

81002 DINPE-GATEC

GESDOC 07-10-2019 09:47
Al Contestar Cite Este No: 2019E00199223 Fol:3 Anex:0 FA:0
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO 81002- DINPE-DIRECCION GENERAL / WILLIAM ERNESTO RUIZ GARZON
ASUNTO INFORME OFICINA ESTRATEGIA DE CULTURA EN EL SERVICIO AL CIUDADANO
OBS INFORME OFICINA ESTRATEGIA DE CULTURA EN EL SERVICIO AL CIUDADANO
MEDIANTE IMPLEMENTACION DEL PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO 2019.

2019E00199223 

Bogotá D.C., 07 de Octubre de 2019

Brigadier General
WILLIAM E. RUÍZ GARZÓN
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
INPEC

Asunto: Informe **Estrategia de cultura en el servicio al ciudadano 2019.**

Cordial saludo,

Con el fin de continuar una segunda fase de esta campaña sobre cultura en el servicio al ciudadano mediante implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano 2019 que comprende:

- ✓ **Humanización:** Actitud de servicio, buen trato, servicio de calidad (saludar-sonreír-agradecer-respetar), capaz de entender y atender las necesidades de los ciudadanos, con respecto y dignidad humana.
- ✓ **Liderazgo:** Fortalecer las habilidades en los servidores públicos cuyo propósito es prestar un servicio con amabilidad, transparente, con ética, de respeto y confiabilidad, capaz de gestionar de manera eficaz y eficiente frente a los requerimientos presentados, saber escuchar, tomar decisiones y saberlos resolver.
- ✓ **Compromiso:** Prestar el servicio en los diferentes canales de atención aplicando los protocolos de atención
 - Cumplimiento en los acuerdos, tiempos y responsabilidades establecidos con los ciudadanos.
 - Cumplimiento de términos de ley a los requerimientos de los usuarios.
 - Oportunidad de la respuesta
 - Claridad en la información hacia el ciudadano en un lenguaje claro y sencillo.
 - La oficina de atención al ciudadano debe ser de puertas abiertas, para que no recurran a tramitadores.
 - Política de tratamiento de datos personales.

Las cuales se llevaron a cabo en cuatro (5) Direcciones Regionales y Eron adscritos a las mismas, con una cobertura de **2.825** participantes, Cabe aclarar que la **Dirección Regional Noroeste no presento** Informe.

Piezas Comunicativas



Registro fotográfico



Actividad realizada en Epmc Riohacha



Actividad realizada en RM Popayán



Actividad realizada en Epasmcas Palmira
Cobertura



Actividad realizada en Epmc Fusagasugá

Regional	Participantes (Población Privada de la libertad, familiares de internos, entidades gubernamentales y ciudadanos en general)
R. Central	850
R. Occidente	728
R. Viejo caldas	470
R. Oriente	416
R. Norte	361
R. Noroeste	0
Total	2825

Cultura de servicio



Conclusiones

- Se puede concluir que para llevar a cabo la satisfacción al ciudadano se requiere enfatizar en la amabilidad, actitud, cortesía, creatividad, trabajo en equipo que permita que los ciudadanos perciban una adecuada imagen del instituto.
- Se requiere mejorar la cultura del servicio, para lograr la satisfacción del ciudadano.
- Se recomienda a todos los funcionarios públicos mantener una actitud positiva, hacia el trato a los ciudadanos con el fin de brindar un buen servicio.
- Se solicita capacitación a los servidores públicos sobre, liderazgo, humanización del servicio, normatividad compromiso institucional, código de integridad, valores Institucionales, reinducción a la Institución y fortalecimiento de los procedimientos y su aplicabilidad a fin de mejorar la imagen Institucional .

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado por: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano
Elaborado por: Geidy Cárdenas – Profesional Universitario / Grupo de Atención al Ciudadano
Fecha: 07 de Octubre de 2019
Archivo: mis documentos 2019

