

Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano

¿Qué es un Protocolo de atención ?

Es el conjunto de reglas de formalidad y cortesía que se siguen en las relaciones sociales.

La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Con fundamento en lo anotado, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP adopta los Protocolos de Atención al Ciudadano.

Justificación del Servicio al Ciudadano.

En el documento CONPES 3785 de 2013 nace el “Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”. Dicho modelo contempla dos grandes escenarios:

1. De la Ventanilla hacia adentro
2. De la Ventanilla hacia afuera



¿Cuál es el objetivo del protocolo de Atención a los Ciudadano?

Estandarizar a nivel nacional, la atención que se brinda a través de los canales de atención a todos los grupos de interés y de valor de la Entidad, desde un enfoque diferencial, a fin de prestar un servicio eficiente, oportuno y de calidad, mejorando la percepción y la satisfacción del ciudadano.

Alcance:

Este protocolo aplica para todos los servidores públicos de la Entidad al momento de tener contacto con cualquier persona natural o jurídica interesada en obtener información, adelantar trámites o requerir algún servicio.

Compromisos con la ciudadanía

1. Atender con amabilidad, oportunidad y transparencia los requerimientos que los grupos de valor y de interés realicen y en cumplimiento de su misión.
2. Facilitar los canales de atención para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias–PQRSD- y progresivamente, garantizar accesibilidad universal, brindar un trato digno sin discriminación alguna.
3. Facilitar el acceso a la información relacionada con los servicios y trámites de la entidad de manera oportuna, de acuerdo con los plazos establecidos por ley y en un lenguaje claro.
4. Brindar un trato digno sin discriminación alguna.



ABC DE SERVICIO AL CIUDADANO Y LEGUAJE CLARO Y SENCILLO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INPEC
DIRECCIÓN GENERAL INPEC

Calle 26 N° 27-48 Bogotá
Conmutador: (601) 2347474
Ext: 1488/1486/1509/1511

DIRECCIONES—REGIONALES—ERON
ESCUELA PENITENCIARIA

Protocolo de atención y Servicio al Ciudadano desde un enfoque diferencial

Documento que presenta los lineamientos y recomendaciones para la atención a los grupos de valor y de interés de la Entidad, a través de sus diferentes canales oficiales de atención.

¿Pero qué es el enfoque diferencial?

Es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación, cuyo objetivo es el goce efectivo de derechos por parte de todos los ciudadanos independientemente de su grupo socioeconómico.



Marco Normativo

Constitución Política de Colombia 1991, Artículos 2 y 20, Decreto 2623 de 2009, CONPES 3649 de 2010, Ley 1482 de 2011, Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6, 7 y 8, CONPES 3785 de 2013, Ley 1712 de 2014, Resolución 1519 de 2020, Ley 2052 de 2020, artículo 17, Ley 2080 de 2021.

Lenguaje claro y sencillo

1. Permite al receptor entender fácilmente lo que se dice o escribe.
2. El uso del lenguaje claro en la comunicación oral y escrita implica un gran cambio cultural.
3. La comunicación con la ciudadanía es fundamental para el ejercicio de los Derechos y Deberes Ciudadanos.
4. Los Servidores Públicos estamos obligados a hacernos entender.

¿Qué es el lenguaje claro ?

1. Es la aplicación de una comunicación oral, escrita y no verbal, sencilla, oportuna y de utilidad para la ciudadanía.
2. También incluye identificar de forma asertiva los medios y canales por medio de los cuales se divulga la información.
3. El lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de la ciudadanía, de tal forma que esta pueda:

- Encontrar lo que busca
- Entender lo que encuentra
- Usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.



¿Por qué es importante el uso de lenguaje claro en las entidades estatales?

- ◆ Aporta a la garantía del ejercicio de derechos, democratiza la información, facilita la participación de la ciudadanía.
- ◆ Garantiza claridad, utilidad y accesibilidad de la información que suministra.
- ◆ Reduce errores, costos administrativos y aclaraciones innecesarias.
- ◆ Reduce el uso de intermediarios.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INPEC



PRESENCIAL

Dirección General y/o Oficinas en todos los establecimientos de reclusión (126 oficinas) a nivel nacional y Escuela Penitenciaria



TELEFÓNICO

(601) 2347474 EXT: 1488/1511
LÍNEA NACIONAL 018000- 910105
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN
WHATSAPP 3173000522



PÁGINA WEB:

www.inpec.gov.co



CORREO ELECTRÓNICO:
Atencionalciudadano@inpec.gov.co
anticorrupcion@inpec.gov.co