

81002-DINPE-GATEC

INPEC 08-01-2021 08:57
Al Contestar Cite Este No: 2021IE0003441 Fol:12 Anex:0 FA:0
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / NORBERTO MUJICA JAIME
ASUNTO INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA PLAN DE ACCION 2020
OBS

2021IE0003441



Bogotá D.C, enero 7 de 2.021

Brigadier General
NORBERTO MUJICA JAIME
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Bogotá

Asunto: **Informe Consolidado Encuestas de Percepción Ciudadana correspondiente al periodo de julio a diciembre 2.020**

Respetuoso Saludo Señor General,

En cumplimiento del plan de acción para el año 2.020, el grupo de atención al ciudadano realizo el consolidado correspondiente a las Encuestas de Percepción Ciudadana de la Sede Central y la enviada por seis (6) Direcciones Regionales, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas, Central y ERON adscritos, como a continuación se presenta.

RESULTADOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION Y SATISFACCION REALIZADA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2.020

Esta información es el resultado de las encuestas realizadas de forma aleatoria simple a los ciudadanos que solicitaron algún trámite o servicio a través de los canales para tal fin, durante los meses de julio a diciembre de 2.020 a las oficinas de atención al ciudadano en (6) Direcciones Regionales, Central, Occidente, Norte, Oriente, Noroeste, Viejo Caldas y ERON seleccionados y adscritos a cada Regional y las encuestas adelantadas en la Sede Central con un total de 7.028 encuestados a nivel nacional, para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención.

Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento, teniendo en cuenta que a partir del mes de marzo se cambió el formulario de encuestas con el fin de obtener una mejor caracterización del ciudadano, resaltando ciertas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad.

CONSOLIDADO JULIO -DICIEMBRE 2.020

ENCUESTAS DE PERCEPCION MARZO -JUNIO 2.020	
SEDE	TOTAL
R. CENTRAL	2.107
R. OCCIDENTE	1.482
R.NOROESTE	993
R.NORTE	880
R.ORIENTE	765
R.V.CALDAS	743
SEDE CENTRAL	58
TOTAL	7.028

CARACTERIZACION DEL CIUDADANO

1. Género

GENERO			
SEDE	F	M	TOTAL
R. CENTRAL	1.032	1.075	2.107
R. OCCIDENTE	518	964	1.482
R.NOROESTE	377	616	993
R.NORTE	458	422	880
R. ORIENTE	459	306	765
R.V.CALDAS.	298	445	743
SEDE CENTRAL	34	24	58
TOTAL	3.176	3.852	7.028
%	45.20%	54.80%	

Un **54.80 %** de los usuarios corresponde al género masculino.

2. Tipo de Población

TIPO DE POBLACION								
SEDE	LGBTI	AFROCOLOMBIANA	INDIGENA	RAIZAL	PALENQUERA	ROM	NINGUNO	OTRO
R.CENTRAL	64	69	104	16	1	0	1154	699
R.OCCIDENTE	91	328	141	25	2	0	654	241
R.NORTE	26	164	54	13	2	2	412	207
R.ORIENTE	6	92	6	3	0	0	448	210
R.NOROESTE	8	80	5	1	0	0	645	254
R.V.CALDAS	48	10	15	0	0	1	360	309
SEDE CENTRAL	8	21	6	2	0	0	11	10
TOTAL	251	764	331	60	5	3	3684	1930
%	3,57 %	10,87%	4,71%	0,85 %	0,07%	0,04 %	52,42%	27,46 %

Un **52.42 %** de los usuarios corresponde a ningún tipo de población y sobresale la población afrocolombiana con un porcentaje del 10.87%.

3. Edad

EDAD					
SEDE	15-18	19-29	30-58	58+	TOTAL
SEDE CENTRAL	4	28	21	5	58
R.ORIENTE	16	327	396	26	765
R.V.CALDAS	12	298	388	45	743
R.NORTE	18	529	270	63	880
R.NOROESTE	5	387	558	43	993
R.CENTRAL	48	877	804	378	2107
R.OCCIDENTE	7	503	821	151	1482
TOTAL	110	1583	2453	417	7028
%	1,57%	22,52%	34,90%	5,93%	

Un 34.90% de los usuarios se encuentran en el rango de los 30 y 58 años de edad, seguida de un porcentaje del 22.52% entre los 19 y 29 años.

4. Estrato Social

ESTRATO							
SEDE	1	2	3	4	5	6	TOTAL
R.OCCIDENTE	733	489	244	7	5	4	1482
R.CENTRAL	798	854	420	15	9	11	2107
R.NOROESTE	608	269	101	12	2	1	993
R.NORTE	305	312	232	28	2	1	880
R.V.CALDAS	109	441	187	6	0	0	743
R.ORIENTE	247	343	172	3	0	0	765
SEDE CENTRAL	16	26	14	2	0	0	58
TOTAL	2816	2734	1370	73	18	17	7028
%	40,07%	38,90%	19,49%	1,04%	0,26%	0,24%	

El **40.07%** de los usuarios se encuentran en estrato 1, seguido de un 38.90% en estrato 2.

5. Escolaridad

ESCOLARIDAD						
SEDE	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICA	UNIVERSIDAD	OTRA	TOTAL
R.OCCIDENTE	598	659	132	83	10	1482
R.CENTRAL	710	819	116	355	107	2107
R.NOROESTE	373	489	81	34	16	993
R.NORTE	289	397	97	85	12	880
R.V.CALDAS	276	405	35	12	15	743
R.ORIENTE	328	378	46	7	6	765
SEDE CENTRAL	10	25	15	8	0	58
TOTAL	2584	3172	522	584	166	7028
%	36,77%	45,13%	7,43%	8,31%	2,36%	

El **45.13%** de los usuarios tienen como ultimo nivel de escolaridad secundaria, seguido de un 36.77% en primaria.

6. Atención preferencial

ATENCION PREFERENCIAL								
SEDE	ADULTO MAYOR	MUJERES EMBARAZADAS	POBLACION EN SITUACION DE VULNERABILIDAD	MINORITARIOS	NIÑOS, NIÑAS ADOLESCENTES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS DE TALLA BAJA	NINGUNO
SEDE CENTRAL	12	6	20	6	0	7	2	5
R.CENTRAL	342	51	469	25	5	62	0	1153
R.OCCIDENTE	535	84	559	53	7	8	56	180
R.NORTE	18	12	368	6	49	7	4	416
R.ORIENTE	25	8	338	3	3	4	2	382
R.NOROESTE	46	10	439	29	2	10	4	453
R.V.CALDAS	44	12	126	11	0	18	0	532
TOTAL	1022	183	2319	133	66	116	68	3121
%	14,54%	2,60%	33,00%	1,89%	0,94%	1,65%	0,97%	44,41%

El **33%** de la población encuestada corresponde a población en situación de vulnerabilidad, seguido de un 14.54% que representa población de adulto mayor.

7. ¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado la política de tratamiento de datos personales?

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	1447	35
R.CENTRAL	2027	80
R.NOROESTE	940	53
R.NORTE	805	75
R.V.CALDAS	729	14
R.ORIENTE	763	2
SEDE CENTRAL	58	0
TOTAL	6769	259
%	96,31%	3,69%

Un **96.31%** de los usuarios son informados de la Política de privacidad del INPEC, esto demuestra un avance en la socialización y aplicabilidad del documento, sin embargo, hay un porcentaje del 3.69%, que dice que no han sido notificados de la ley de privacidad o que no aplica para ellos.

8. ¿Conoce la carta de Trato digno (derechos, deberes y canales atención) de la entidad?

CARTA DEL TRATO DIGNO DE LA ENTIDAD		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	1297	185
R.CENTRAL	1902	205
R.NOROESTE	930	63
R.NORTE	805	75
R.V.CALDAS	704	39
R.ORIENTE	743	22
SEDE CENTRAL	56	2
TOTAL	6437	591
%	91,59%	8,41%

El **91.59 %** de los encuestados conocen la Carta Trato digno al ciudadano, con un 8.41% que manifiesta no conocerla.

9. Trámite o servicio solicitado

SERVICIO O TRAMITE SOLICITADO								
TIPO DE TRAMITE	S. CENTRAL	R.CENTRAL	R-OCCIDENTE	R.NORTE	R.ORIENTE	R.NOROESTE	R.V.CALDAS	TOTAL
Beneficios Administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional)	13	355	227	195	306	232	236	1564
Encomiendas	4	367	212	203	83	107	146	1122
Atención médica	6	364	137		196	85	97	885
Consignación Cuenta Matriz Internos	4	277	119	139	4	140	75	758
Solicitud de descuento para estudio, trabajo y enseñanza	1	199	134	28	9	40	9	420
expedición de cómputos de trabajo y/o estudio	1	108	98	30	120	84	20	461

Otro/Cual:	2	11	28	21	2	115	36	215
Trámite para la Libertad por pena cumplida	3	74	90	26	8	31	24	256
Visitel	0	47	66	140	6	50	31	340
Requerimiento para el cambio de fase	0	120	66	20	6	22	13	247
Información del procedimiento de visitas	6	45	99	20	6	28	37	241
Tramite de Traslado	9	63	87	31	9	25	2	226
No dar Respuesta a las Peticiones	4	39	65	15	6	26	0	155
Carnetización	5	25	48	5	3	7	16	109
Uso excesivo de la Fuerza	0	13	6	7	1	1	1	29
TOTAL	58	2107	1482	880	765	993	743	7028

El **22.25%** solicitan información relacionada con los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) respecto del trámite de encomiendas un 15.96% han requerido, atención medica 12.59%, consignación cuenta matriz 10.78% y así sucesivamente.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

10. ¿Su trámite o servicio que se realizó fue solucionado?

SU TRAMITE FUE SOLUCIONADO		
SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	1829	278
R.OCCIDENTE	1432	50
R.NORTE	789	91
R.ORIENTE	593	172
R.NOROESTE	921	72
R.V.CALDAS	712	31
SEDE CENTRAL	52	6
TOTAL	6328	700
%	90,04%	9,96%

Al 90.04% de los encuestados les fue solucionado el trámite o servicio solicitado

11. ¿Fueron amables los servidores públicos que lo atendieron?

AMABILIDAD DEL SERVIDOR PUBLICO		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	1397	85
R.CENTRAL	2002	105
R.NOROESTE	930	63
R.NORTE	835	45
R.V.CALDAS	714	29
R.ORIENTE	743	22
SEDE CENTRAL	56	2
TOTAL	6677	351
%	95,01%	4,99%

Un **95.01%** de los encuestados indican que los servidores públicos que los atendieron fueron amables en su trato.

12. ¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención a su requerimiento?

FUNCIONARIO POSEE CONOCIMIENTOS		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	1407	75
R.CENTRAL	2012	95
R.NOROESTE	940	53
R.NORTE	835	45
R.V.CALDAS	714	29
R.ORIENTE	753	12
SEDE CENTRAL	58	0
TOTAL	6719	309
%	95,60%	4,40%

Un **95.60%** de los usuarios atendidos consideran que los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para la atención de su requerimiento.

13. ¿La información y respuesta que recibió fue en un lenguaje claro y sencillo?

RESPUESTA EN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
SEDE	SI	NO
R.OCCIDENTE	1417	65
R.CENTRAL	2022	70
R.NOROESTE	955	53
R.NORTE	845	35
R.V.CALDAS	724	19
R.ORIENTE	753	12
SEDE CENTRAL	58	0
TOTAL	6774	254
%	96,39%	3,61%

Para el **96.39%** de los usuarios atendidos consideran que el INPEC se atiende de manera clara, sencilla y con empatía.

14, ¿Tuvo que venir varias veces para cumplir con su requerimiento?

VENIR VARIAS VECES		
SEDE	NO	SI
R.OCCIDENTE	1298	184
R.CENTRAL	1952	155
R.NOROESTE	920	73
R.NORTE	805	75
R.V.CALDAS	704	39
R.ORIENTE	743	22
SEDE CENTRAL	56	2
TOTAL	6478	550
%	92,17%	7,83%

El **7.83%** de los usuarios atendidos, opinan que tuvieron que venir varias veces para solucionar sus requerimientos.

15, ¿Le han solicitado dinero, dadas para proporcionarle el servicio?

SOLICITUD DE DINERO O DADAS POR EL SERVICIO PRESTADO		
SEDE	NO	SI
R.OCCIDENTE	1456	26
R.CENTRAL	2082	25
R.NOROESTE	965	28
R.NORTE	835	45
R.V.CALDAS	739	4
R.ORIENTE	763	2
SEDE CENTRAL	58	0
TOTAL	6898	130
%	98,15%	1,85%

El **1,85%** de los usuarios encuestados manifiesta que le han solicitado dinero o dadas para proporcionarle el servicio, situación que como se puede apreciar se presenta en las regionales Central, Occidente y Norte.

CONCLUSIONES

Un alto porcentaje califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano.

La calificación que brindan la mayoría los ciudadanos encuestados respecto a la estructura física de las oficinas de atención al ciudadano, en aspectos de señalización, comodidad orden y limpieza, así como la suficiencia de ventanillas o módulos es muy buena y con el fin de seguir mejorando en estos aspectos se cuenta con el proyecto de inversión para este año mediante la implementación de infraestructura física (módulos) y herramientas tecnológicas , lo que permitirá seguir individualizar la atención al ciudadano lo cual redundara en una mejor I calidad y eficiencia en la prestación del servicio.

Es de gran importancia el análisis que se puede hacer respecto a cómo los ciudadanos entrevistados, se llevan una buena imagen del Instituto al momento de ser atendidos por los responsables de la oficina de atención al ciudadano, lo que nos indica que los aspectos relacionados con retroalimentación y capacitación en temas tan importantes como la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano que se han socializado han surtido efecto.

En algunas ocasiones los ciudadanos perciben cierta inconformidad por las demoras en la prestación de algunos servicios especialmente los relacionados con los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) encomiendas, atención médica, consignación cuenta matriz, procedimiento de visitas, entre los más relevantes

Se deduce que la mayoría de los entrevistados pertenecen a los estratos uno, dos y tres con una mayor participación del género femenino y que un porcentaje relativamente alto se encuentra ocupado bien sea trabajando o estudiando.

Como se puede apreciar los ciudadanos que respondieron la encuesta están conscientes de que el INPEC enfoca sus esfuerzos en el cumplimiento de la Misión cuyo propósito es ofrecer la atención de los servicios con excelencia.

RECOMENDACIONES

Hacer visible la Carta de Trato Digno al Ciudadano en todas las oficinas de atención, con el fin de mejorar este indicador garantizando los derechos de los ciudadanos, que como funcionarios públicos debemos velar por que se cumplan, y así mismo fortalecer la interacción de la administración con los ciudadanos en cumplimiento a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Continuar informando a los familiares de la población Privada de la libertad por medio de grupos focales y de los mismos privados de la libertad información sobre los tramites o requisitos a que tienen derecho en lo referente a salud, visitas, trámites jurídicos, consignación cuenta matriz, programa delinquir no paga, tramite carnet de menores.

Continuar con la debida información y aplicabilidad sobre la política de tratamiento de datos personales a los usuarios en cumplimiento de la ley.

Utilizar los canales de difusión de la entidad para informar que para sus trámites o requerimientos los ciudadanos, no requieren de utilizar a terceros (tramitador) ni ofrecer dadas,

Atender a los ciudadanos oportunamente sus requerimientos sin discriminación y prestar el servicio con respeto sin clasificaciones sobre su nivel escolar o estrato social, ya que el objetivo primordial es mejorar cada día más la imagen institucional

Dar instrucciones a los ERON para que se dé tramiten a todas las PQRSD presentadas por los ciudadanos y que se realice el seguimiento adecuado para que los usuarios no reiteren sus solicitudes ni tengan en lo posible que venir varias a veces por el mismo requerimiento y así mismo ser claros en las respuestas

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Reviso: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano
Proyectó: Luis Alejandro González Torres – Profesional Universitario.
Grupo Atención al Ciudadano – enero 7 de 2021
Archivo: mis documentos informes de encuestas de Percepción 2.020