

Cartilla de atención

al **dadano**

del

SISTEMA PENITENCIARIO CARCELARIO



**INPEC**  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario



CARTILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL SISTEMA  
NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO

Doctor  
JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN  
Presidente de la República

Doctor  
ALFONSO GÓMEZ MÉNDEZ  
Ministro de Justicia y del Derecho

Mayor General  
GUSTAVO ADOLFO RICAURTE TAPIA  
Director general Instituto Nacional  
Penitenciario y Carcelario

Teniente coronel  
JHON ALEJANDRO MURILLO PÉREZ  
Director de Custodia y Vigilancia INPEC

Trabajadora Social Especializa en  
Psicología Organizacional  
LEYLA MILENA MEDINA LOZANO  
Coordinadora  
Grupo de Atención  
al Ciudadano del INPEC

Bogotá, D. C., 2013

# Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
<b>1</b> EL SERVICIO .....	8
Definiciones	
Calidad	
Causas de la baja calidad en el servicio	
Factores según los cuales los usuarios juzgan la calidad de un servicio	
El servicio debe responder a las expectativas del ciudadano	
Los esfuerzos del servicio de atención al ciudadano están dirigidos a	
Etapas del servicio de Atención al Ciudadano	
<b>2</b> LOS SERVIDORES PÚBLICOS .....	16
Funciones	
Cualidades de un servidor público de Atención al Ciudadano	
Los servidores públicos que atienden a los ciudadanos	
Orientaciones en momentos de atención	
<b>3</b> CANALES DE ATENCIÓN.....	22
La comunicación en la atención al público	
Características de la comunicación en la atención al ciudadano	
3.1 ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	24
Etapas en la atención presencial	
Descripción del lugar donde se ofrece el servicio de Atención al Ciudadano	
El servidor público, en la atención personalizada	
Pautas fundamentales que deben tenerse en cuenta a la hora de atender al ciudadano	
3.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	33
Factores principales en la atención telefónica	
3.3 ATENCIÓN ESCRITA .....	34
3.4 ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO .....	35
<b>4</b> MARCO NORMATIVO .....	38
BIBLIOGRAFÍA .....	39

## Introducción

En el marco de la Constitución y la ley, así como en el marco básico de su estructura y funcionamiento, se establece que el Servicio al Ciudadano se crea como instancia coordinadora de las estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración Pública nacional, para beneficio de la comunidad.

A través de ellas se cumplen funciones públicas encaminadas a la generación de nuevas estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

Al INPEC le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, promover la participación ciudadana, y accesibilidad a los trámites y servicios propios del Instituto para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. La mejora de la calidad en la atención al ciudadano, se convierte en un reto importante para nuestra entidad; la modernización, la innovación tecnológica, la calidad en los procesos y los cambios vertiginosos han conformado una tendencia creciente de las expectativas de la población por más y mejores servicios; por eso se debe procurar que la atención a la ciudadanía esté encaminada a la consecución de la satisfacción total de sus requerimientos y necesidades, de manera eficiente y con prontitud, para que los derechos e intereses de los ciudadanos sean orientados y atendidos adecuadamente.

De esta manera, el Grupo de Atención al Ciudadano entrega, a los servidores públicos del Instituto, los fundamentos básicos y legales de la atención y algunas pautas comportamentales para la prestación del servicio.

Esta guía se dirige no solo a los funcionarios que prestan directamente la Atención al Ciudadano, también servirá como herramienta, para toda la institución, en cumplimiento de la función del Estado: "servir a la comunidad convirtiendo a los ciudadanos y ciudadanas en el eje de la gestión pública" a fin de que cada esfuerzo esté dirigido a satisfacer las necesidades de la comunidad y a garantizar su bienestar, individual y colectivo.



Desde esta perspectiva, se espera que esta Cartilla contribuya a optimizar la labor desempeñada por todos aquellos que creemos que el servicio a la ciudadanía es la razón y finalidad de nuestro trabajo y nos ayudará a continuar el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios que prestamos en nuestra institución.

El contenido del presente documento se desarrolla en cuatro divisiones que cumplen con los lineamientos trazados por el Departamento Nacional de Planeación. En primer lugar se presentan las definiciones sobre el servicio; en segundo lugar se encuentra el tema relacionado con servidores públicos, seguido por los canales de atención, para por último, encontrar la normativa.



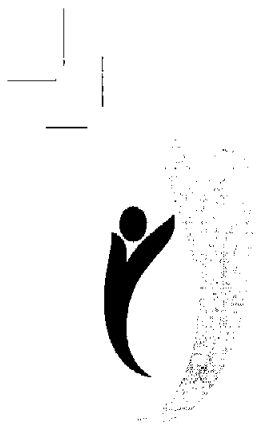




Il Servizio



servizio al cittadino



## I Servicio

Para el INPEC, el servicio al ciudadano es una filosofía de vida que lleva a apoyar a los demás; es esa inspiración interna que, como personas y como entidad, nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades y sus requerimientos. Los ciudadanos constituyen el elemento vital e impulsor de nuestra organización, por ello, la atención y la prestación del servicio a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración; la atención eficiente y con calidad humana permite un contacto cordial y genera imagen institucional.

El servicio al ciudadano debe cumplir con atributos como amabilidad, prontitud, rapidez y eficiencia; debe ser respetuoso y confiable a fin de cubrir las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a su prestación y de esta manera hacerlo incluyente en el marco de un Estado social de derecho.

### • DEFINICIONES

**Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública<sup>1</sup>.

**Petición:** derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución<sup>2</sup>.

**Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Decreto 2623 de 2009, artículo 3.

<sup>2</sup> Ley 1437 de 2011, artículo 13.

<sup>3</sup> Veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá. 2010. En: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.





**Reclamo:** derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud<sup>4</sup>.

**Sugerencia:** manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad<sup>5</sup>.

**Denuncia:** acción dirigida a poner en conocimiento de una autoridad competente una conducta, posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional. Es necesario indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- CALIDAD

La calidad en el servicio de atención al ciudadano es responsabilidad de todos, luego, la calidad es un compromiso individual de los servidores públicos.

Como seres humanos debemos permanecer dispuestos a una mejora continua y a un crecimiento personal, y, el servicio de atención al ciudadano más que un espacio, es una herramienta estratégica institucional que posibilita este ejercicio, pues nos permite practicar el autocontrol, ser proactivos, evitar la rutina y probar nuestras competencias.

- CAUSAS DE LA BAJA CALIDAD EN EL SERVICIO

Las diferentes experiencias y situaciones cotidianas que se presentan no solo en las entidades públicas sino en el diario vivir de las personas han determinado que la calidad, en general, no es solamente aquella que se ve o se aprecia en forma tangible; consiste en que un servicio además de ser aceptable debe ser integral.

A continuación ilustramos algunos ejemplos de lo que denominan baja calidad en cualquier gestión.

1. Tener al cliente esperando al teléfono durante un tiempo excesivo.

<sup>4</sup> Veeduría Distrito: Op. cit.

<sup>5</sup> Superintendencia de Notaría y Registro. Procedimiento tratamiento de buzón de sugerencias del proceso gestión cultura del servicio y atención al ciudadano.



## Cartilla de atención al ciudadano

2. Considerar las quejas de los ciudadanos como una manifestación solo de protestas infundadas.
3. Recoger reclamaciones y no hacer nada con ellas.
4. Tardanza en las respuestas de las solicitudes, quejas o reclamos.
5. Falta de amabilidad con el ciudadano.
6. Deficiente presentación tanto de instalaciones como del servidor.
7. Baja eficiencia en la atención.

### • FACTORES SEGÚN LOS CUALES LOS USUARIOS JUZGAN LA CALIDAD DE UN SERVICIO

Cuando el ciudadano entra en contacto con el servicio de Atención del INPEC surge en él la oportunidad de formarse una opinión sobre este y por extensión, sobre el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC).

¿Cuáles razonamientos juegan un papel importante en ello?

Una primera buena impresión:

- las instalaciones (espacios, mobiliario, aseo, orden).
- la cantidad de servidores (de acuerdo a la fila de espera o cola). Ofrecer una atención rápida.
- el personal (presencia física, disponibilidad de servicio). Óptima presentación personal.

Seguida de:

- la empatía (capacidad de identificarse con el otro).
- la capacidad de respuesta (impresión de competencia, rapidez en la atención, eficacia tanto en la escucha como en el entendimiento de lo expuesto por el ciudadano).



la seguridad (exactitud en las respuestas, esto aporta tranquilidad de que su solicitud comienza a ser atendida).

- **EL SERVICIO DEBE RESPONDER A LAS EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO**

Toda persona que acude a cualquier institución en búsqueda, bien sea de una solicitud, un servicio, una orientación o cualquier otra situación que requiera de su atención dentro de los principios institucionales tiene que orientarse también su atención como mínimo con los siguientes elementos:

- \* Con excelente punto de Atención al Ciudadano
  - \* Con presentación personal adecuada
  - \* Con disponibilidad de atención
  - \* Con atención efectiva a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
  - \* Comprendiendo sus necesidades
  - \* Con respuestas claras y oportunas
  - \* Con sinceridad y precisión del trámite que solicita
  - \* Con confiabilidad en las respuestas y compromisos
  - \* Mostrando eficiencia en la realización de nuestro trabajo
  - \* Con seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- **LOS ESFUERZOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ESTÁN DIRIGIDOS A:**
    - \* Los ciudadanos
    - \* La población reclusa
    - \* Las familias de la población reclusa
    - \* Los servidores públicos y privados
    - \* Las entidades gubernamentales



Cartilla de atención al ciudadano

- \* La academia
- \* Los apoderados.

#### • ETAPAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) debe cumplir con las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio. Sus etapas son:

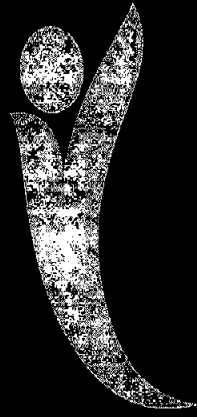
**Confiable.** Que tanto el servicio como la información suministrada sean exactos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

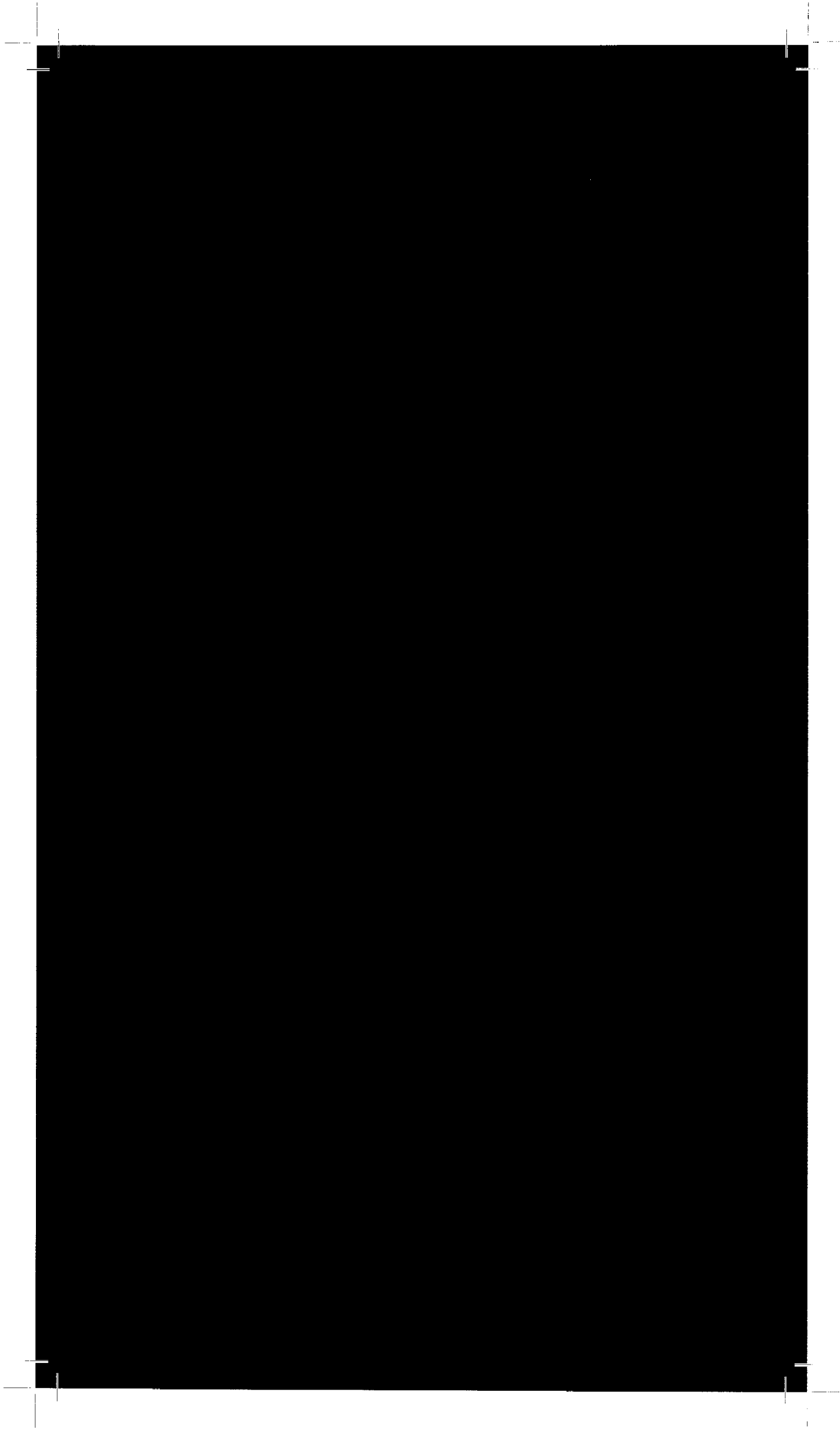
**Amable.** Que el servicio prestado sea de manera respetuosa y gentil, otorgando la importancia que se merecen los interlocutores, y prestando un servicio especial con la condición de incapacidad.

**Efectiva.** Que el servicio responda a las necesidades y peticiones de los ciudadanos(as), siempre que estas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.

**Oportuno.** Que se dé respuesta dentro de los términos de ley establecidos.

La excelencia en el servicio se da con claridad a los ciudadanos(as) cuando se les informan sus derechos y deberes frente a la Administración Pública y se les precisa sobre cómo proceder en cada caso en particular.







Los servidores públicos



servicio al ciudadano



## Los servidores públicos

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 123 consagra que: “son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento

La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio”.

### • FUNCIONES

Son funciones de los servidores públicos de Atención al ciudadano en el INPEC las establecidas en la Resolución 2122 del 2012 y que se relacionan a continuación:

- ✓ Recibir, registrar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los internos y de la ciudadanía, según lo dispuesto en la normativa vigente y en los procedimientos establecidos por el Instituto.
- ✓ Informar oportunamente, a los internos y a la ciudadanía, la gestión adelantada respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) atendidos, de acuerdo con la respuesta de las dependencias competentes.
- ✓ Realizar seguimiento a la gestión adelantada respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) atendidas, de acuerdo con la respuesta de las dependencias competentes.
- ✓ Consolidar la información estadística de PQRS manteniendo un archivo de consulta y un banco de datos que permitan el mejoramiento continuo de los servicios del Instituto.
- ✓ Realizar diagnósticos, estudios y propuestas de solución respecto a la problemática detectada, producto del análisis de las PQRS, de los internos y la ciudadanía.





- ✓ Dirigir y orientar la gestión de las dependencias de Atención al Ciudadano y los canales de comunicación dispuestos para la recepción de PQRS en las direcciones regionales y los ERON
- ✓ Verificar el funcionamiento y operación de las dependencias descentradas de Atención al Ciudadano, y demás servicios de recepción e interacción con el interno.
- ✓ Verificar que los procedimientos realizados por las dependencias descentradas de Atención al Ciudadano sean efectivos.
- ✓ Coordinar con las dependencias a que haya lugar, las mejoras en los canales de servicio presencial, telefónico y virtual.
- ✓ Coordinar la aplicación de instrumento tipo encuesta que permitan evaluar la calidad y satisfacción en los servicios que presta el Instituto.
- ✓ Consolidar y analizar la información relacionada con el nivel de satisfacción de los internos y partes interesadas.
- ✓ Mantener la reserva debida sobre la información que se administra en el Grupo de Atención al Ciudadano, salvo las excepciones legales.
- ✓ Dar trámite a las PQRS que, por su naturaleza, sean competencia de otras entidades.
- ✓ Desarrollar actividades que conduzcan a la formación y sensibilización de los servidores vinculados al Instituto, frente al servicio y la Atención al Ciudadano.
- ✓ Ejecutar las políticas, planes, programas y demás directrices que, en materia de Atención al Ciudadano, expida el Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General.
- ✓ Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- ✓ Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia. 6



## Cartilla de atención al ciudadano

### • CUALIDADES DE UN SERVIDOR PÚBLICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Un servidor público que se encuentre al frente de la Atención al Ciudadano en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) deberá contar con:

- Capacidad de escucha
- Capacidad para asesorar y orientar
- Amabilidad y cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia
- Paciencia
- Dinamismo.

Los servidores que atienden a los ciudadanos proporcionan gran parte de la imagen que estos perciben sobre el INPEC; sobre estos servidores recae una gran responsabilidad.

Ser capaces de entender las necesidades de nuestros ciudadanos, de transmitir adecuadamente la información que poseemos y de que ellos la reciban y comprendan correctamente garantiza que podamos prestar un servicio de calidad. Por esta razón, la comunicación se convierte en un elemento clave y crucial en su trabajo.

La información y el asesoramiento se materializan en una serie de características que debe cumplir un servicio de información confiable, al transmitir una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, y ofrecer información y datos exactos en el asesoramiento a los ciudadanos.

### • ORIENTACIONES EN MOMENTOS DE ATENCIÓN

18

1. La información debe estar actualizada y se debe dar un trato amable a los ciudadanos, utilizar un lenguaje sencillo, comprensible y evitar en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico.

## Cartilla de atención al ciudadano

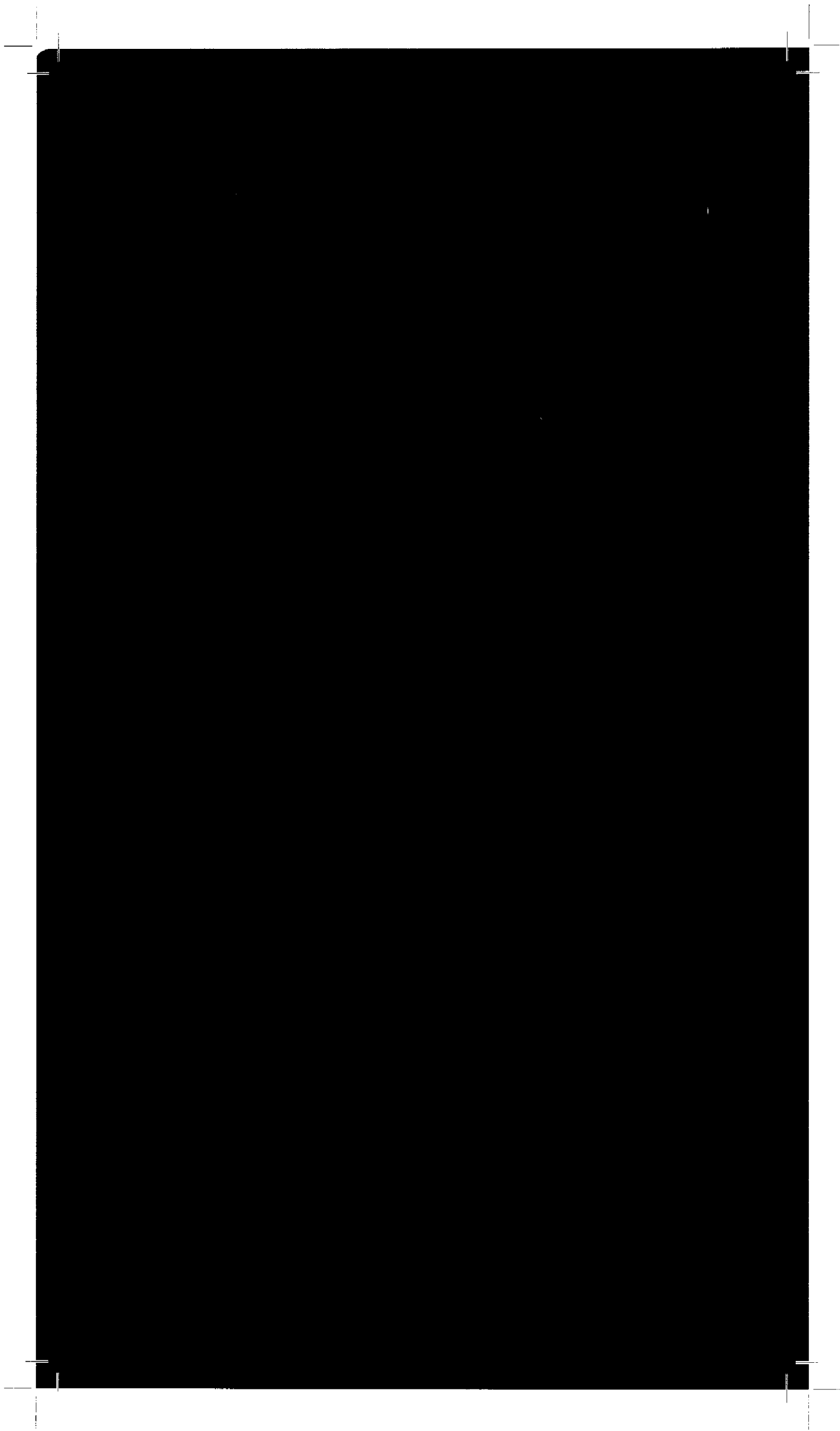


2. Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano. La atención debe ser ágil y eficiente en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes de la

A series of vertical lines forming a writing area, intended for notes or answers related to the text above.

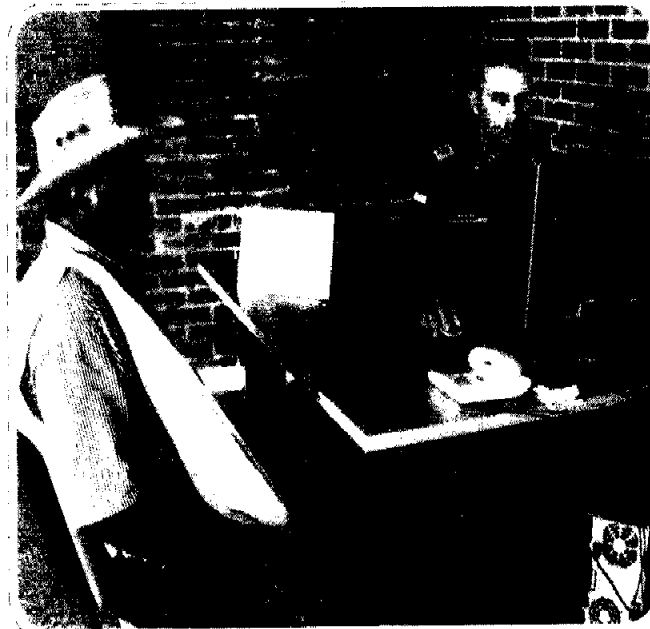


2. Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano. La atención debe ser ágil y eficiente en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes de la ciudadanía, tanto de información, de asesoramiento o de trámite.
3. Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano(a); esto le hará sentir que él o ella merecen toda su atención, esto hará que él sienta que es importante para usted.
4. Hable en un tono moderado, perceptible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano(a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones difíciles.
5. Si es posible, utilice el nombre del ciudadano(a), antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
6. No tutee al ciudadano(a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos(as).
7. Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano(a) le manifiesta.
8. No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a), mientras lo(a) atiende.
9. Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar.
10. Explique al ciudadano por qué debe esperar e indíquele el tiempo aproximado de espera.
11. Agradezca al ciudadano por el tiempo de espera.
12. Evite la formación de filas.
13. Dé trato preferencial a las personas de tercera edad, a los discapacitados, a los menores y a las mujeres embarazadas.





# Canales de atención



servicio al ciudadano



Cartilla de atención al ciudadano

## anales de atención

Corresponde, entonces, al grupo de atención al ciudadano recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional: "contribuir al desarrollo y resignificación de las potencialidades de las personas privadas de la libertad, a través de los servicios penitenciarios atención básica y seguridad, fundamentados en el respeto de los derechos humanos" al orientar y liderar la formulación y el seguimiento de las políticas para el fortalecimiento del servicio en la unidad administrativa, en las regionales, Escuela de Formación Penitenciario y los establecimientos a nivel nacional, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión encaminados al mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

El servicio de Atención al Ciudadano está dirigido a toda la ciudadanía, con atención preferencial y prioritaria para aquellos grupos poblacionales vulnerables, como adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, forjando un clima de cordialidad fundamentado en la eficacia y profesionalismo de los servicios prestados y la labor efectuada.

El proceso se estructura bajo cuatro canales para la atención integral a la ciudadanía: personalizada, telefónico, escrito y correo electrónico con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

Los funcionarios que prestan el servicio de atención a nivel nacional ofrecen una atención ágil, confiable, oportuna, efectiva, integral y digna, a fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes, y generar satisfacción de sus necesidades de información, realización de trámites y acceso a servicios públicos.

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) tiene 146 puntos de atención personalizada en los cuales se puede acceder a los servicios de información y realizar diferentes trámites. Su ubicación es: Uno en la Dirección General, 138 en los establecimientos de orden nacional, seis regionales y uno en la Escuela de Formación Penitenciaria.

22

En ellos se promueven, facilitar un mayor acercamiento y una interacción entre el instituto y la comunidad con el propósito de reconocer las necesidades del colectivo social lo que nos lleva a establecer alternativas para su satisfacción.

**INPEC**  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario



- LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) concibe que el servicio que presta es personal y por esta razón es colaborativo, pleno de fases de intercambio de información. Por lo tanto, dispone de un sistema de información a través del cual pretende dar respuesta a las necesidades y expectativas de sus ciudadanos, facilitándoles, en todo momento, información actualizada.

El servicio de Atención al Ciudadano persigue los siguientes objetivos:

- ✓ Proporcionar a los ciudadanos e instituciones públicas y privadas información sobre las dependencias, regionales, establecimientos, servicios y procedimientos, que son competencia del Instituto.
- ✓ Orientar sobre el acceso a los servicios del Instituto a ciudadanos, entes de Estado, las ONG y otras organizaciones.
- ✓ Ofrecer información a los interesados sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos de los que son parte interesada.
- ✓ Informar y orientar a los servidores públicos del INPEC sobre el acceso y uso del aplicativo Quejas Web, único programa que se utiliza para recibir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en la Institución.

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) garantiza a los ciudadanos el ejercer sus derechos, reconocidos por la ley para contribuir a la satisfacción de las necesidades del ciudadano y a sí elevar la imagen del Instituto.

Por lo anterior, desde el 2006, el Instituto viene fortaleciendo los canales de atención a través de los diferentes establecimientos del orden nacional, las regionales y la Escuela de Formación Penitenciaria.

- CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

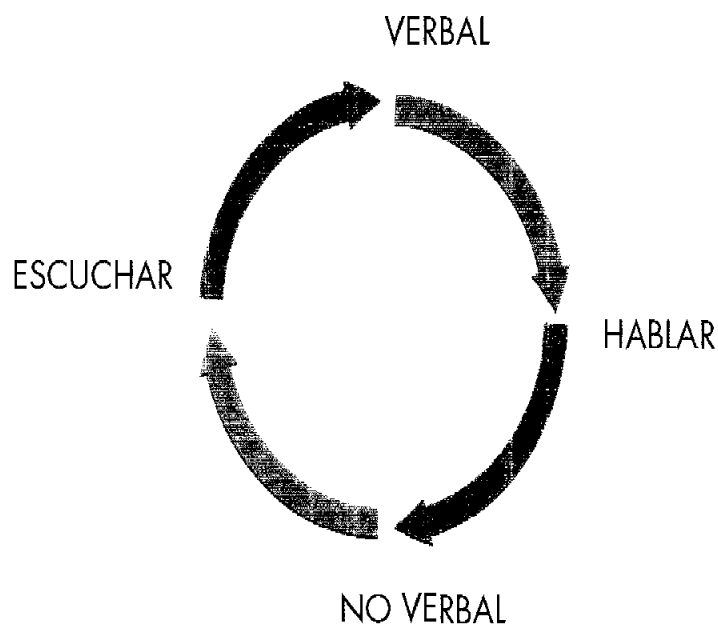
Para la acción de comunicar, la oralidad y la escritura son herramientas que posibilitan expresar pensamientos, sentir, tesis, ideas, proyectos. es decir, evidenciar el contenido humano y transmitir información; no obstante, existen otras herramientas que contribuyen en el proceso de comunicación las actitudes, el movimiento de ojos, de manos y del cuerpo y permiten completar la lectura de lo que se está comunicando.





## Cartilla de atención al ciudadano

Es así como con miras a alcanzar una comunicación eficaz y mantener unas relaciones cordiales entre el servidor público y el ciudadano, los hablantes utilizamos unas fórmulas verbales y no verbales en el ciclo de escuchar-hablar cuya sana aplicación contribuye a la transmisión exitosa de la información.



Una escucha activa requiere concentración y disciplina. Adicionalmente, se recomienda evitar:

- Interrumpir al ciudadano en tanto habla
- Hacer ofrecimientos prematuros
- Emitir juicios de valor.

### 3.1 ATENCIÓN PERSONALIZADA

Es realizada por los servidores públicos del INPEC de la Dirección General, las direcciones regionales, la Escuela de Formación Penitenciaria y los establecimientos de reclusión que se encuentran en los puntos de atención al Ciudadano, donde la ciudadanía de manera presencial puede acceder al servicio y solicitar información, hacer una petición, presentar una queja o un reclamo, formular una denuncia o hacer una sugerencia.

24

La atención personal implica una comunicación inmediata por parte del servidor y el ciudadano que solicita el servicio; desde el inicio se deben intercambiar mensajes de manera continua utilizando, además, el lenguaje corporal.



Con carácter general, en la comunicación e interacción con el ciudadano, se deben tener en cuenta cuatro variables fundamentales que pueden afectar positiva o negativamente la interacción del personal de atención al público con el ciudadano:

- ✓ la actitud corporal
- ✓ la expresión oral
- ✓ la escucha activa
- ✓ la asertividad.

Aunque son tratados en las situaciones particulares que se describen en otros puntos de la cartilla, con carácter general, se recogen algunas recomendaciones para los puntos anteriores:

✓ La actitud corporal:

Mirar a los ojos. El contacto visual indica que el canal de comunicación está abierto.

Saludar con la mirada. Es la manera de informar al ciudadano que somos conscientes de su presencia y estamos en disposición de atenderle.

Sonreír (es un gesto de recepción, de bienvenida) y utilizar gestos que indiquen que estamos receptivos y abiertos, ayuda y facilita la comunicación.

Utilizar una buena postura. Indica nuestro grado de atención y disponibilidad.

✓ La expresión oral:

Saludar. En la atención presencial es el inicio de la comunicación.

Comunicarnos con claridad y simplicidad. Nuestra forma de expresarnos debe ser clara y sencilla para ayudar a la comprensión por parte del ciudadano.

Utilizar un vocabulario adecuado y sencillo. Se debe adecuar el vo-



## Cartilla de atención al ciudadano

cabulario y el lenguaje al nivel cultural y a las circunstancias particulares del ciudadano.

Usar un tono de voz adecuado. Ayuda a la comprensión por parte del ciudadano.

### ✓ La escucha activa:

Saber escuchar y entender qué es lo que solicitan los ciudadanos. Una persona que atiende al público tiene que escuchar, entender y buscar lo esencial de la explicación para facilitar la comunicación.

Saber identificar los problemas. Estar atento a las dificultades que aparezcan en cada caso.

Ofrecer la información necesaria. Evitar dar información no solicitada por el ciudadano que pueda provocar confusión en la respuesta.

Una vez que el ciudadano se ha puesto cómodo, empieza a hablar. En este momento hay que poner en juego la escucha activa. Hay que enterarse de lo que dice, no de lo que nos parece que dice. Saber escuchar a la otra persona es la mejor forma de enterarnos en qué consiste su problema.

- Es bueno tener la mente abierta
- No pensar: "Ya sé lo que me va a decir".

### ✓ La asertividad:

Técnica que nos hace capaces de manifestarnos tal y como somos, diciendo lo que pensamos, sin provocar en el otro conductas agresivas, de rechazo o de huida, y además sin guardar internamente ningún sentimiento de lucha o agresión.

También nos ayuda a aceptar y a canalizar las críticas como una aportación positiva y como un elemento para mejorar profesionalmente.

## • ETAPAS EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

26

A continuación se describen las etapas de los servicios personalizados:



### Proceso de Atención al Ciudadano



- Contacto inicial

El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente en un clima prolongado.

Partiendo de una imagen cuidada, tanto personal como del puesto de trabajo, damos la bienvenida al ciudadano con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos, si es posible. Seguidamente, le acogemos de manera amable, invitándole a tomar asiento, si procede, y, con cordialidad, le ofrecemos nuestra ayuda.

- Solicitud de atención personalizada

A continuación, escuchamos activamente al ciudadano y de ser posible, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante el problema planteado utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo, asintiendo con movimiento de cabeza, y reforzando con breves comentarios. En el evento de que el ciudadano se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión. Identificaremos las necesidades del ciudadano.



## Cartilla de atención al ciudadano

no, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.

Finalmente, repetiremos lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle.

- Prestación del servicio (información y trámite de la Atención)

Una vez concretada la necesidad, realizaremos las preguntas específicas sobre la materia y aclararemos los posibles aspectos confusos para proceder a ofrecer los datos que el ciudadano solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible. Si el caso lo requiere, consultaremos con otras unidades para obtener la información necesaria.

Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución al problema comunicado, explicándoselo al ciudadano de una manera clara y sencilla. En el caso de no poder resolver la necesidad del ciudadano en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas.

Al término de la atención, verificaremos la conformidad del ciudadano con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada al ciudadano como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.

- Despedida y salida

Finalmente, nos despediremos, si es posible, diciéndole su nombre, de manera amable y cortés, y quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar, agradecer al ciudadano(a) el haber acudido al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) para resolver su problema, y preguntar si se le puede servir en algo más.

Después de los momentos de verdad, el servidor debe:

- ✓ Deje por escrito las situaciones no solucionadas, o haga registro de ello en los sistemas dispuestos en aplicativo Quejas Web.
- ✓ En lo posible hacer seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, a fin de optimizar el servicio.



- DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE OFRECE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El responsable del Centro de Atención debe ofrecer a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera digna un óptimo servicio.

- ✓ Si en las áreas de atención hay dispuestos televisores que brindan información al ciudadano, asegúrese de que su volumen sea adecuado para que no incomode en la interacción entre los ciudadanos y los servidores públicos.
- ✓ Disponga contenidos de televisión que estén relacionados con temas institucionales.
- ✓ Proponga la utilización adecuada de los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.
- ✓ Verifique diariamente la limpieza de las áreas externas de los Centros de Atención.
- ✓ Verifique periódicamente la limpieza y pulcritud de los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.
- ✓ Revise el funcionamiento de los siguientes elementos:
  - Iluminación interiores y exteriores, y elementos que las componen
  - Equipos de comunicación y redes de voz y datos
  - Señalización individual y general
  - Módulos de trabajo, escritorios y sillas.

- ASPECTOS IMPORTANTES DE LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA CANAL PERSONALIZADO

Esta atención especializada es la que se ofrece a los ciudadanos en condiciones particulares, por ejemplo, personas con limitaciones físicas:

- ✓ Atienda siempre con respeto y deferencia por el estado de cada persona, y ofrezca un trato igualitario.



## Cartilla de atención al ciudadano

- ✓ Remedie actitudes sobreprotectoras que estigmaticen a los ciudadanos discapacitados.
  - ✓ Pregúntele al ciudadano si requiere apoyo o compañía para desplazarse; la asistencia espontánea no siempre es útil, puede ser inoportuno.
  - ✓ Si el ciudadano está acompañado o tiene un intérprete, diríjase directamente al ciudadano y no a su acompañante a fin de que no se sienta excluido.
- ### Personas con discapacidad auditiva
- ✓ Mantenga una actitud de colaboración hacia las personas no puedan valerse por sí mismas, no obstante indague primero si requiere ayuda.
  - ✓ Cuando la persona está en silla de ruedas procure situarse a la altura de sus ojos para así establecer un mejor contacto.
  - ✓ Cuando el ciudadano tiene una discapacidad auditiva:
    - ✓ No grite, la persona no capta las palabras, y sí percibe un rostro hostil.
    - ✓ Utilice oraciones cortas y claras, gestos y símbolos sencillos.
    - ✓ Las personas sordas leen los labios. Es por tal motivo que debe vocalizar correctamente, sin hacer gestos recargados que afecten el mensaje.
    - ✓ Conserve una condición serena, y exprese cuantas veces sea necesario.
  - ✓ Salude a la persona. Puede tocar su brazo o su mano para atraer su atención.
  - ✓ Diríjase a la persona por su nombre para que entienda claramente que nos dirigimos a ella.
  - ✓ La comunicación debe ser oral, estas personas escuchan la información.
  - ✓ No manejar muecas o expresiones indefinidas (como "allá" o "por acá"), pues carecen del sentido visual.



- ✓ Cuando vaya a leerle un escrito se debe hacer lenta y claramente.
- ✓ Cuando quiera indicarle dónde hay un asiento libre lleve su mano hacia el reverso del brazo de la silla.
- ✓ No dejar en los lugares de atención objetos que obstaculicen la movilidad.
- **PAUTAS FUNDAMENTALES QUE DEBEN TENERSE EN CUENTA A LA HORA DE ATENDER AL CIUDADANO**
  - ✓ Es aconsejable que en los puestos de Atención al Ciudadano no exista un teléfono que constantemente reciba llamadas, tanto porque no permite la buena atención al ciudadano como por la mala imagen que da el atender una llamada telefónica teniendo en cuenta que hay ciudadanos presentes y pendientes de atención.
  - ✓ Así mismo, el orden en el puesto de trabajo es uno de los elementos que transmite el compromiso institucional con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) del ciudadano. El desorden en la mesa de atención transmite un mensaje negativo.
  - ✓ Es importante la imagen personal. Vestir con pulcritud genera confianza y es muestra de respeto por los demás.
  - ✓ Dentro de la imagen personal, se tiene en cuenta, también, el mobiliario/oficina y el puesto de trabajo donde se presta la Atención al Ciudadano; este debe tener: orden, limpieza, luminosidad, comodidad en la zona de espera, etc.
  - ✓ Las personas encargadas de desempeñar las labores de Atención al Ciudadano deben contar con el conocimiento integral indispensable del Instituto.
  - ✓ Es imprescindible, como interlocutores directos entre el ciudadano y la Administración Pública, cumplir una serie de requisitos basados no solo en conocimientos técnicos sobre materias específicas de interés para los ciudadanos, sino en una serie de actitudes y aptitudes que garanticen el éxito del proceso de comunicación e información. Por ello, el perfil profesional de los servidores de Atención al Ciudadano del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) debe contener los conocimientos tanto de los servicios del Instituto como de las técnicas de comunicación y de atención.





## Cartilla de atención al ciudadano

- ✓ Entre las aptitudes, se deben tener en cuenta el trato amable, receptivo y educado; la actuación rápida y eficaz; la fluidez verbal; la comprensión verbal y escrita; la memoria para las instrucciones orales; la capacidad para tomar decisiones; la iniciativa ante situaciones sin instrucción específica o no reglada.
- ✓ En cuanto a las actitudes del servidor de Atención al Ciudadano, son indispensables la amabilidad y la atención, la discreción y prudencia y el compromiso con la resolución de la PQRS.
- ✓ Son Fundamentales la imparcialidad y la objetividad; no opine, no valore, evite la utilización de lenguaje técnico ante el ciudadano.

Por otro lado, el trabajo en equipo es importante; por lo tanto, se debe poner especial énfasis en que el personal de Atención al Ciudadano desempeñe su labor con una filosofía de trabajo en equipo. El hecho de que se atienda individualmente a cada ciudadano no quiere decir que no se deba trabajar en equipo; hacerlo es muy satisfactorio, ya que se comparten objetivos comunes y todo el grupo está involucrado. Cuando el ambiente laboral es bueno, los problemas cotidianos se suavizan trabajando en equipo.

Trabajar en equipo no es simplemente trabajar en grupo. El apoyo establecido para las rotaciones de turnos y sustituciones habituales (desayunos, ausencias previstas como vacaciones y permisos, ausencias no previstas como son las enfermedades, entre otros) constituye un aspecto del trabajo de un grupo. Pero el trabajo en equipo supone una mayor participación y coordinación que puede manifestarse en muchos detalles:

De forma voluntaria y por acumulación de tareas se reparte el trabajo, sobre todo en los casos en que hay que establecer un orden de prioridades, o sea sacar en primer lugar el trabajo que tiene plazos previstos y dejar de lado el trabajo personal; de eso se trata el trabajo en equipo.

Cuando surge cualquier situación de tensión en la Atención al Ciudadano, siempre hay alguien que apoya sin que se lo pidan, trata de calmar la situación con una actitud perspicaz y respetuosa.

Se debe tener en cuenta también que atender al ciudadano tiene sus momentos difíciles, pero también tienes momentos óptimos y esto constituye una oportunidad para mejorar como servidor.



### 3.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Como su nombre lo indica, es la realizada a través del teléfono; de tal manera la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites y servicios que presta el INPEC.

La atención telefónica, de igual forma, tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial no solo el mensaje notificado, sino la forma de comunicarlo y el tono de voz. Este deberá ajustarse a las circunstancias de la conversación, con buena vocalización y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.

La secuencia de atención telefónica por parte del servidor al ciudadano se lleva a cabo en la siguiente forma:

- ✓ Identificar la entidad
- ✓ Saludar amablemente
- ✓ Identificarse para que el usuario conozca quién es su interlocutor e indicarle en qué se le puede servir.
- ✓ Brindar la atención solicitada
- ✓ Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al servicio
- ✓ Invitarlo a que vuelva a contar con el servicio cuantas veces lo necesite.

#### • FACTORES PRINCIPALES EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- ✓ El tono de voz

Elemento básico en la atención telefónica, pues no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere transmitir del instituto. Por ello, la voz debe tener un timbre agradable y estar en capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:

- Inicio de contacto: tono cálido y amable
- Momento de dar información: reflejar seguridad



## Cartilla de atención al ciudadano

- Momento de duda o queja: sin prometer algo que no se puede cumplir, proponga al ciudadano una alternativa de solución
- Cuando se llega a dar la información, mostrar seguridad
- Cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo: ser persuasivos, contundentes y mostrar seguridad en la voz
- Fin de información: ser concluyente
- Despedida: tono cálido y amable

Si en el desarrollo de la llamada se debe hacer que el ciudadano(a) espere:

- Explíquele la razón y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar
- Informe antes de hacerlo(a) que puede esperar

Espera a que el ciudadano(a) le conteste.

Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar"

Si la espera es de uno a tres minutos, dé la opción al ciudadano(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de tres minutos, pida al ciudadano(a) su número telefónico y dígame que lo llamará, y hágalo.

Si el ciudadano(a) acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión.

### 3.3 ATENCIÓN ESCRITA

Es la ofrecida en respuesta a una solicitud escrita. Ella debe registrar nombres y apellidos del solicitante y/o representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.



### 3.4 ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO

El INPEC cuenta con correos electrónicos en todos los puntos de Atención mediante los cuales los ciudadanos tramitan sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

A su vez, un servidor del Instituto se encarga de revisar el contenido de la solicitud y ofrece la respuesta correspondiente o dirige la solicitud a la dependencia competente. En el evento que falte información se le solicita al ciudadano(a) por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente.

Finalmente, se comunica por el mismo medio el trámite dado a la solicitud respuesta al ciudadano(a) y se comunica, por el mismo medio, o se informa sobre el trámite dado a la solicitud.

Las respuestas que se brinden a los ciudadanos(as) deben:

- Ser sencillas y sin tutear al ciudadano
- Evitar el uso de mayúsculas sostenidas (continuas) o de colores (en especial el rojo)
- Ser concretas
- Ser contestadas en los términos de ley
- Observar los plazos legales, pues de lo contrario podríamos incurrir en vulneración del derecho de petición

### ASPECTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

En algunas ocasiones pueden llegar a las entidades ciudadanos confundidos, inconformes, ofuscados, o agresivos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- ✓ Conserve una condición amigable.
- ✓ Permita que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- ✓ Impida pedir al ciudadano que se tranquilice.



## Cartilla de atención al ciudadano

- ✓ No califique el estado de ánimo del ciudadano.
- ✓ Expresele al ciudadano que lo está escuchando con atención.
- ✓ Ofrezca disculpas, si es el caso, y hágale sentir que usted comprende su situación.
- ✓ Oriéntele en el problema e impida tomar la situación como algo personal.
- ✓ Comience a buscar soluciones al problema.
- ✓ Logre del ciudadano toda la información que necesite.
- ✓ Plantee al ciudadano una opción de solución, sin suministrar soluciones que no pueda cumplir.
- ✓ Si observa el mismo problema en otro ciudadano, comuníquelo a su jefe inmediato, para que el procedimiento sea de fondo.
- ✓ Evite que el ciudadano presente queja o reclamo por el servicio recibido.



## ARCO NORMATIVO

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano cuenta con fundamentos constitucionales y legales, orientadores de gestión, para el ejercicio de la función pública y que concretan la relación Estado-ciudadano en la captura de información y el acceso a la oferta institucional:

Constitución Política de Colombia (Art. 2) Finalidad del Estado; (Art. 23) Presentación de peticiones; (Art. 46) Protección y asistencia a la tercera edad; (Art. 74) Documentos públicos; (Art. 78) Control de calidad de bienes y servicios; (Art. 83) Buena fe; (Art. 84) Prohibición de requisitos adicionales; (Art. 87) Cumplimiento de leyes y actos administrativos; (Art. 209) Principios de la función administrativa; (Art. 369) Deberes y derechos de los usuarios.

Ley 87 de 1993 del Sistema Nacional de Control Interno

Ley 190 de 1995: normas para preservar la moralidad en la Administración pública y en las que se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa

Ley 489 de 1998, artículo 32: democratización de la Administración pública

Ley 734 de 2002: Código Disciplinario Único

Ley 850 de 2003: veedurías ciudadanas por medio de las cuales se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Ley 1150 de 2007: dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 1474 de 2011: dicta normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

Plan Nacional de Desarrollo 2012-2014: Prosperidad para todos, Política de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, participación



## Cartilla de atención al ciudadano

### y servicio al ciudadano

Decreto 1122 de 1999: Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe

Decreto 1151 de 2008: Establece los lineamientos de la estrategia de Gobierno en línea

Decreto 2623 de julio de 2009: Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

Decreto 4632 de 2011: Reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción

Decreto 4151 de 2011: Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) y se dictan otras disposiciones

Decreto 0019 de 2012: Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública

Decreto 2461 de 2012: Establece la metodología para el plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Decreto 2482 del 3 de diciembre 2012: Modelo integrado de planeación y gestión Departamento administrativo de la Función Pública

Resolución 2462 de 2010: Por la cual se desarrolla la estructura orgánica del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario establecida por el decreto 270 de 2010

Resolución 2122 del 15 de 2012: por la cual se desarrolla la estructura orgánica del INPEC y se determinan los grupos de trabajo del INPEC

Directiva Presidencial 07 de 1998: directrices – atención al Ciudadano Ministerio de Educación Nacional-República de Colombia

Directiva Presidencial 09 de 1999: lineamientos para la implementación de la política de la lucha contra la corrupción

38

Directiva Presidencial 10 de 2002: Programa de renovación de la Adminis-



tración pública: hacia un Estado comunitario

CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010: los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano

## BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía de Cabrera en Santander. *Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*, vigencia 2012.

Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretario General. *El Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital*. 2010.

CNCS. *Manual de atención al ciudadano*. Adoptado mediante Resolución 2469 de 2012.

Decreto 2623 de 2009.

Soporte Lógico Ltda. *Implantación Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Manual de Usuarios*. En: <<http://www.sedbolivar.gov.co/archivos/Manuales/Manual%20de%20Usuario%20SAC.pdf>>

Ley 1437 de 2011.

Movacal (Modelo de Oficina Virtual de Atención al Ciudadano). *Proyecto Movacal para la creación de un «Modelo Virtual de Atención al Ciudadano en las Administraciones Locales»*. En: <[www.movacal.com](http://www.movacal.com)>.

Municipio de Somondoco. *Manual de atención al ciudadano*.

Superintendencia de Notariado y Registro. *Procedimiento tratamiento de buzón de sugerencias del proceso gestión cultura del servicio y atención al ciudadano*.

Veeduría Distrital. *Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá. 2010. En: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.





IMPRESA  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

Carrera 66 No. 24-09  
Tel.: (571) 4578000  
[www.imprenta.gov.co](http://www.imprenta.gov.co)  
Bogotá, D. C., Colombia