

# INFORME ENCUESTA 2022

## Objetivos:

En el marco de las normas constitucionales y legales vigentes y con el fin de lograr la calidad, transparencia y mejora continua, así como la satisfacción de los usuarios, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario-INPEC ha continuado aplicando la encuesta de satisfacción a los 2 trámites y 1 servicio inscritos ante el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a continuación se presentan los resultados y análisis de los mismos.

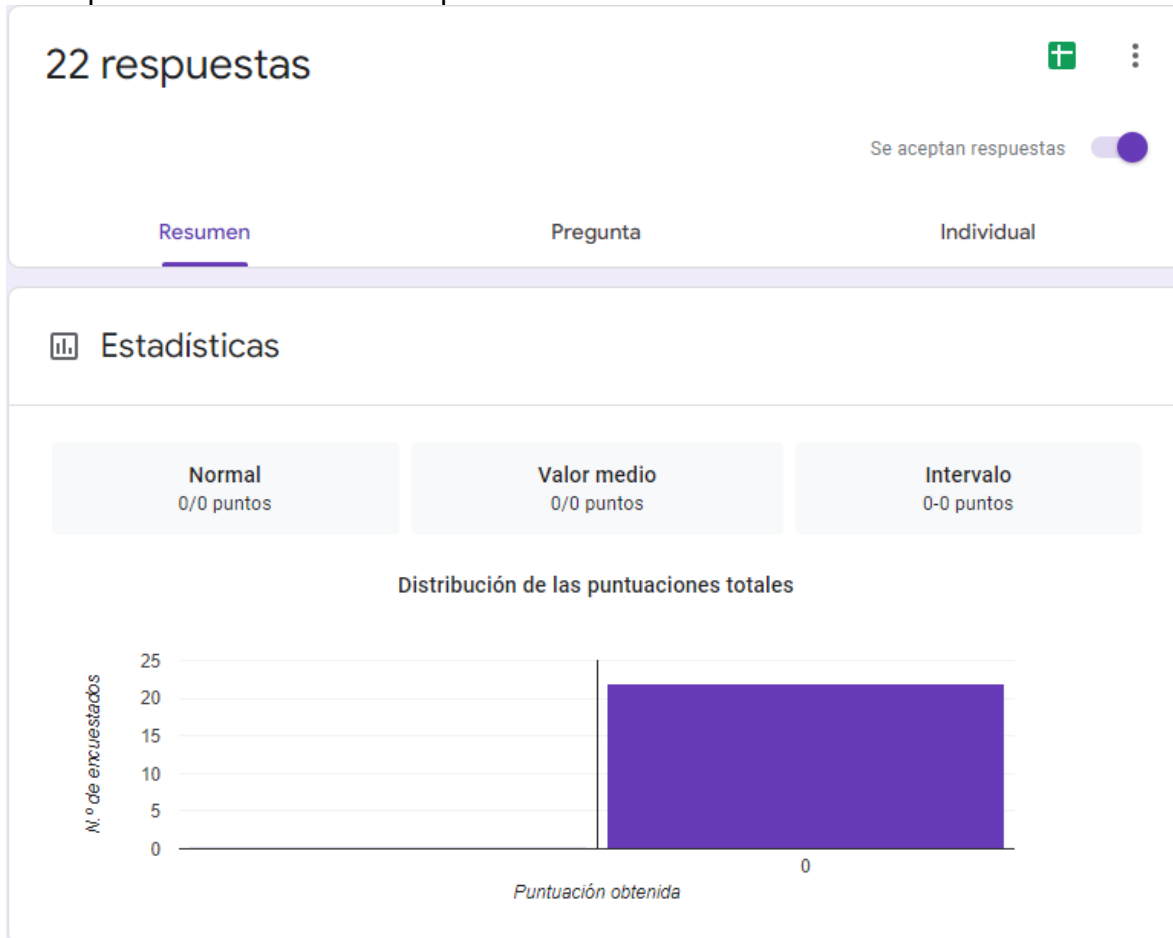
Para la encuesta de este año, se tuvo previsto hacer seguimiento a la satisfacción de los usuarios, frente a los trámites y servicios ofrecidos por el Instituto a través de su página Web.

Los objetivos para este periodo fueron:

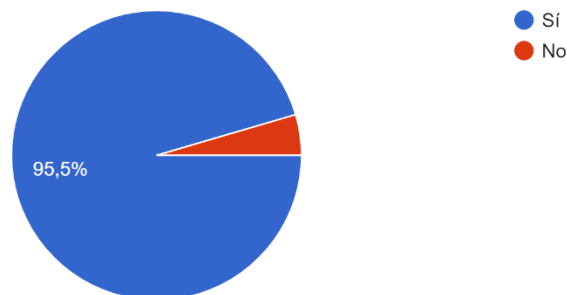
- Realizar un reporte sobre la satisfacción de los ciudadanos y las ciudadanas respecto a la calidad de la atención brindada por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario y medir la satisfacción sobre la efectividad de las respuestas a los trámites y servicios.
- Conocer la opinión general de los ciudadanos y las ciudadanas que han utilizado los trámites y servicios frente a los atributos específicos que debe tener cada ciclo de servicio y la percepción de cómo influyó en su "Satisfacción Total", y la forma como sus necesidades fueron atendidas.
- Reconocer los canales de atención en los cuáles las personas participan voluntariamente para el diligenciamiento de la Encuesta, dado que es un registro voluntario sin incentivos.
- Conocer la percepción de la ciudadanía sobre la facilidad para ingresar a la página web y acceder a los trámites y servicios que ofrece el Instituto.
- Identificar la percepción sobre si es facil manipular la información para beneficio propio y/o de un tercero de los trámites o servicios.
- Población objetivo: Ciudadanos-as que realicen la encuesta a través del link habilitado en la página web del Instituto.
- Precisión: Para el primer semestre se registró un total de 22 encuestas con una participación completa de 22, lo que representa un porcentaje de muestra del 90.77 %.
- Técnica de recolección: Encuestas virtuales mediante participación voluntaria.
- Procedimiento de ponderación: No aplica
- Procedimientos de estimación o imputación: No aplica

# INFORME ENCUESTA 2022

- Cuestionario: Adjunto
- Tipo de incentivos: No se emplearon incentivos



ACEPTA  
22 respuestas

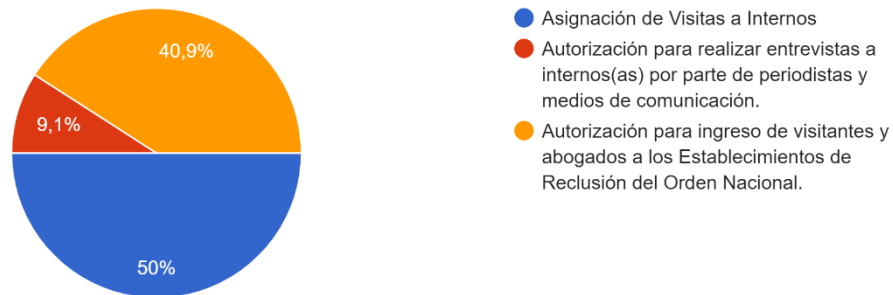


## INFORME ENCUESTA 2022

Mediante la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, el Congreso de la República reglamentó el ya mencionado derecho al establecer las Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales en Colombia, igualmente reglamentada por los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 (hoy incorporados en el Decreto único 1074 de 2015), entre otros.

En cumplimiento de las anteriores disposiciones el INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO, consciente de la responsabilidad que les asiste en materia de Tratamiento de Datos Personales de los titulares, garantiza el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización respecto a las informaciones que hayan recogido sobre ellas en las bases de datos que la Entidad, ha recopilado para las finalidades previstas en la Ley y las autorizaciones respectivas, las cuales han sido tratadas conforme a lo establecido por el régimen nacional de protección de datos personales.

Teniendo en cuenta que “Con la racionalización se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos ... que, según su opinión, debería ser racionalizado:  
22 respuestas

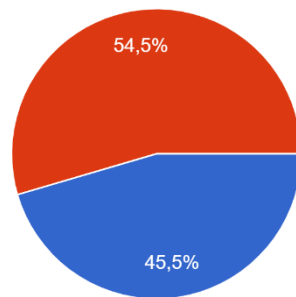


Los resultados ilustrados en la gráfica 2 muestran que de las 22 personas que contestaron la encuesta, la mayoría (el 50%) corresponde al servicio de Asignación de visitas a internos (VISITEL), se encuentra el trámite de Autorización para ingreso de visitantes y abogados a los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional, con el 40.9%. Posteriormente, Autorización para realizar entrevistas a internos (as) por parte de periodistas y medios de comunicación.

## INFORME ENCUESTA 2022

¿De acuerdo a su experiencia, qué mejoras considera usted que deben realizarse a los trámites y servicios del Instituto?

22 respuestas

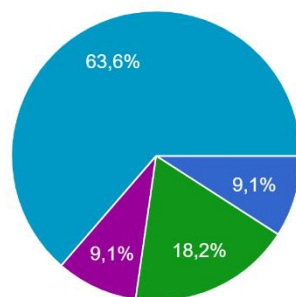


- Tecnológica: Acción o medida de mejora que involucran el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites (Pago en línea de los trámite...
- Administrativa: Acción o medida de mejora que implica la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedi...

Tal como lo muestra la gráfica 3, el 54.5% de los encuestados considera de gran importancia que se realice una mejora de carácter administrativo, para optimizar la calidad de la información capturada para la decisión del trámite; el 45.5% considera que debe realizarse una mejora tecnológica, porque permite al Instituto el desarrollo de ideas y conceptos novedosos que redundan en el bienestar organizacional y de sus usuarios, y que, acompañados de una gestión ética, reportan sostenibilidad y sustentabilidad para los que los utilizan.

El trámite o servicio lo solicitó en calidad de:

22 respuestas



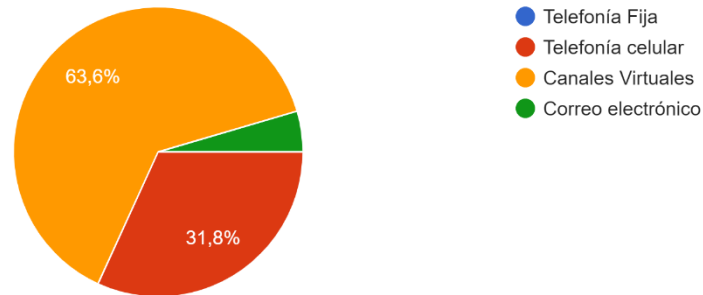
- Familiar PPLs
- Estudiante
- Veedor
- Ciudadano
- Institución
- Servidor Público

Al ver los resultados de la gráfica anterior es claro que la mayor participación fue de los Servidores Públicos en general, por ende, los diferentes grupos de interés tuvieron una baja intervención.

## INFORME ENCUESTA 2022

¿Porqué medios prefiere acceder, gestionar y recibir respuesta de su trámite o servicio?

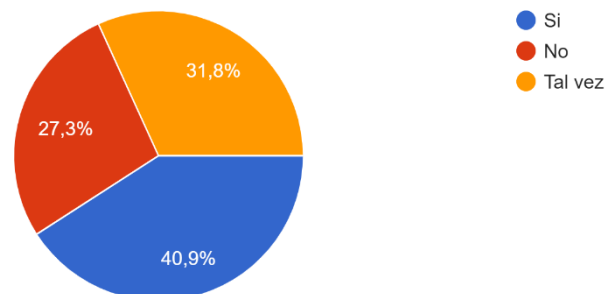
22 respuestas



En general, los encuestados manifiestan tener información sobre los canales de atención, la mayoría de ellos, conoce y usa con mayor frecuencia los canales virtuales para realizar sus trámites ante el INPEC. Esto debido a que sienten que es el canal con el que cuentan con mayores facilidades y agilidad al momento de realizar un trámite, hay facilidad para localizar la información y se encuentra organizada. Se evidencian oportunidades de mejora en la claridad de la información, claridad de los requisitos, la rapidez en la atención y la sencillez de los trámites y servicios que ofrece el INPEC.

- Los trámites y servicios ofrecidos a través de la página web del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario ¿cumplen con el objetivo deseado?

22 respuestas



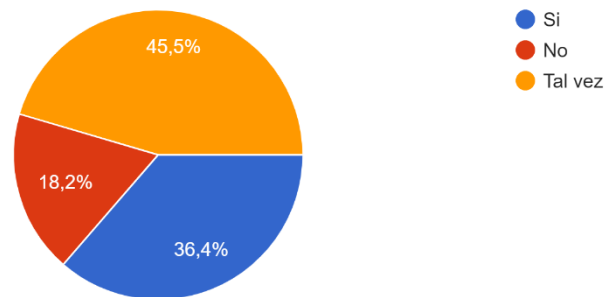
La mayoría de los encuestados sienten que los trámites y servicios ofrecidos por el INPEC satisfacen sus necesidades. La demora en los trámites es la razón principal para quienes no sienten satisfacción de sus necesidades. La mayoría de los clientes externos consideran que

## INFORME ENCUESTA 2022

los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad y están acorde a sus necesidades. De manera reiterativa, la demora es la principal razón para quienes no los sienten acordes a las necesidades.

¿La información sobre el trámite es clara para la ciudadanía y de acceso público?

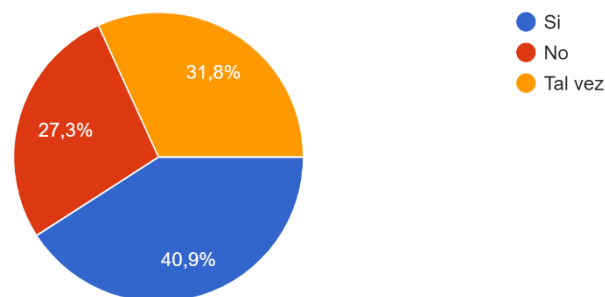
22 respuestas



El 45.5% de los usuarios encuestados manifestaron que tal vez la información puede presentar alguna dificultad, el 36.4% informaron no tener dificultad con la claridad en la información requerida para realizar este trámite y el 18.2% revelaron que no es tan clara y de acceso público.

¿Es posible manipular la información de los trámites y servicios? Ej.: por la dispersión de la información es posible que terceros den información errónea, en beneficio propio y/o de un tercero.

22 respuestas



En la información, se encuentra que principalmente los usuarios consideran que la información de los trámites y servicios se presta para ser manipulada, porque no es suficientemente clara y no existe una secuencia lógica para adelantar algunos trámites, por lo que se recomienda evaluar la calidad de la información dispuesta al usuario y revisar el flujo de proceso del trámite para hacerlo más efectivo.

## **INFORME ENCUESTA 2022**

Dentro de las preguntas que se hicieron en la consulta ciudadana se les solicitaba a los participantes presentar una propuesta de mejora que pudiera ayudar al INPEC a contar con ideas nuevas para lograr un desarrollo de los trámites y opas institucionales. A continuación, se describen el consolidado de las propuestas realizadas por nuestros usuarios:

1. Sería importante que los trámites seleccionados puedan ser atendidos completamente en línea.
2. Los problemas con la plataforma hacen los trámites muy demorados.
3. Mejorar el formato para el trámite de Autorización para realizar entrevistas a internos (as) por parte de periodistas y medios de comunicación.
4. Mejorar la página es pesada para los usuarios
5. Es necesario que la entidad entienda su función social y modernice y agilice sus trámites y servicios.
6. Es importante la reducción de tiempo de los trámites, haciendo más eficiente los procedimientos internos y utilizar las herramientas tecnológicas a disposición o mejorarlas.
7. Debe existir mayor agilidad en los trámites y OPAS que realice la entidad, y se debe mejorar la atención a la ciudadanía haciendo uso de los medios tecnológicos.
8. Se debe aprovechar los medios electrónicos para descongestionar, los trámites se deberían tramitar vía internet, esto les facilita a las personas que viven en municipios o fuera de la ciudad. También se deben capacitar mucho más, para que así mismo puedan dar una buena orientación y respuestas a los usuarios.
9. Se facilitaría el diligenciamiento de formulario si se pudiese llegar a hacer online

### **CONCLUSIONES:**

Este informe permitió conocer la percepción, opinión y aportes de los ciudadanos sobre la atención de los trámites o servicios que ofrece el INPEC en los canales de atención presencial y virtual.

El objetivo de dar a conocer la oferta institucional se desarrolla con el fin de extender los servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario-INPEC para que trascienda a la comunidad en general desde su lugar geográfico como desde las diferentes circunstancias que presenta la población, haciendo realidad el deseo de acercar la entidad a las personas, brindarles servicios para mejorar la calidad de vida a la ciudadanía.

## **INFORME ENCUESTA 2022**

Es importante promocionar y dar a conocer el acceso a la plataforma [www.gov.co](http://www.gov.co), para que los ciudadanos puedan realizar las consultas y estados de sus trámites de manera virtual, permitiendo reducir con ellos, costos de desplazamiento y tiempo.

Se debe promover el acceso a la página web institucional, para que los ciudadanos puedan consultar los temas de interés referentes a los trámites y servicios que ofrece el INPEC.

Como aspecto a mejorar en el canal telefónico, se identificó demora en el tiempo de espera cuando, al contestar la llamada. Esto puede obedecer a una mala práctica institucional o a la falta de capacitación a los funcionarios con respecto a la cultura del servicio.

El correo electrónico es más utilizado por los ciudadanos y grupos de valor, por su ahorro en tiempo, porque es de fácil acceso y por la oportuna atención.

Se requiere fortalecer el uso de respuestas en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión, pero, principalmente, en la entrega de información completa según lo requerido por el usuario.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, se evidencia que la percepción que tienen los ciudadanos frente a los trámites y solicitudes en los diferentes canales es buena. Por esta razón, se deben resaltar la efectividad y eficiencia en el servicio brindado al ciudadano, que facilitan el acceso a todos los ciudadanos y grupos de valor a la información de la entidad.

Es necesario tener en cuenta las Sugerencias y/o Aportes que los ciudadanos exponen para obtener mejoras en el ámbito organizacional de los próximos eventos de Ferias y Servicios que beneficien a la comunidad en general.

### **RECOMENDACIONES:**

1. Se recomienda mejorar en la claridad y oportunidad de la información entregada a los interesados con el fin de mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios ofrecidos por el INPEC.
2. Agilizar los procesos y la atención de los clientes aumentaría el nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que los usuarios buscan menos complejidad y trámites más sencillos de realizar.
3. Entender el GAP que hay entre el conocimiento y el uso del canal virtual para realizar los trámites ante la entidad, permitirá crear estrategias que lleven a los usuarios a usar en mayor medida estas plataformas.



## **INFORME ENCUESTA 2022**

4. Es importante contar con un enfoque Nacional que permita evaluar la atención prestada por las distintas regionales y brindar nuevos criterios de análisis que permitan focalizar los esfuerzos para una mejora continua.
5. La periodicidad de la encuesta debe atender a las necesidades, la medición y control que pueda realizarse para actualizarla de ser necesario.
6. La participación de la ciudadanía debe ser real y efectiva para poder mejorar la percepción en la satisfacción del servicio, por lo que se debe propender por aumentar los espacios de diálogo y cocreación con la comunidad.
7. Actualizar las plataformas tecnológicas para brindar un mejor servicio a la comunidad con respecto al fortalecimiento del canal telefónico y virtual.
8. Como se mencionó anteriormente el acceso a los trámites es de gran importancia, teniendo en cuenta que principalmente se solicita por parte de los encuestados el uso de medios tecnológicos. Frente a este resultado se sugiere a las áreas encargadas de los trámites evaluar el mecanismo y pasos para el acceso al trámite, de tal manera que se pueda formular un plan de mejora para optimizar estos procesos.
9. Por último, y no menos importante, se recomienda la vinculación de la alta gerencia con este tipo de informes, pues estos le permiten tomar acciones de mejora y apoyo institucional articulado con la inculcación de buenas prácticas y cultura de servicio.

# INFORME ENCUESTA 2022

## PROCESO DE RACIONALIZACIÓN 2022



Fecha generación: 2022-03-15

Nombre de la entidad:	INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO	Orden:	Nacional
Sector administrativo:	Justicia y del Derecho	Año vigencia:	2022
Departamento:	Bogotá D.C.		
Municipio:	BOGOTÁ		

Consolidado del plan de estrategia de racionalización de témbos

DATOS TRÁMITE A RACIONALIZACIÓN				ACCIONES DE INCIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE SELECCIÓN				MONITOREO				REGISTRO Y EVALUACIÓN																								
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Objeto a implementar	Beneficio al ciudadano (o entidad)	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación	Modalidad por planeación	Valor específico (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación	Departamento por donde se emite	Observaciones/Recomendaciones																					
Activo	37	Actualización del manual administrativo y manual de procedimientos y métodos de contratación	Finalizado	LA LEGISLACIÓN VIGENTE	SE NECESITA INCLUIR NUEVA NOMINATIVAS EN ÁREAS DE APOYAR AL QUEHACER DIARIO DE LA ENTIDAD	SE ESPECIFICAN LAS RESPONSABILIDADES ESPECIALES DE LOS FUNCIONARIOS DE COMUNICACIÓN CITADOS EN EL ARTÍCULO 47 DE LA LEY 1098 DE 2006	Normativa	Impedir o optimizar el proceso de contratación	07/02/2022	15/03/2022	15/03/2022	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		SI	80			No	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Pregunta</th> <th>Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>¿Cumple con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del témbor?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>¿Se implementó la mejora del témbor en la entidad?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>¿Se actualizó el témbor en el SUI7 incluyendo la mejora?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>¿Se ha realizado la actualización de la mejora tanto en la entidad como con las entidades?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>¿El sistema está recibiendo los beneficios de la mejora del témbor?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibió al emitir por la mejora del témbor?</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Pregunta	Observación	No	¿Cumple con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del témbor?		No	¿Se implementó la mejora del témbor en la entidad?		No	¿Se actualizó el témbor en el SUI7 incluyendo la mejora?		No	¿Se ha realizado la actualización de la mejora tanto en la entidad como con las entidades?		No	¿El sistema está recibiendo los beneficios de la mejora del témbor?		No	¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibió al emitir por la mejora del témbor?	
Respuesta	Pregunta	Observación																																						
No	¿Cumple con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del témbor?																																							
No	¿Se implementó la mejora del témbor en la entidad?																																							
No	¿Se actualizó el témbor en el SUI7 incluyendo la mejora?																																							
No	¿Se ha realizado la actualización de la mejora tanto en la entidad como con las entidades?																																							
No	¿El sistema está recibiendo los beneficios de la mejora del témbor?																																							
No	¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibió al emitir por la mejora del témbor?																																							

# INFORME ENCUESTA 2022

The screenshot shows the SUIT system interface. At the top, the logo 'suit' is displayed on the left, and the text 'El servicio público es de todos' and 'Función Pública' is on the right. Below this, the user's name 'INPEC JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS (RIANO862)' and a 'Cerrar sesión' button are visible. A navigation bar contains 'Administración', 'Formato integrado', 'Racionalización', 'Autorización de Nuevos Trámites', 'Cadenas de Trámites', and 'Mi cuenta'. The main content area is titled 'Gestión de formatos integrados - Inscritos' and includes a table with columns: Origen, Tipo, Número, Fecha de Registro, Nombre, Tipo Anterior, Nombre institución o dependencia, Usuario, and Acciones. A dialog box titled 'Estrategia de racionalización' is open, displaying a table with the following data:

Tipo racionalización	Acción racionalización	Fecha inicial	Fecha final racionalización
NORMATIVA	MEJORA U OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO ASOCIADO AL TRÁMITE	2022-02-07	2022-03-15

An 'Aceptar' button is located at the bottom of the dialog box.

## INFORME ENCUESTA 2022

# Racionalización 2022

Autorización para realizar entrevistas a internos(as) por parte de periodistas y medios de comunicación.

Se necesita incluir nueva normatividad en aras de apoyar al dueño del trámite con el manejo de los medios de comunicación.



Racionalización de tipo administrativo: Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite

Se registra la estrategia de racionalización en el aplicativo SUIT. Se especifican las responsabilidades especiales de los medios de comunicación citadas en el artículo 47 de la Ley 1098 de 2006.

Se realiza el monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación y el Seguimiento y Evaluación por la Oficina de Control Interno; con las siguientes observaciones: 1. Se observa plan de trabajo para la racionalización del trámite No 377. 2. Se implementó la mejora, pero su resultado se verá reflejado en la evaluación del siguiente trimestre. 3. El usuario estará beneficiado en cuanto a normatividad regulatoria y plazos de ejecución del trámite, sin embargo, la mejora se encuentra en desarrollo y su resultado y efectividad serán evaluados en el siguiente trimestre.

4. La Entidad hace seguimiento y realiza una encuesta de satisfacción de los trámites y servicios solicitados por los usuarios, con el fin de recolectar su opinión y con base a ello implementar mejoras.