


81002 DINPE-GATEC

GESDOC 07-10-2019 14:40
 Al Contestar Cite Esto No.: 2019E00199658 Fol3 Anexo0 FA0
 ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
 DESTINO 8100* DINPE-DIRECCION GENERAL / WILLIAM ERNESTO RUIZ GARZON
 ASUNTO INFORME OFICINA PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A NIVEL
 OBS INFORME OFICINA PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL CON SERVIDORES PENITENCIARIOS Y CIUDADANIA 2019

2019E00199658 

Bogotá D.C., 07 de octubre de 2019

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

Asunto: Informe Protocolo para la atención al ciudadano a nivel nacional con servidores penitenciarios y ciudadanía 2019.

Cordial saludo,

Con el fin aplicar los protocolos de atención al ciudadano por parte de los servidores públicos y mejorar los servicios que brinda el INPEC, se hace necesario tener en cuenta los siguientes lineamientos a través de los canales de atención con los que se cuenta como la Atención Personalizada, Atención Telefónica, Atención por Correo Electrónico, Atención Escrita y Buzón los cuales permiten mejorar el servicio y tener mayor cobertura de estos hacia los ciudadanos, es así que esta actividad se desarrolló en las seis (6) direcciones regionales y Eron adscritos a las mismas, con una cobertura de **4.336** participantes.

Pieza Comunicativa



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

INPEC

“Los buenos líderes, primero deben ser buenos servidores”
Robert Greenleaf

INPEC

1. **Atención personalizada:** Garantizar el trato de los ciudadanos y servidores penitenciarios para recibir servicios personalizados, considerando el nivel de atención y el grado de urgencia.
2. **Atención por correo electrónico:** Garantizar el servicio de atención por correo electrónico, en los canales de atención, para mejorar el servicio y tener mayor cobertura de estos hacia los ciudadanos.
3. **Atención telefónica:** Garantizar el servicio de atención telefónica, en los canales de atención, para mejorar el servicio y tener mayor cobertura de estos hacia los ciudadanos.
4. **Atención escrita:** Garantizar el servicio de atención escrita, en los canales de atención, para mejorar el servicio y tener mayor cobertura de estos hacia los ciudadanos.
5. **Buzón:** Garantizar el servicio de atención por buzón, en los canales de atención, para mejorar el servicio y tener mayor cobertura de estos hacia los ciudadanos.
6. **Atención por videoconferencia:** Garantizar el servicio de atención por videoconferencia, en los canales de atención, para mejorar el servicio y tener mayor cobertura de estos hacia los ciudadanos.
7. **Atención por chat:** Garantizar el servicio de atención por chat, en los canales de atención, para mejorar el servicio y tener mayor cobertura de estos hacia los ciudadanos.
8. **Atención por voz:** Garantizar el servicio de atención por voz, en los canales de atención, para mejorar el servicio y tener mayor cobertura de estos hacia los ciudadanos.

Registro fotográfico



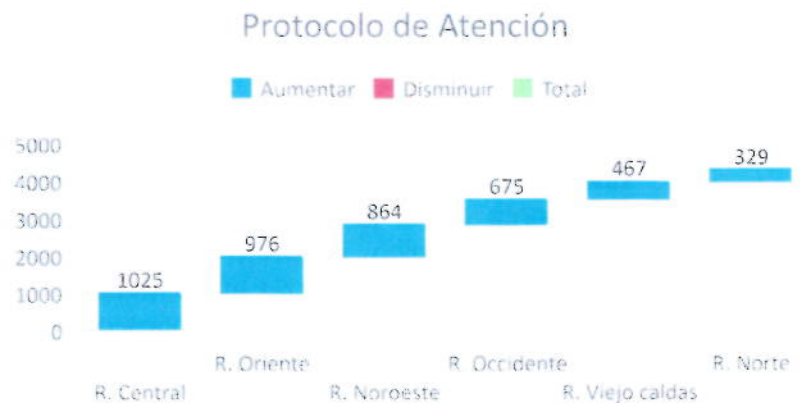
Actividad realizada en Epmsc Magangué



Actividad realizada en Epmsc Istmina

Cobertura

Regional	Participantes (Población Privada de la libertad, familiares de internos, entidades gubernamentales y ciudadanos en general)
R. Central	1025
R. Oriente	976
R. Noroeste	864
R. Occidente	675
R. Viejo Caldas	467
R. Norte	329
Total	4336



Conclusiones

- Con esta actividad se logró sensibilizar a los funcionarios penitenciarios frente a los servicios que brinda el INPEC en cuanto la amabilidad, atención, manejo de situaciones difíciles, buen trato, respuesta clara y oportuna y como se debe atender los diferentes canales de atención entre otras que harán que el servicio brindado sea de calidad.
- Se reforzó la importancia de tener en cuenta cada uno de los lineamientos de acuerdo al canal de atención y protocolo de los mismos, brindando una atención con calidad.

- Se fortaleció el liderazgo que tiene cada uno hacia la atención en los puntos de atención, creando un ambiente adecuado y de empatía con los ciudadanos.

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 *GC*
Fecha: 07 de Octubre de 2019
Archivo: mis documentos 2019

