

## INFORME RESULTADOS ENCUESTA PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN 2024

El Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, es un instrumento de apoyo a la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito, ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIT es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al usuario que ofrecen las instituciones de orden nacional y territorial.

La racionalización de trámites, es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones<sup>1</sup>.

A través de la ENCUESTA PERCEPCIÓN CIUDADANA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, los usuarios y partes interesadas del Instituto manifestaron su experiencia con los trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).



**ENCUESTA PERCEPCIÓN TRÁMITES SUIT**

- ✓ OPA Módulo de Asignación de Turnos MAT (VISITEL)
- ✓ Trámite. Autorización para realizar entrevistas a internos(as) por parte de periodistas y medios de comunicación.
- ✓ Trámite Autorización para ingreso de visitantes y abogados a los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional.

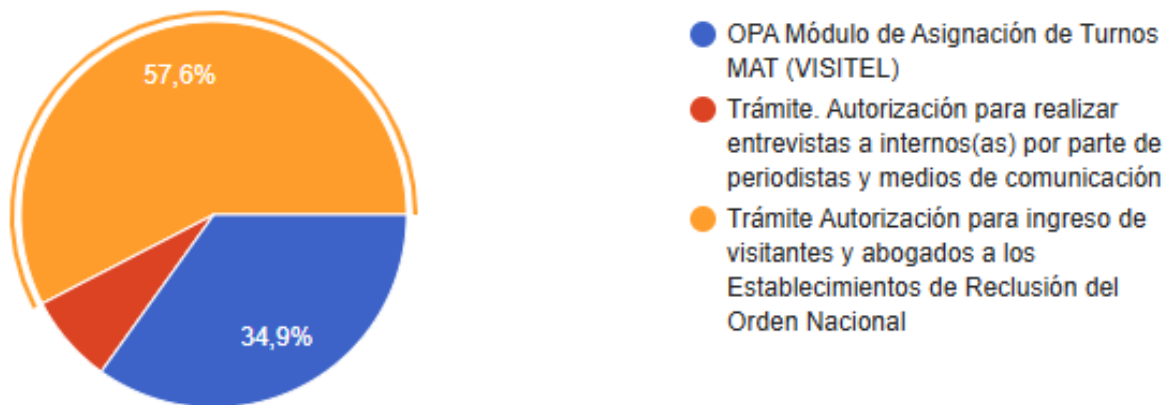
|| Su opinión es fundamental para el Instituto, por favor tómese un momento para evaluar nuestros servicios y ayúdenos a mejorar.  [Ingrese aquí](#)

<sup>1</sup> <https://www1.fucionpublica.gov.co/web/suit/que-es-suit>

A continuación, se detallan los resultados:

Participaron en la encuesta de 1616 personas, como se refleja a continuación:

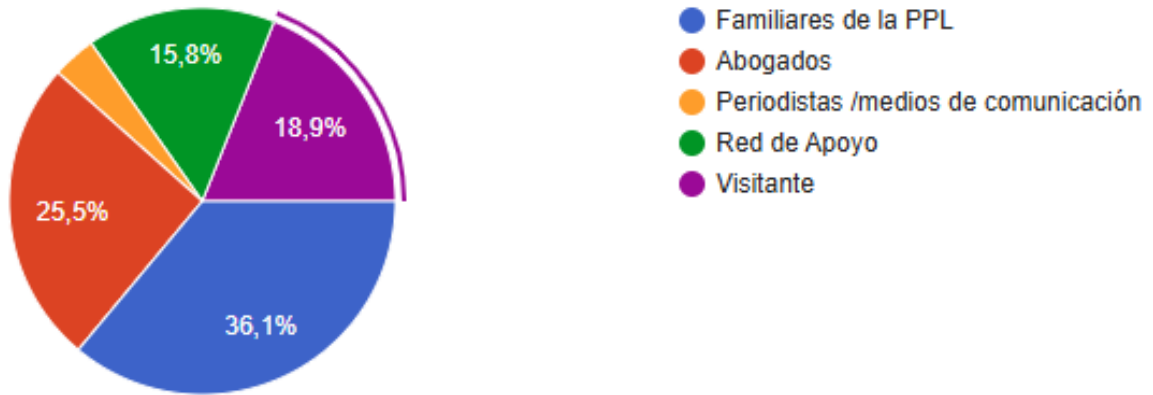
1. Indique el trámite o servicio realizado



No.	Tipo de Trámite	Cantidad
1	Trámite Autorización para ingreso de visitantes y abogados a los Establecimientos de reclusión del orden nacional	931
2	OPA Módulo de Asignación de Turnos MAT (VISITEL)	564
3	Trámite. Autorización para realizar entrevistas a internos(as) por parte de periodistas y medios de comunicación	121

Entre los servicios más solicitados se encuentra el Trámite Autorización para ingreso de visitantes y abogados a los establecimientos de reclusión del orden nacional con una participación del 58% seguido de módulo asignación turnos MAT 35%.

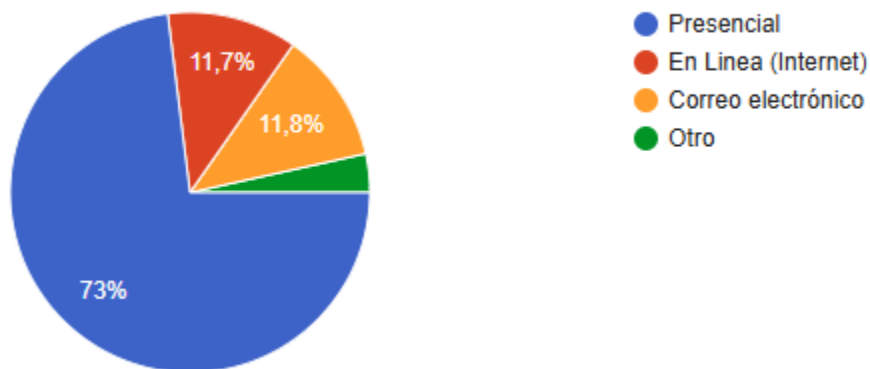
## 2 Seleccione el grupo al cual pertenece



No.	Grupo al que Pertenece	Cantidad
1	Familiares de la PPL	583
2	Abogados	412
3	Visitantes	306
3	Red de Apoyo	256
5	Periodistas y medios de comunicación	59

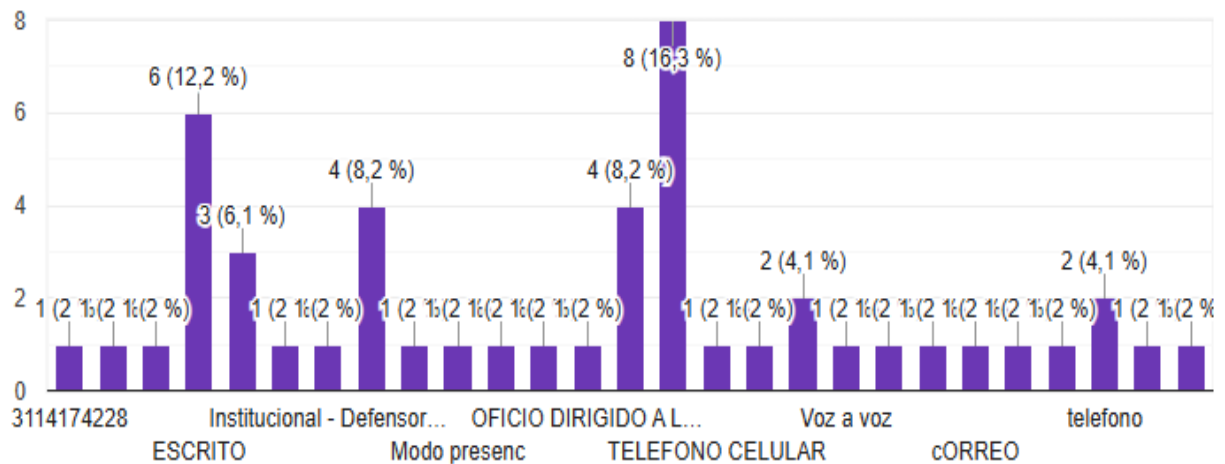
Los resultados de la encuesta indican que los familiares de la PPL presentaron una participación del 36%, seguido de abogados 25% y visitantes 19%.

## 3. Por qué medio tuvo acceso al trámite y/o servicio?



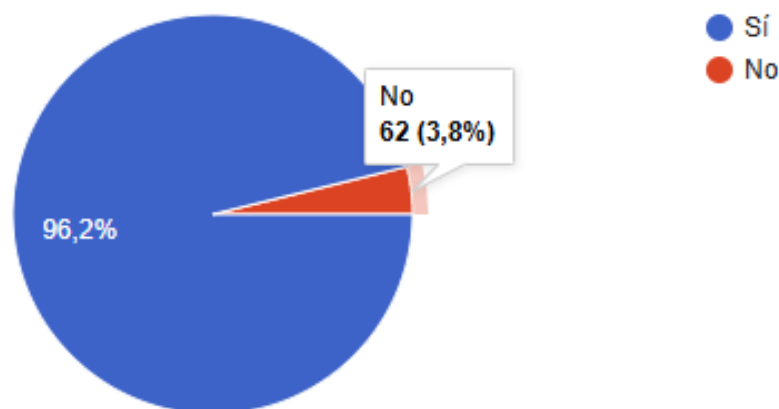
No.	Grupo al que Pertenece	Cantidad
<b>1</b>	Presencial	<b>1.180</b>
<b>2</b>	Correo Electrónico	<b>191</b>
<b>3</b>	En línea	<b>189</b>
<b>4</b>	Otro	<b>56</b>

Otro medio:



Los medios más empleados para el acceso a los trámites fueron: Presencial 73%, correo electrónico 12% y en línea 12%, la variable otros (3%) se destacan oficio, teléfono, defensoría, entre otras.

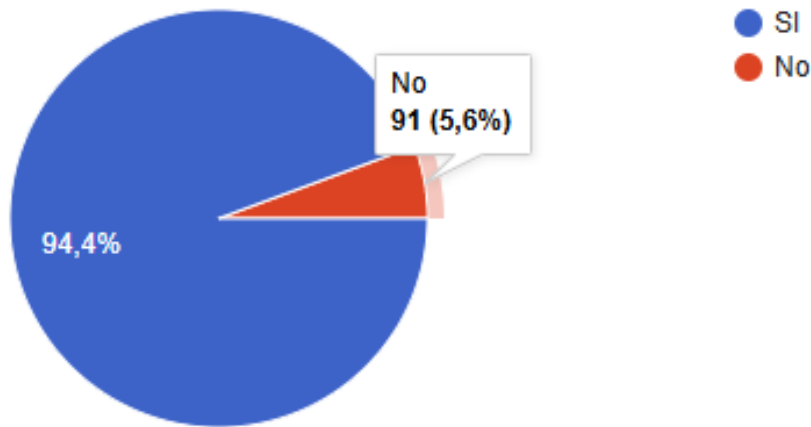
#### 4. ¿La información para realizar el trámite o para solicitar el servicio fue clara y completa?.



Ítem	Nro. Respuestas
<b>SI</b>	1.554
<b>No</b>	62

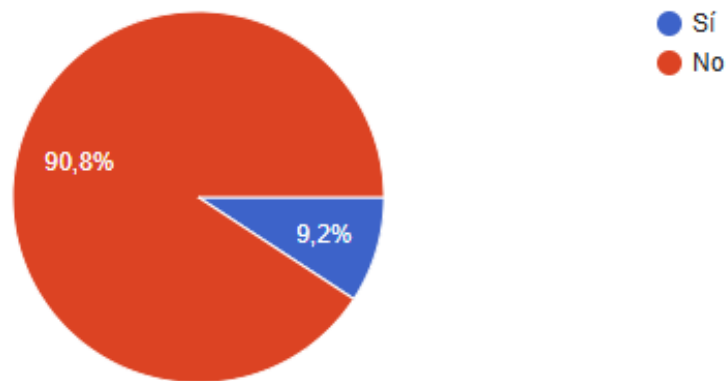
El 96,2% (1.554) de las personas encuestadas manifestaron que al momento de realizar el trámite o solicitar el servicio la información fue clara y completa.

**5. ¿Considera que el acceso y tiempo de duración de realizar el trámite o solicitar el servicio fueron suficientemente adecuados y fáciles?**



Se puede evidenciar que el 1.525 encuestados considera que el acceso y tiempo de duración para realizar el trámite fue adecuado y fácil.

**6. ¿Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo del trámites?**



Se observa ver que 1.467 encuestados manifestaron haber realizado su trámite sin ninguna dificultad y solamente el 9,2% de las encontraron alguna dificultad.

## 7. ¿Indique que tipo de dificultad se le presentó?

Se realizo la solicitud, pero no se pudo anexar el poder

Fallas de internet en el ERON de san gil

no permite sacar el turno para vista para pabellón 11

No he podido conseguir turno para visitar mi esposo

Mas personal en el área de jurídica

Ninguno

Escrito de PPL

No se manejar el sistema.

Se debe tener en cuenta que, en los grupos de apoyos, hay días que participan otras personas diferentes a las del listado pero que pertenecen a los grupos de apoyo, los cuales se deben dejar ingresar con las medidas necesarias, a veces vienen personas de otras ciudades del país a apoyarnos. Grupos religiosos.

No se tuvo autorización de entrevistas, por no estar reglamentadas en el portafolio de seguridad del establecimiento.

Mucha complicación en la persona encargada de tramitar los permisos, porque las respuestas son tardías.

No responden a tiempo, sino cuando uno llega a preguntar por el permiso de ingreso

Por ser de Arauca es un poco demorado

Solicitud virtual muy complicada por la conectividad

Al ingresar a la portería me identifique con la tarjeta profesional y la cedula, reciben la documentación y se demoran de 8 a 10 minutos para la verificación.

demora en el ingreso ya que estaban dando tramite a otra situación

Demora en el trámite para la prestación de servicio de apoyo, requiriendo permisos y documentación para firma de varias áreas especialmente de seguridad

familiar no estaba anotada en el visitor

se presentó demora para el ingreso al establecimiento pese a que se solicita la autorización con anterioridad

solicitud de documentos y procesos adicionales a los explicados

no se ha presentado dificultad en ocasiones demora para el acceso a la entrevista con el PPL

no tenía el conocimiento que los documentos siempre deben presentarse por correo físico

Demoro para las autorizaciones de ingreso

No está en el visitor del interno, porque está muy nuevo

Cargue documentos

Cloración en el primer y segundo nombre de la PPL

Se cae frecuentemente el sistema, es lento, nunca se activa a la misma hora, en ocasiones se borra la cita y toca volver a pedirla o no alcanza uno a darse cuenta en la semana y resulta sin cita asignada

Trato irrespetuoso del personal de custodia

El correo electrónico, no permite el cambio al correo corporativo de la Defensoría del Pueblo, como Defensor Publico

No conocía el NUI del PPL, que fue dado en la ventanilla única del ERON

No sabía que era el NUI, en la ventanilla única se nos dio la orientación

Se desconoce si el documento de identidad es el mío o el del PPL, explicación en la ventanilla única del ERON

para entrega de encomienda de manera presencial no especifican los requisitos de manera adecuada y el familiar pierde el tiempo por no saber el TD y debe regresarse con la encomienda

Mucha demora. Frecuente cambio de exigencias. Falta de Seguridad Interior

En el portal de información lo demoran.

Retraso e inconvenientes en el trato de la guardia con los visitantes

Inconsistencias con el reporte de ingreso de personal visitante en el fin de semana

Inquietud con la programación de la visita

al momento de la entrega de documentos solicitados, fui muy complicado

Desconocimiento de requisitos por parte de la familia del PPL en temas como condiciones para ingreso de elementos de encomienda y visitas para menores de edad. lo que hace perder tiempo y dinero

demasiado trámite para ingresar al establecimiento, todo depende de los funcionarios que estén a cargo en el día no hay claridad

Demoro por parte de la cárcel para el ingreso de visita familiar e íntima ya que colocan unos horarios y no los cumplen lo que perjudica el tiempo de visita y de compartir con los internos ya que no se cumpliría la hora de visita íntima y las tres horas de familiar.

No puede realizar el ingreso con el PPL ya que aparezco sancionado y no conocía de dicha sanción

no había servicio de internet por lo cual debí venir varias veces

Autorizar ingreso para materiales de trabajo es muy limitado

Congestión en la línea

Dejar entrar al establecimiento a los abogados con la tarjeta profesional cuando no tengan la cédula ala mano.

No pude entrar a ver a mi hijo porque no estaba en la lista de visitante, siendo la mama me deberían dejar entrar.
La plataforma de visita estaba caída y no he podido sacar el turno.
Me tenían de un lado para otro
No tenía la documentación pertinente
No respondieron ni me solucionaron nada
Por las lluvias constantes el internet se pasa cayendo y a veces no podemos sacar el turno
A veces es demorado el proceso de ingreso
En la cárcel de Chiquinquirá no se maneja el aplicativo por tanto para las visitas se hacen por escrito a cargo de PPL pero este trámite se demora y en ocasiones e pierde porque avisan tarde para saber la hora y día de la visita. solo se permite un visitante.
No existen indicaciones claras frente a los requisitos para ingresar a establecimiento, se envía con anterioridad la solicitud, pero hay demora en verificar el documento de ingreso.
No hay buena señal, se cae mucho la página de las citas, SE CAE BASTNTE EL INTERNET
Quiero dejar mi aporte referente al cambio que han tenido ustedes y es que un año atrás o más era un problema para nosotros lograr una entrevista y siempre nos limitaban porque era orden de Bogotá y uno mandaba la solicitud de permiso y nunca respondían. Ustedes han cambiado un 90% en este proceso. Felicidades a todos.
Que las oficinas estén más cerca, porque uno se pierde.
Al inicio se envió oficio para el ingreso de equipo del Idartes, tanto de artistas formadores como de acompañantes pedagógicos. Después de esta autorización aprobada por parte de INPEC se realizaron algunos ingresos particulares, se tramitaron un tiempo por whatsapp en vista que ya había un oficio, sin embargo, durante el segundo semestre se solicita nuevamente oficios de ingreso por cada visita a parte de los talleres, renovar cédulas y otros, considero que la información y solicitudes de actualización pudo haberse realizada de manera más clara mediante los canales oficiales. Además, en un momento del proceso se me solicito que ya no dialogará con Patricia sino con el señor Pedro Pirazan, pero es muy confuso pues igual Pedro no responde llamadas, correos, ni mensajes y continúo viendo a Patricia en reuniones, y ella es quien nos apoya con la articulación, entonces estas orientaciones que son y no son generan pérdida de tiempo en comunicaciones fútiles.
La espera para que me atendiera pj
El visitel no funciona / lentitud en la plataforma

De manera general se observan dos problemáticas recurrentes , la primera, asociada a la dificultad en el acceso a visitor (MAT) y la segunda orientada a deficiencias en la atención al usuario que se manifiesta en demoras en el ingreso,



falta de información, desconocimiento del funcionario frente al procedimiento, demoras en trámite de las autorizaciones, falta de registro de la información del PPL y su familia en los sistemas de información debido a la no actualización de la misma por parte del PPL, desconocimiento de información previa por parte del visitante con lo cual restringe su ingreso.

## 8. ¿Tiene Recomendaciones?

Recomendaciones / Sugerencias	Recomendaciones /Sugerencias
el pecio de espera es muy pequeño	Que se cambie el proveedor del servicio de internet y mantenimiento de la red interna de internet de la oficina jurídica por problemas de humedad al interior de la oficina jurídica
que no se presente tanta dificultad en el aplicativo SISIPPEC para sacar turno de visita ya que siempre presenta muchos inconvenientes	Permitir realizar el trámite sin dificultad
Para abogados: no se tiene en cuenta el poder para ingresar a visitar a un PPL. Todo abogado ingresa sin tener el poder del cliente.	Continuar con la prestación de servicio al Cliente
Unificar procedimiento de ingreso y registro de visitas, porque acuerdo a la compañía lo hacen de manera diferente.	Mayor agilidad de proceso de registro
el tiempo de espera de respuesta	Se tenga una persona en el área de jurídica para estos menesteres
Tener excepciones con las personas de 3 edad y el tipo de estrato económico.	La atención fue muy buena y clara
el trámite para el ingreso fue de acuerdo a las normas del INPEC	Todo excelente
me parece más organizado porque no tengo que hacer las largas filas, solo llego a la hora que me citaron	tener más acceso a los loker de ingreso
me explicaron lo suficiente para apartar la cita por internet	La respuesta de aceptación fue enviada a tiempo por el correo electrónico
AGILIZAR LOS TRAMITES	ACELERAR MAS LOS TRRAMITES Y APROVECHAR EL RECURSO QUE SE LES BRINDA

<b>Recomendaciones / Sugerencias</b>	<b>Recomendaciones /Sugerencias</b>
El establecimiento no da uso del visitel para abogados	Por ser de otro departamento y la conectividad es pésima
Contar con buenos equipos	Adecuación de un área especial para la atención
NINGUNA	Área exclusiva para la atención, sin que interfieran otras actividades
El área de atención a los PPL, no se vea interrumpida por otras actividades por ser una zona en que se desarrollan múltiples actividades	En cuanto a las personas allegadas para poder entrar a visitar al interno, se incluya inmediatamente o más tardar un día después de haber suministrado la información del visitante.
No, el funcionario Arias es muy diligente	Ninguno la atención fue buena
no, ninguna buen servicio y rápido	No, se tiene observación alguna, es de aclarar que como red de apoyo Confraternidad carcelaria, se viene brindando proceso de capacitación en Justicia Restaurativa a 1500 PPL aproximadamente en cada uno de los pabellones, contando con PPL como facilita dores internos, para el desarrollo de la actividad.
Llamamiento de los internos para la atención es demorada	El ingreso mucho más rápido, en el sentido de que una vez presentada la documentación se pueda realizar el ingreso, como sucede en los otros establecimientos.
El diligenciamiento y el seguimiento de la encuesta lo debe realizar la oficina de atención al Ciudadano	Que exista mejor comunicación entre el personal de CCV ya que cada compañía vuelve a solicitar los permisos ya autorizados generando demora para la realización de las actividades y trabas en la misma
Puntualidad en el horario de ingreso de acuerdo a lo autorizado	Que la guardia se coloque de acuerdo con lo que solicitan para ingresar ya que se está prestando un servicio de apoyo y cada guardia pide permisos diferentes
Que se cambie el proveedor del servicio de internet y mantenimiento de la red interna de internet de la oficina jurídica por problemas de	Unificar procedimiento de ingreso y registro de visitas, porque acuerdo a la compañía lo hacen de manera diferente.

<b>Recomendaciones / Sugerencias</b>	<b>Recomendaciones /Sugerencias</b>
Humedad al interior de la oficina jurídica	
Me parece más organizado porque no tengo que hacer las largas filas, solo llego a la hora que me citaron	La respuesta de aceptación fue enviada a tiempo por el correo electrónico
Acelerar más los trámites y aprovechar el recurso que se les brinda	En cuanto a las personas allegadas para poder entrar a visitar al interno, se incluya inmediatamente o más tardar un día después de haber suministrado la información del visitante.
No, el funcionario Arias es muy diligente	No, se tiene observación alguna, es de aclarar que como red de apoyo Confraternidad carcelaria, se viene brindando proceso de capacitación en Justicia Restaurativa a 1500 PPL aproximadamente en cada uno de los pabellones, contando con PPL como facilita dores internos, para el desarrollo de la actividad
Llamamiento de los internos para la atención es demorada	El ingreso mucho más rápido, en el sentido de que una vez presentada la documentación se pueda realizar el ingreso, como sucede en los otros establecimientos.
El diligenciamiento y el seguimiento de la encuesta lo debe realizar la oficina de atención al Ciudadano	Que exista mejor comunicación entre el personal de CCV ya que cada compañía vuelve a solicitar los permisos ya autorizados generando demora para la realización de las actividades y trabas en la misma
Puntualidad en el horario de ingreso de acuerdo a lo autorizado	Todo excelente

Los encuestados expresan reiteradamente que un aspecto crucial a considerar es la atención al ciudadano al ingreso del visitante al establecimiento, así como la unificación de criterios y control documental (autorizaciones) para evitar decisiones discrecionales por parte del personal del Cuerpo de Custodia y Vigilancia.

Reviso: O.L. Leonel Ríos Soto Jefe Oficina Asesora de Planeación  
 Reviso: Sonia Aidé Barreto Salina / Profesional Especializada  
 Elaborado por: Adriana Castro - Grupo de Planeación Estratégica  
 Ruta archivo: C:\Users\SBARRETOS\Desktop\SONIA BARRETO 09052024\PLAN ACCION 2024\RACIONALIZACIÓN\RACIONALIZACIÓN 2024  
 Fecha de elaboración: 12/12/2024