

DIRECCIÓN GENERAL

14 DIC 2018

Hora

Firma

8100-DINPE

 Señor Brigadier General  
**JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON**  
 Director General Instituto Nacional  
 Penitenciario y Carcelario INPEC

**ASUNTO:** Informe Evaluación Servidores Penitenciarios en torno al Servicio al Ciudadano en los Puntos de Atención 2018.

Respetuoso saludo señor General

En atención al asunto le informo que se aplicaron encuestas de percepción aplicada a los ciudadanos que visitan los puntos de atención al ciudadano como muestra poblacional en las Direcciones Regionales, ERON, Escuela Nacional Penitenciaria y Sede Central, me permito remitir las presente apreciaciones:

**OPORTUNIDAD**

1. ¿El tiempo de espera fue el adecuado / rapidez en la atención)
2. Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?
3. Considera adecuado el horario de atención?

Análisis : los ciudadanos manifiestan que existe rapidez en la atención y el horario de atención es adecuado porque se ajusta a las horas hábiles normales de atención al público en cualquier entidad del estado, así mismo, ha surtido efecto la socialización que se hizo en meses anteriores, respecto a la Política de Tratamiento de datos personales, Sin embargo, se debe tener en cuenta que es necesario socializar más esta política.

**CONFIABILIDAD**

4. La solución al trámite / servicio fue atendida correctamente.

Los ciudadanos manifiestan que se tiene se tiene un trámite o servicio que requirieron se les resolvió de una forma correcta, sin embargo se solita más socialización y aplicación de encuestas de percepción con el fin de mejorar en servicios y conocer sobre los tramites y servicios .

**CLARIDAD**

5. La información solicitada sobre los requisitos para la realización del trámite / Servicio fue clara y completa.

Respecto al lenguaje claro en la atención a la que se hace referencia que se debe también realizar campañas de información de requisitos y en lo posible un curso de lenguaje claro

aunque las personas encuestadas respondieron que su fueron informados con claridad y precisión los requisitos que se exigen para cada uno de los tramites o servicios solicitados. Concluyéndose que existe el conocimiento por parte de los servidores públicos respecto a estos aspectos para transmitirlos a la ciudadanía, aunque para este año 2018 es el resultado de la misma socialización que se ha realizado una buena socialización dese la dirección general - Grupo Atención al ciudadano

#### **AMABILIDAD**

6. ¿El funcionario presentó interés en resolver su requerimiento?

Los ciudadanos manifiestan que se ha procurado porque todos los funcionarios, en especial los que atendemos público consta entente, apliquemos los protocolos de atención personalizada y telefónica, mostrando interés por la inquietud o solicitud que expresa el ciudadano, tratando al máximo de brindar una adecuada y pronta solución, de ahí la buena calificación obtenida, por cuanto el 100% de las 61 personas encuestadas respondieron positivamente este ítem.

#### **COMPETENCIA**

7. El funcionario público tiene conocimiento del tema.

Los Ciudadanos manifiestan que la respuesta de los encuestados, que es 100% positiva en cuanto a esta pregunta, deducimos con claridad que los funcionarios que actualmente atienden público, reflejan ante los usuarios un conocimiento del tema planteado y ello es el resultado de la constante actualización de los portafolios de servicios que cada área del establecimiento maneja. El responsable de la oficina de atención al ciudadano debe estar en constante contacto con las demás áreas intercambiando conocimientos y experiencias y eso es lo que se ha tratado de implementar en el regional oriente.

#### **COMPETENCIA**

8. El servidor público presenta un lenguaje claro y sencillo para resolver sus PQRSD.

Frente a esta pregunta igualmente la respuesta es positiva en su totalidad (100% )al ciudadano común y corriente que desconoce la mayoría de procesos e incluso términos jurídicos que se manejan, por ello se ha tratado de que durante estos diálogos con el ciudadano se expliquen los procesos y requisitos de la manera más sencilla y entendible, sin entrar en formalidades técnicas que muchas veces lo que hacen es confundir o malinterpretar lo que se trató de decir.

#### **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

9. Se produjo interrupciones durante la consulta (llamadas telefónicas, entrada de personal)

Se puede apreciar que manifiesta que durante su atención si se presentaron interrupciones, ello precisamente se debe a que en la mayoría de establecimientos la oficina de atención al ciudadano es compartida con otras áreas y no permite la reserva y una adecuada atención tanto personalizada como telefónica , sin embargo se tienen los elementos necesarios y el mobiliario adecuado para el servicio .

10. Está satisfecho por la información brindada por el funcionario

#### 11. El funcionario posee conocimientos y habilidades para atender al ciudadano

Frente a estas dos preguntas la respuesta de los encuestados, es 100% positiva, deducimos con claridad que los funcionarios que actualmente atienden público, reflejan ante los usuarios un conocimiento del tema planteado y ello es el resultado de la constante actualización de los portafolios de servicios que cada área del establecimiento maneja. El responsable de la oficina de atención al ciudadano debe estar en constante contacto con las demás áreas intercambiando conocimientos por lo que es un proceso que tiene trazabilidad con las demás dependencias.

#### ASPECTOS TRAMITES Y SERVICIOS

#### 12. El tramite / servicio solicitado fue atendido correctamente

Como se ha explicado anteriormente, la atención correcta del funcionario frente al trámite o servicio solicitado fue correcto y de ahí que el 100% de los encuestados haya respondido positivamente.

#### 13. Conoce los trámites y servicios que brinda el INPEC

Frente a esta pregunta encontramos que un gran porcentaje de los encuestados, un 60 % personas, no conoce los trámites y servicios que brinda el INPEC, muchos de ellos por tener familiares o conocidos recién ingresados en calidad de PPL y desconocen estos aspectos, ello también se debe a que muchas de las personas no consultan la página web del instituto donde se puede encontrar respuesta a la mayoría de sus inquietudes y de ahí su desconocimiento, pero también se solicita que se siga socializando por todos los canales los trámites y servicios a los ciudadanos.

#### 14. Considera que los trámites y servicios que brinda el INPEC son adecuados

La respuesta frente a esta pregunta en su mayoría es positiva, pues las personas son concientes de que el instituto se emera, no solo por brindar seguridad a las PPL, sino también por buscar una correcta y pronta resocialización de ellas como también se preocupa por toda la ciudadanía en general.

#### RECOMENDACIONES

Dadas las respuestas de la encuesta realizada, se pudo establecer que existen personas que manifiestan que no conocen con exactitud el tema relacionado con el tratamiento de datos personales y su reserva, por lo que se hace necesario que los responsables de las oficinas de atención al ciudadano de los establecimientos donde los encuestados hacen dicha observación, al momento de atender a los usuarios conforme a lo establecido en la circular 0016 del 14 de Agosto de 2018 Divulgación Política de Tratamiento y protección de datos personales PA-TI-PL-02 Versión 2" emitida por la Dirección General del INPEC "

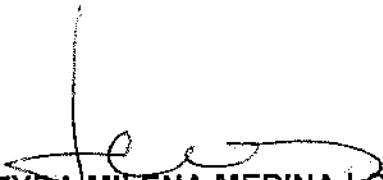
**CONCLUSIÓN**

Como conclusión final, se tiene que el nuevo formato de encuesta es completo y brinda una mayor información respecto a la perspectiva de los ciudadanos frente a los servidores públicos que atienden sus inquietudes y requerimientos y de ahí su resultado que en términos generales es altamente positivo, pese a las necesidades que cada establecimiento presenta.

Como sustento del presente informe se anexa la planilla Excel donde se digitó la información de las encuestas.

Es preciso anotar las expectativas esperadas en el fortalecimiento de la política en materia de atención al ciudadano, se muestra que va en aumento como contribución a los fines del estado.

Atentamente,



**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Leyda Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano  
Grupo Atención al Ciudadano – 13 de diciembre de 2018