

81002-DINPE-GATEC 001316

10 6 JUN 2017

Bogotá, Señores
DIRECTORES REGIONALES, DIRECTORES ESTABLECIMIENTOS
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC
Bogotá

Asunto: Estrategia Canal de comunicación Buzón de Atención al Ciudadano.

Cordial Saludo Señores Directores:

Atentamente me permito compartir la estrategia para el canal de comunicación Buzón de Sugerencias, que utiliza el Grupo de Atención al Ciudadano, a nivel Nacional a través de todos los Centros Penitenciarios, Direcciones Regionales, Dirección Escuela Penitenciaria y Sede Central del Instituto.

A partir del proyecto de inversión denominado "*Implementación de Mecanismos para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano Nacional del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC*", proyecto que se viene realizando por fases desde el año 2011, el grupo de Atención al Ciudadano para las vigencias 2015, 2016 asigno buzones de Sugerencias a cada uno de los Establecimientos Penitenciarios, Direcciones Regionales, Sede Central, teniendo en este momento un cubrimiento total a nivel nacional (524 buzones). Durante la vigencia 2017 se realizará adquisición de 242 buzones aproximadamente para dar una mayor cobertura en cada uno de los patios de los Centros Penitenciarios. Proceso de Contratación en trámite.

El propósito de la utilización de estos buzones de Sugerencias es llegar a generalizarlo como complemento a la utilización de los demás canales de atención. Lo anterior obedeciendo a que constituiría un servicio de Canal de Comunicación más efectivo, como actividad de contacto con cada uno de nuestros ciudadanos primarios (Internos, familiares de internos, ciudadano en general) de una manera fácil e inmediata, donde ellos podrán colocar sus denuncias, quejas, reclamos, sugerencias. El cual funcionara así:

1. Finalidad: Recepcionar quejas, reclamos, denuncias, sugerencias de los internos y visitantes
2. Localización: Están ubicados en la parte interna de los patios o pabellones de los Centros de Reclusión y en la parte externa del ingreso de los establecimientos (Punto de Atención al Ciudadano)

001316 06 JUN 2017

3. Procedimiento: Tres días en la semana, se recogerá de manera puntual todos los requerimientos los cuales serán evaluados a través del comité de evaluación y análisis de quejas y denuncias CRAET, las cuales se estudian y se evalúan una por una, se establece un acta de registro de la apertura de ese buzón de sugerencias, donde quedara registrado la cantidad de solicitudes y el tema de cada uno. El comité debe atender cada uno de los requerimientos, quejas y debe dar respuesta de manera oportuna y veraz a los ciudadanos, ya que este tiene como finalidad establecer estrategias que conlleven a prevenir y a corregir los actos y conductas que afecten el buen funcionamiento de la institución y la no violación de los derechos humanos donde los internos puedan tener acceso a los servicios, tramites y puedan tomarse decisiones acciones que permitan una mejor convivencia y armonía en los establecimientos de reclusión y una mejor atención hacia la población privada de la libertad.

Siendo así esta una estrategia que permite a los puntos de Atención al Ciudadano ofrecer mejores servicios y tramites a los ciudadanos en general, el cual hemos recibido resultados positivos donde se ha podido evaluar, lo cual nos ha permitido tener mayor cobertura a la población privada de la libertad.

El compromiso de las Direcciones Regionales radica en organizar la instalación y seguimiento del Buzón de Sugerencias, como canal de comunicación en cada uno de los patios donde se ubica la población interna del establecimiento y en los espacios donde funciona la oficina de atención al ciudadano.

Se solicita socializar este documento con el fin de llevar a cabo la directriz dada en este, se debe realizar registro fotográfico de la ubicación de los buzones en los Eron y Registro de Calidad (Acta) y enviar al Grupo de Atención al Ciudadano – Dirección General, al correo ruth.olivera@inpec.gov.co, Plazo: Junio 15 de 2017

Cordialmente,



Brigadier General JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC

 Reviso: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Proyecto: Ruth Mabel Olivera Arce – Técnica Grupo Atención al Ciudadano
Fecha: 02-06-2017

ESTRATEGIA CANAL DE COMUNICACION BUZON

1 mensaje

Ruth Mabel Olivera Arce <ruth.olivera@inpec.gov.co>

6 de junio de 2017, 14:09

Para: Direccion Roccidente <direccion.roccidente@inpec.gov.co>, Direccion Rvcaldas <direccion.rvcaldas@inpec.gov.co>, Direccion Rcentral <direccion.rcentral@inpec.gov.co>, Direccion Rnorte <direccion.morte@inpec.gov.co>, Direccion Rnoroeste <direccion.moroeste@inpec.gov.co>, Direccion Oriente <direccion.oriente@inpec.gov.co>, Atención Al Ciudadano Regional Occidente <aciudadano.roccidente@inpec.gov.co>, Atención Al Ciudadano RCentral <aciudadano.rcentral@inpec.gov.co>, Aciudadano Noroeste <aciudadano.noroeste@inpec.gov.co>, Atencion Al Ciudadano Rviejocaldas <atencionalciudadano.rviejocaldas@inpec.gov.co>, Aciudadano Oriente <aciudadano.oriente@inpec.gov.co>

Cordial Saludo Señores Directores:

Adjunto oficio 81002-DINPE-GATEC-001316, donde se les informa sobre la estrategia de canal de comunicación Buzón de Atención al Ciudadano.

Se solicita a las Direcciones Regionales, socializar este oficio con cada uno de los Eron que pertenecen a su Regional, a fin que a Nivel Nacional se conozca esta estrategia y se ponga en funcionamiento.

Deben enviar registro fotográfico (ubicación del buzón) en cada establecimiento, dirección regional y Registro de Calidad (Acta) de la socialización con los funcionarios responsables de llevar a cabo esta labor.

Atentamente,

**RUTH MABEL OLIVERA ARCE**

Oficina de Atención al Ciudadano

Tel. 2347474 Ext. 1488

 oficio 1316 Estrategia Canal comunicacaión buzón.PDF
578K