y agradece a los Directores y sus equipos de trabajo por los esfuerzos realizados.

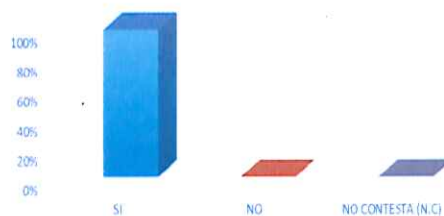
Regional Viejo Caldas

Informe trimestral respecto a las encuestas de satisfacción del servicio al ciudadano; practicadas durante los meses de Abril, Mayo y Junio de 2017 en la Sede Regional Viejo Caldas y sus Establecimientos adscritos.

ESTABLECIMIENTO	NO. ENCUESTAS APLICADAS		
	ABRIL	MAYO	JUNIO
R. VIEJO CALDAS	10	10	10
EPMSC MANIZALES	10	10	10
EPMSC ANSERMA	10	10	10
EPMSC RIOSUCIO	10	10	10
EPMSC SALAMINA	10	10	10
EPMSC CALARCA	10	10	10
EPMSC ARMENIA	10	10	11
EPMSC PEREIRA - ERE-	10	10	10
EPMSC HONDA	10	15	11
EPAMS LA DORADA	11	10	10
COMPLEJO DE IBAGUE	23	36	19
R.M. PEREIRA	12	10	10
TOTAL	136	151	131

Las 418 encuestas practicadas en el los meses de abril, mayo y junio de 2017; arrojan los siguientes resultados:

¿Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?

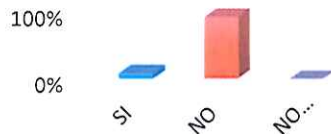


I. AMABILIDAD		
SI	NO	N.C
418	0	0

Respecto a la amabilidad con que se prestó el servicio en los 12 establecimientos; se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos con el trato amable dado por los funcionarios.

II.CAPACIDAD DE RESPUESTA					
INTERRUPCIONES			SATISFECHO INFORMACION		
SI	NO	N.C	SI	NO	N.C
33	385	0	418	0	0

¿Se producían interrupciones durante la consulta...



¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?

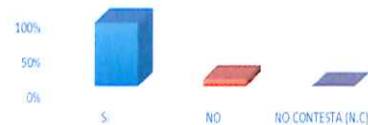


En cuanto a la capacidad de respuesta un 92.10% manifiesta que durante su atención no se presentaron interrupciones en el servicio brindado.

Por otra parte un 100% indica estar satisfecho con la información brindada.

III. INSTALACIONES		
SI	NO	N.C
376	42	0

¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?



Un 89.95% considera que las instalaciones de atención al ciudadano se encuentran en óptimas condiciones.

IV. COMPETENCIA		
SI	NO	NC
417	1	0

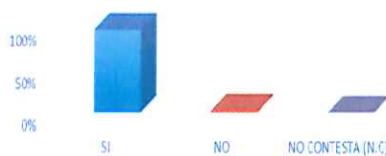
¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?



Del total de encuestados un 99.76% señala que el personal que los atendió cuenta con los conocimientos y habilidades suficientes para atender su servicio.

V. PRESENTACION		
SI	NO	NC
408	10	0

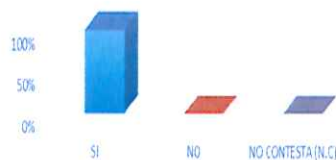
¿la presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?



Con relación a la presentación de los funcionarios de atención al ciudadano; un 97.60% opina que es la adecuada.

VI. PERCEPCION		
SI	NO	N.C
418	0	0

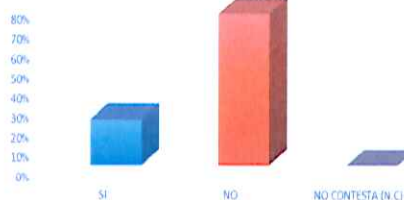
¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?



Sobre la percepción frente a la calidad del servicio y la privacidad brindada; el 100% afirma que se cumple debidamente.

VII. ACCESIBILIDAD		
SI	NO	N.C
97	321	0

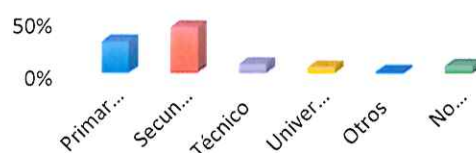
¿Presenta usted alguna limitación?



De un total de 418 encuestados, un 76.79% manifiesta no tener limitaciones que le impidan el acceso al servicio de atención al ciudadano; mientras que un 23.21% indica lo contrario.

ESCOLARIDAD					
P	S	T	SP	OT	NC
PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	SUPERIOR	Otros	NO CONTESTO
128	184	38	26	9	33

Escolaridad



Respecto al nivel de escolaridad de los usuarios del servicio de atención al ciudadano se tienen los siguientes resultados: Estudios de secundaria un 44.01% - Estudios de Primaria un 30.62%

TIPO DE USUARIO							
I	F	D	E	FUN	CIU	NC	SUGERENCIA
INTERNO	FAMILIAR	DEFENSOR	ENTIDAD	FUNCIONARIO	CIUDADANO	NO CONTESTO	
110	201	6	8	6	57	30	0

TIPO DE USUARIO



Sobre el tipo de usuario que más accede a los servicios de atención al ciudadano corresponde a los familiares de los internos con un 48.08%; seguido de los internos con un 26.31%.

Finalmente se señala cuáles fueron los trámites o inquietudes más consultadas por la ciudadanía durante los meses de abril, mayo y junio de 2017, en cada uno de los establecimientos que hacen parte del plan de acción.

DIMENSIÓN	REGIONAL VIEJO CALDAS	EPMSC MANIZALES	EPMSC ANSERMA
VISITAS	2	9	5
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS		3	3
LIBERTADES CONDICIONALES		1	1
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	8	2	4
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES			1
OTROS/CUAL: INVESTIGACIONES, EDUCACIÓN RELIGIOSA, ENTREVISTA			
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	2		
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	7	7	3
SIN DILIGENCIAR			1
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO			
CORRESPONDENCIA/ENCONMIENDAS	1		3
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	5	4	5
UBICACIÓN DEL INTERNO	3		2
TRASLADO	2	4	1
TRATAMIENTO PENITENCIARIO			
NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICI			
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO			
VIGILANCIA ELECTRÓNICA			
PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS			
REQUISAS MANUAL Y/O CANINA			1
AISLAMIENTO			
CORRUPCIÓN			
FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBID)			
TOTAL:	30	30	30

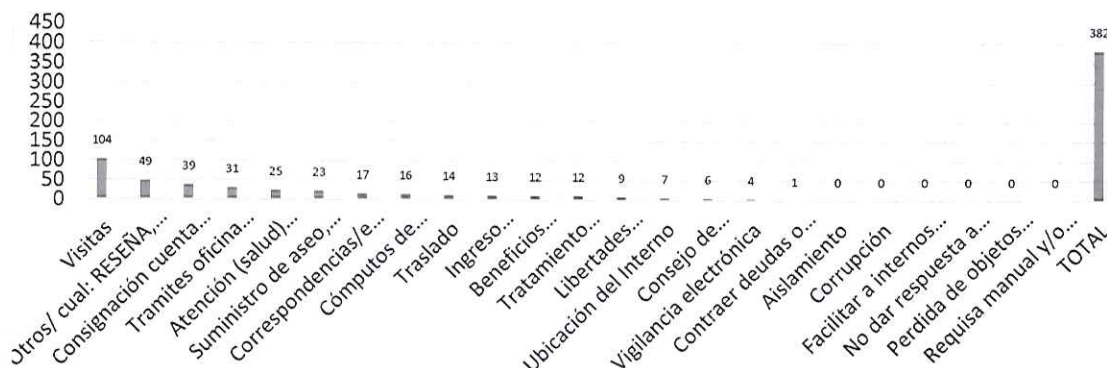
DIMENSIÓN	EPMSC RIOSUCIO	EPMSC SALAMINA	EPMSC CALARCA
VISITAS	7	2	4
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	1	4	4
LIBERTADES CONDICIONALES	1	2	1
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	3	7	2
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES			
OTROS/CUAL: INVESTIGACIONES, EDUCACIÓN RELIGIOSA, ENTREVISTA ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	1		5
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	1	5	2
SIN DILIGENCIAR			
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	1	1	1
CORRESPONDENCIA/ENCONMIENDAS	4	2	1
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	4		1
UBICACIÓN DEL INTERNO	1		1
TRASLADO	1	1	2
TRATAMIENTO PENITENCIARIO			1
NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICI			
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO			3
VIGILANCIA ELECTRÓNICA	3	4	1
PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS			
REQUISAS MANUAL Y/O CANINA	2	2	1
AISLAMIENTO			
CORRUPCIÓN			
FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBID)			
TOTAL:	30	30	30

DIMENSIÓN	EPMSC ARMENIA	EPMSC PEREIRA	EPMSC HONDA
VISITAS	8	5	4
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	4	3	5
LIBERTADES CONDICIONALES		4	2
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	1		2
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES		2	3
OTROS/CUAL: INVESTIGACIONES, EDUCACIÓN RELIGIOSA, ENTREVISTA			3
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	4		
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	5	6	4
SIN DILIGENCIAR		1	
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO		1	2
CORRESPONDENCIA/ENCONMIENDAS	4	2	
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	2		
UBICACIÓN DEL INTERNO			
TRASLADO	2	1	7
TRATAMIENTO PENITENCIARIO	1	4	3
NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICI			
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO		1	1
VIGILANCIA ELECTRÓNICA			
PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS			
REQUISAS MANUAL Y/O CANINA			
AISLAMIENTO			
CORRUPCIÓN			
FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBID)			
TOTAL:	31	30	36

DIMENSIÓN	EPAMS LA DORADA	COMPLEJO IBAGUE	RM PEREIRA
VISITAS	11	23	5
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	1	5	13
LIBERTADES CONDICIONALES		2	
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS		4	2
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES		3	3
OTROS/CUAL: INVESTIGACIONES, EDUCACIÓN RELIGIOSA, ENTREVISTA		5	
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	2	9	
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS			4
SIN DILIGENCIAR		2	
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO			2
CORRESPONDENCIA/ENCONMIENDAS	9	2	1
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	5	4	
UBICACIÓN DEL INTERNO	3	7	1
TRASLADO		2	
TRATAMIENTO PENITENCIARIO		6	
NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICI			
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO			
VIGILANCIA ELECTRÓNICA		4	
PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS			
REQUISAS MANUAL Y/O CANINA			
AISLAMIENTO			1
CORRUPCIÓN			
FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBID)			
TOTAL:	31	78	32

DIMENSIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
VISITAS	85	20,33%
TRAMITES OFICINAS JURÍDICAS	46	11,00%
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	44	10,53%
CONSIGNACION CUENTA MATRIZ INTERNOS	35	8,37%
INGRESO ESTABLECIMIENTOS	30	7,18%
CORRESPONDENCIA/ENCONMIENDAS	29	6,94%
ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIATRICA Y ODONTOLÓGICA	23	5,50%
TRASLADO	23	5,50%
UBICACIÓN DEL INTERNO	18	4,31%
TRATAMIENTO PENITENCIARIO	15	3,59%
LIBERTADES CONDICIONALES	14	3,35%
SUMINISTROS DE ASEO, UTILES PERSONALES	12	2,87%
VIGILANCIA ELECTRÓNICA	12	2,87%
OTROS/CUAL: INVESTIGACIONES, EDUCACIÓN RELIGIOSA, ENTREVISTA	8	1,91%
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	8	1,91%
REQUISAS MANUAL Y/O CANINA	6	1,44%
CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO	5	1,20%
SIN DILIGENCIAR	4	0,96%
AISLAMIENTO	1	0,24%
NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICI	0	0,00%
PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS	0	0,00%
CORRUPCIÓN	0	0,00%
FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBID)	0	0,00%
TOTAL:	418	100%

Dimension



De acuerdo a lo anterior los trámites o inquietudes más consultadas por la ciudadanía son:

Visitas: 85 de los 418 encuestados, que equivale a un 20.33% de personas que indagaron sobre este tema.

Trámites Oficina Jurídica: 46 de los 418 encuestados, que equivale a un 11% de personas que indagaron sobre este tema.

Beneficios Administrativos: 44 de los 418 encuestados, que equivale a un 10.53% de personas que indagaron sobre este tema.

Conclusiones:

1. La meta para el trimestre comprendido entre el mes de abril y junio de 2017 eran 360 encuestas; esta meta se superó registrando un total de 418 encuestados.
2. De 30 encuestas por establecimiento el Complejo de Ibagué se destaca porque presento 78.
3. Los trámites e inquietudes con mayor consulta por parte de los usuarios internos y externos corresponde a información sobre las **Visitas** a la cual respondieron 85 de los 418 encuestados, que equivale a un 20.33% de personas que indagaron sobre este tema. Seguido de **Trámites Oficina Jurídica** con 46 de los 418 encuestados, que equivale a un 11%. Finalmente el tema de **Beneficios Administrativos** donde 44 de los 418 encuestados, que equivale a un 10.53% de personas que indagaron sobre este tema.
4. La mayoría de usuarios del servicio de atención al ciudadano en este trimestre corresponde a los familiares de la PPL. De 418 encuestados 201 personas son personas allegadas a los PPL.
5. Se evidencia que el servicio de atención al ciudadano es excelente; ya que los resultados trimestrales de los ítems de Amabilidad, Capacidad de respuesta, instalaciones, Competencia

de los funcionarios, presentación personal y la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio se ubica en promedio en un 97.05% de efectividad.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES GENERALES

- Direccionar a las áreas que presentaron mayor número de consultas e inquietudes; instrucciones para generar estrategias de atención buscando minimizar las inquietudes que presentan las personas en los temas de Visitas, Beneficios Administrativos y Trámites jurídicos y presentar acciones de mejora para solucionar las preguntas frecuentes.
- Incluir dentro del protocolo de atención al ciudadano además de la información para el acceso a visitas; lo relacionado a los requisitos para beneficios administrativos y trámites jurídicos con el fin de que esta estrategia se mantenga en el tiempo.
- Más agilidad en la respuesta de las peticiones que hacen a las dependencias.
- Mayor agilidad en los trámites de beneficios de 72 horas.
- Se evidencia un porcentaje mínimo de encuestados que no dieron respuesta a algunas preguntas por lo que se deben tomar medidas frente al diligenciamiento total de la encuesta.
- Los Directores deben asignar funcionarios idóneos para la atención al usuario y permitir su capacitación, además garantizar su permanencia en el área o su suplencia.
- Los funcionarios de Atención al Ciudadano deben implementar medidas para que durante la atención al usuario esta no se vea interrumpida.
- Se evidencia que existe un alto índice de no respuesta por parte de los ciudadanos en las casilla destinadas para escolaridad y tipo de usuario, al parecer por el tamaño y tipo de la letra que en ocasiones no es fácil de leer por parte de los encuestados.
- De acuerdo al cuadro Solicitud o Trámite se puede observar que los asuntos más consultados son los que tienen que ver con temas en cuanto a visitas, atención salud, consignación cuenta matriz, trámites oficina jurídica, correspondencia-encomiendas, beneficios administrativos, siendo estas las cinco solicitudes con mayor número de consulta según los resultados del análisis realizado.
- En cuanto a las instalaciones de las oficinas de Atención al Ciudadano los encuestados en un 92% manifestaron que estas están en óptimas condiciones, esto ha sido una política pública por parte de la Dirección del Inpec en la ubicación de mobiliario y mejora de espacios físicos para estas oficinas.

Atentamente.



LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora de Atención al ciudadano

Proyecto: Geidy Cárdenas – Milena Medina Lozano
Copia ; Brigadier General Jorge Luis Ramírez Aragón - Director General INPEC