	DERECHOS HUMANOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: PM-DA-G02
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		FECHA: 4/Jul/2024

Objetivo

Establecer los lineamientos institucionales de Atención al Ciudadano que regulan la prestación del servicio en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, con el fin de asegurar la calidad y pertinencia de los mismos, garantizando de esta manera los derechos de los ciudadanos que utilizan nuestros medios de recepción de PQRSD.

Marco Legal

• [Ver Normograma del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario](#)

Glosario

- **Conducta:** manera con que las personas se comportan en su vida y acciones.
- **Interrelación:** correspondencia mutua entre personas
- **Neutral:** que no participa de ninguna de las opciones en conflicto. Aplicado a persona, usado también como sustantivo.
- **Indagar:** intentar averiguar algo discurriendo o con preguntas.
- **Juicio subjetivo:** es lo que es "dependiente de la mente", lo que procede de la mente de la persona o que existe sólo en la mente de quien tiene una experiencia.
- **Percepción:** captar por uno de los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas.
- **Actitud corporal:** forma de estar frente a cualquier posición, ya sea estática o en movimiento.
- **Ciudadanía:** se entiende por toda persona que se encuentre vinculada de manera interna o externa en el instituto (Funcionarios, Personas privadas de la libertad, familiares de las personas privadas de la libertad, entidades gubernamentales, etc.).
- **GESDOC:** aplicativo de uso institucional mediante el cual se generan comunicaciones internas y externas, dejando el registro en el sistema.

1. Conceptos

1.1

Protocolo

Serie de instrucciones que se fijan para ser tenidos en cuenta dentro de las funciones de los servidores penitenciarios para atender a los ciudadanos por los diferentes canales de atención teniendo en cuenta los

diferentes conductos, documentos y normatividad que establece cómo se debe actuar en ciertos casos. De este modo, recopila conductas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones.

1.2 ¿Para qué sirve el protocolo?

Sirve para ordenar, mejorar y hacer más cordial la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, regula su comportamiento, menciona cómo debe desarrollarse dicha interacción y determina el conjunto de reglas que se deben respetar en los distintos canales de atención para poder comunicarse de manera clara entre ellos.

2. Fases del Protocolo

En los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad y la formalidad en los asuntos públicos o privados. Con las siguientes fases:



2.1 **Apertura:**

Se da inicio con un saludo cordial, de manera que el ciudadano se sienta reconocido como persona digna de respeto y confianza, adoptando una actitud de amabilidad y cortesía, manteniendo escucha atenta a su requerimiento.

2.2 **Análisis:**

El servidor penitenciario deberá mantener una escucha activa, con el fin de recibir de manera concisa las necesidades del ciudadano con base a la solicitud comunicada. Es de vital importancia preguntar a fondo sobre la solicitud del interesado para poder orientar al solicitante de forma adecuada, delimite el tiempo y espacio de esa misma manera mantenga la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos.

2.3 **Intervención y solución:**

Al momento de intervenir deberá mantener un tono de voz adecuado, contar con el ánimo de promover la solución de las inquietudes o la correcta orientación, con el fin de buscar la satisfacción del ciudadano con la atención.

2.4 Elementos esenciales en los canales de atención:

Los canales de atención son los medios que pone a disposición el INPEC con el fin de que los ciudadanos puedan realizar algún trámite o un servicio, información u orientación. En los cuales se encuentran: Presencial, telefónico, correspondencia, correo electrónico, pero en estos deben existir unos elementos comunes como son:

- **Entrada:** Conexión del ciudadano al canal
- **Saludo:** Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: Buenos Días/tarde, bienvenido al INPEC, mi nombre es --- ¿en qué puedo colaborarle?"
- **Registro:** El funcionario debe ingresar en el aplicativo GESDOC - módulo PQRSD la solicitud del ciudadano con los datos del solicitante y contener una descripción exacta de la solicitud.
- **Entrega de radicado:** Al momento de generar el registro deberá entregar al ciudadano el número de radicado de la solicitud, con el fin de que este pueda hacer seguimiento en la página web y se le brinde desde la trazabilidad.
- **Despedida:** Reviste igual importancia que el saludo: "Muchas gracias por venir, fue un gusto atenderlo".
- **Salida:** Salida del ciudadano.

2.5 Condiciones de la buena atención

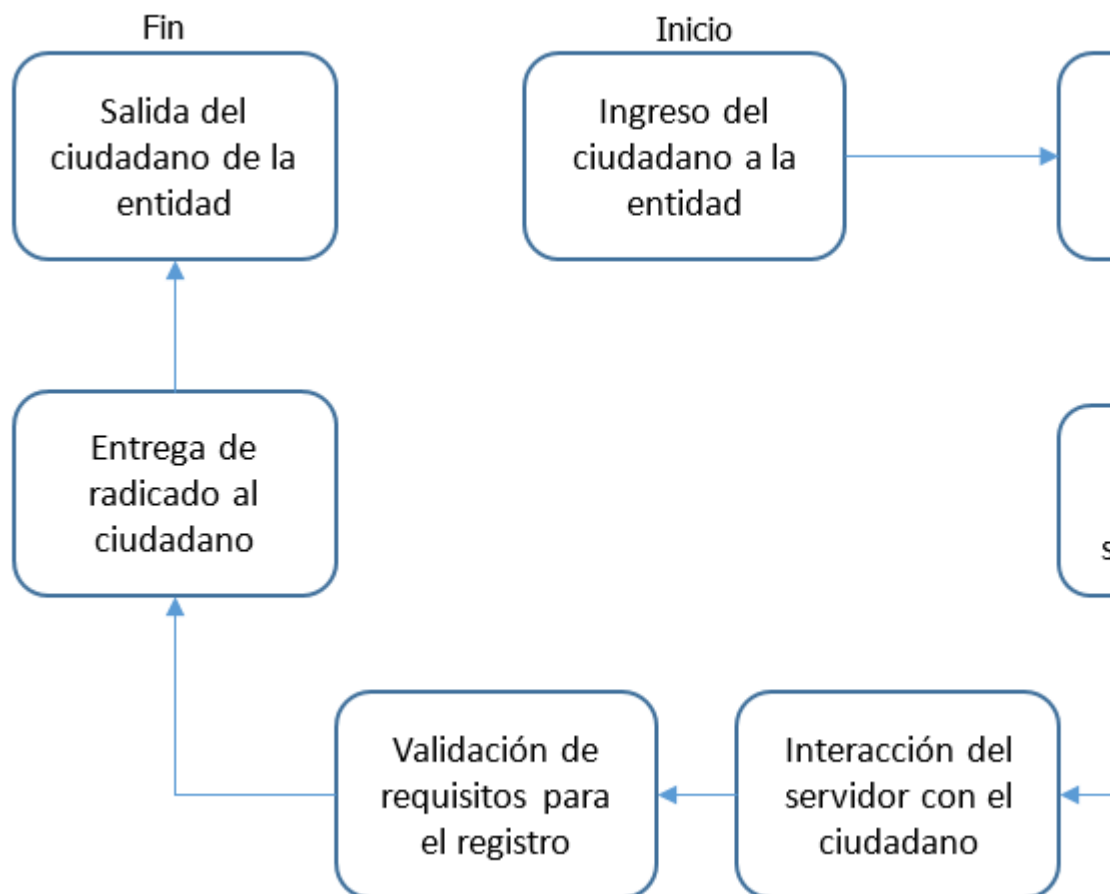
- Confiabilidad
- Amabilidad
- Trato digno
- Respuestas efectivas
- Intervenciones oportunas
- Información actual
- Ser solidario
- Ser responsable
- Mantener una comunicación asertiva
- Mantener un lenguaje claro

2.6 Protocolos de atención personalizada

Para la atención personalizada se cuenta una Oficina de Atención al Ciudadano en cada uno de los Establecimientos de Reclusión a nivel nacional, en donde se busca la recepción u orientaciones de los ciudadanos que se acercan a la entidad para ello se debe tener en cuenta:

1. Ingreso a la entidad
2. Solicitar el turno
3. Sucede la atención, saludo con el servidor penitenciario.
4. Interacción entre el servidor público y el ciudadano con el fin de validar la PQRSD u orientación que requiere
5. Validación de requisitos para el registro respectivo en el sistema
6. Entrega del radicado al ciudadano
7. Salida del ciudadano de la entidad.

NOTA: Al ser una orientación el servidor penitenciario deberá suministrar la respuesta de manera concreta, amable, con un lenguaje claro y sencillo en relación al tipo de población al que pertenece el ciudadano.



3. Recomendaciones Generales

3.1

Presentación

personal:

La presentación personal del funcionario deberá estar acorde a la imagen institucional y brindar respeto, profesionalismo y transparencia al ciudadano.

El funcionario público además de mantener una excelente presentación personal para la prestación del servicio, también debe tener en cuenta los siguientes atributos:

Actitud corporal	Mirar a los ojos saludar de manera adecuada Sonreír Utilizar una buena postura
Expresión oral	Saludar Lenguaje claro y sencillo Usar un tono de voz adecuado
Escucha Activa	Mantener una escucha activa durante la atención Identificar la PQRS Ofrecer la información necesaria

3.2 Lugar donde se presta la atención:

El puesto de trabajo tiene un impacto en la percepción del ciudadano, por lo tanto, se debe mantener limpio, ordenado, con los objetos necesarios para la atención y ningún elemento que genere distracción en la prestación del servicio.

La oficina debe contar con:

- Una iluminación adecuada.
- Equipos de comunicación.
- Sillas en buen estado para que el ciudadano se sienta cómodo.
- El funcionario debe tener elementos básicos como hojas, esferos, un computador, teléfono, escritorio, directorio de extensiones internas y externas, todo esto con el fin de prestar un buen servicio.

3.3 Contacto con el ciudadano

Cuando el ciudadano se encuentre en la sala de espera, haya solicitado el turno, el funcionario deberá realizar contacto visual, generar el respectivo llamado por el turno y tener en cuenta las siguientes acciones al momento en que se acerque el ciudadano al módulo para la atención:

- Saludar con buena actitud, de manera amable, haciendo contacto visual y primero que el ciudadano.
- Tener actitud y disposición de atención.
- Con el fin de tener una mejor comunicación con el ciudadano preguntar su nombre anteponiendo "Señor o Señora"
- Escuchar la información que el ciudadano suministre sin interrumpirlo y manteniendo contacto visual con él.
- Responder con un lenguaje claro y sencillo al ciudadano las preguntas que realice, brindándole toda la información correspondiente (abstenerse de usar palabras o frases que no sean de conocimiento del ciudadano)
- Si el ciudadano requiere más que una orientación, deberá ser registrada en el aplicativo institucional con el fin de dar la trazabilidad necesaria para la dependencia que deba suministrar la respuesta de fondo.
- Al finalizar este proceso el funcionario deberá hacer entrega del radicado de manera respetuosa e informando al ciudadano tiempo de respuesta legal y donde se puede hacer el seguimiento del mismo.
- Preguntarle al ciudadano si tiene alguna duda del proceso o la información brindada o si se le puede colaborar en algo más.
- Despedirse de manera cortes.

Sin embargo, si en dado caso el funcionario en medio de la atención debe retirarse es importante que se le indique al ciudadano con frases como: **"disculpe, me tengo que retirar, en un momento regreso para continuar con la atención"** y al momento de regresar indicar al ciudadano: **"gracias por la espera, me disculpo con usted podemos retomar la atención"**

Todo lo anterior con el fin de brindar al ciudadano comodidad, sensación de seguridad y transparencia en la información requerida brindada por el funcionario

4. Aspectos Generales de la Atención Preferencial



Cuando se da prioridades a ciudadanos que están contemplados para la atención preferencial (adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja) se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Atenderlos de manera prioritaria
- Identificar si el ciudadano puede comunicarse o si necesita interprete
- No tocar, ni mover elementos o animales con los que el ciudadano ingrese como muletas, bastones sillas de ruedas, perro guía (tampoco se debe consentir), entre otros.
- Si la atención es con un niño, niña o adolescente el funcionario no debe mostrar incredulidad, ni llamarlo mediante diminutivos ni con palabras que no expresen respeto para él.
- Con las personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de violencia, personas desplazadas, personas en situación de pobreza extrema) no debe mostrar prevención con el ciudadano, ni gestos que puedan ser ofensivos para el ciudadano.
- Si el ciudadano tiene una lengua extranjera o indígena el funcionario debe validar alternativas como pueden ser plataformas de traducción, personas en la oficina que manejen el idioma y si no son posibles estas alternativas se debe solicitar al ciudadano que explique con señas la solicitud, lo cual requiere de paciencia, por lo tanto, se debe tener una actitud corporal neutra.
- Cuando el ciudadano venga con un tutor recuerde siempre dirigirse al mismo.
- Con base a los ciudadano en condición de discapacidad visual, el funcionario debe guiarlo de manera correcta indicándole que lo tome del hombro con el fin de llevarlo a donde se le va a brindar la atención, de ser necesario, no debe halar a la persona del brazo, ni de la ropa, si debe hacer una indicación dígame: "al frente suyo" "al lado derecho suyo" "al lado izquierdo suyo" para que el ciudadano pueda entenderle de manera clara.

Es importante que con los ciudadanos que se acercan a la entidad se mantenga siempre un trato cordial, respetuoso, amable, no se deben hacer burlas, comentarios fuera de lugar ni personales, se debe mantener una conversación profesional solicitando únicamente la información necesaria para atender la PQRSD u orientación.

5. Atención en Situaciones Difíciles

Cuando el ciudadano se torne malhumorado o confundido, luego de darle por más de una vez la información, el funcionario deberá pedirle en tono calmado y comprensivo, al ciudadano(a) que permanezca en silencio por un momento, le debe brindar nuevamente la información en el tono inicial, indíquele "entiendo su situación" y explique el motivo por el cual: no se puede resolver la situación en la Oficina de atención al ciudadano.

Para evitar que el ciudadano se ponga más molesto evite:

- Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.

- Asuma objetivamente la situación; entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

Tenga en cuenta durante la atención con el ciudadano agotar los recursos que tiene usted como funcionario del INPEC de la Oficina de atención al ciudadano como:

- Registre la PQRSD en el aplicativo GESDOC - módulo PQRSD
- Si es necesario comuníquese con el establecimiento o la dependencia encargada de la respuesta de fondo (teniendo en cuenta si es una situación de falta de respuesta en términos o una situación que altere la tranquilidad del ciudadano o sea grave)
- De ser una situación URGENTE recuerde que para ello el instituto cuenta con la Resolución 003352 del 2019, que habla de la conformación del comité CRAET envíela a ser analizada allí, con el fin de que se pueda atender de manera pronta y efectiva la necesidad del ciudadano.
- Tenga en cuenta antes de brindar la información que sea la correcta. Si tiene dudas sobre la misma pida el apoyo del jefe o funcionario que tenga clara la información con el fin de no confundir al ciudadano o brindar información errada.
- Mantenga la calma, use un tono de voz adecuado, no titubeé, no manotee, su expresión facial debe mantenerse neutra y mirar fijamente al ciudadano sin intentar intimidar al mismo.

6. Derechos y Deberes de los Ciudadanos

Con el fin de mantener una información constante para los ciudadanos y grupos de interés del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario desde la Dirección General - el Grupo de atención al ciudadano ha socializado mediante la página web y en las diferentes Áreas de Atención al Ciudadano que se encuentran en los establecimientos de reclusión a nivel nacional, la Carta del Trato digno la cual se encuentra en diferentes lenguas nativas del territorio Colombiano y otros idiomas.

El propósito de este documento, es fortalecer la interacción de la administración con los ciudadanos y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

En esta carta del trato digno se encuentra:

DERECHOS	DEBERES
Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como de obtener información y orientación	Acatar la constitución y las leyes
Conocer, salvo expresa reserva legal, del estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.	Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o apoyar sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.
Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos de ley.	Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedente
Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.	Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.	Rechazar todo intento de agresión o violencia contra la dignidad humana
Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la constitución.	Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.
Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.	Colaborar con el buen funcionamiento de la administración de justicia

7. Satisfacción de los Ciudadanos

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano por cualquiera de los canales que provee el Instituto, se debe proceder a evaluar el nivel de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta. Esta retroalimentación final permite identificar no solo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano, en tanto que solo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

La medición del nivel de satisfacción debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

Se realizará dicha medición mediante encuestas, bien sea de manera escrita o en los casos en que los establecimientos de reclusión cuenten con herramientas tecnológicas, se diligenciará la encuesta que saldrá de manera inmediata en la Tablet dispuesta para ello al finalizar la atención.

En la página web estarán dispuestas las encuestas para que el ciudadano pueda calificar el servicio. A través del correo electrónico se comparten también encuestas luego del trámite de recepción y por el canal telefónico se contará con una encuesta de satisfacción para la línea anticorrupción.

Una vez recogidos los datos, se realiza un análisis estadístico de la información y del comportamiento de la ciudadanía en relación con el servicio al ciudadano recibido en el INPEC, para el desarrollo de informes y propuestas de mejoramiento que permitan tener un servicio óptimo y de calidad.

7.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En esta medida al ciudadano se le preguntará:

- a. La facilidad para la solicitud del turno
- b. Experiencia en la calidad del tiempo prestado por el funcionario
- c. Conocimiento y solución que el funcionario le suministro
- d. Amabilidad y respeto del funcionario durante la atención prestada
- e. Duración de la atención

Entre otros aspectos que se van modificando con relación a las necesidades del instituto en tomar acciones de mejora en la prestación del servicio al ciudadano en los diferentes canales dispuestos para la atención.

Las encuestas consisten en obtener información de un grupo representativo de ciudadanos para hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario) acerca de sus expectativas previas y el rendimiento que percibieron, la "muestra de clientes" no es fija y tampoco tiene un intervalo de tiempo definido entre una y otra encuesta, lo cual permite tener un panorama más amplio y rotativo trimestralmente que permita identificar porcentualmente la mejora continua del Instituto.

8. Seguimiento y Evaluación PQRSD

- Toda Solicitud, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia (informada por los diferentes canales de atención: correo electrónico, escritas, telefónicas y presenciales) deben ser registradas en el aplicativo GESDOC módulo PQRSD.
- Se deberá realizar el trámite respectivo, seguimiento y evaluación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera trimestral
- Las Direcciones Regionales deberán consolidar la información estadística de los ERON adscritos y remitir el respectivo informe a la Coordinación de Atención al Ciudadano de manera trimestral.
- Las Direcciones Regionales deberán consolidar la información de los ERON adscritos a cada una y generar informe de cumplimiento del uso del aplicativo GESDOC módulo PQRSD con el fin de verificar que todos los Establecimientos de Reclusión den cumplimiento a los lineamientos, información que deberá ser enviada y/o cargada según oficios de instrucción, el establecimiento de PONAL Facatativá deberá remitir esta información al correo atencionalciudadano@inpec.gov.co

Lista de Versiones			
Versión	Fecha de Emisión	Motivo de la Modificación	Modificaciones
1	20/Feb/2024	N/A	Creación de Documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------

Nombre: Julieth Garcia Triana Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 20/Feb/2024	Nombre: Leonel Rios Soto Jefe Oficina Cargo: Asesora de Planeación (E) Fecha: 02/May/2024 Nombre: Alberto Mejía Jiménez Cargo: Profesional Especializado Fecha: 07/May/2024	Nombre: Geidy Cristina Cárdenas López Cargo: Profesional Fecha: 04/Jul/2024
--	--	---

TXTCOpiaControlada