

8100-DINPE- 001586

Bogotá, D.C., 04 JUL 2017

**SEÑORES
DIRECTORES REGIONALES**

Asunto: "Estrategia de Cultura de Servicio incluida dentro del protocolo de Atención al Ciudadano en el INPEC"

Con el fin de fortalecer la cultura de servicio en el INPEC y en busca de la excelencia se crean estrategias con el fin de dar cumplimiento al Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Tres pasos para ser un mejor servidor público

1. Humanizamos el servicio implementando metodologías interactivas y motivacionales dirigidas hacia los servidores públicos buscando mejorar actitudes, comportamiento y desempeño cotidiano de sus funciones en el actuar como acto humanizador, el eje como inspirador de la excelencia en el servicio (saludar-sonreír-agradecer-respetar, lenguaje claro y sencillo al ciudadano).
2. Fortalecer habilidades de liderazgos busca el liderazgo en servidores públicos cuyo propósito se convierta en los principales referentes de interacción entre las dependencias con enfoque de servicio ser proactivos, trabajar en equipo, orientar con ejemplo.
3. Compromiso con la Institución esta actividad se realiza en la prestación del servicio al ciudadano con amabilidad, prontitud, rapidez y eficacia, respetuoso y confiable a fin de cubrir las expectativas que tiene la ciudadanía frente a conocimientos en temas de servicio en los diferentes canales de atención aplicando los protocolos de atención como también en el cumplimiento de términos de ley en los requerimientos de los usuarios.

Por lo anterior se solicita a las Direcciones Regionales liderar esta estrategia con apoyo del responsable de atención al ciudadano en espacios tales como: reuniones de grupo, relaciones generales donde motive la participación en un ambiente de sana competencia, consolidar los resultados registros fotográficos y actas de la actividad presentando un informe por cada regional el cual deben ser enviado al correo atencionalciudadano@inpec.gov.co. Plazo: 31 de 2017.

Atentamente,


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

Reviso: Leida Milena Medina coordinadora Grupo de atención al ciudadano
Anexo: folleto

30 JUN 2017

Calle 26 No. 27-48, PBX 2347474 Ext324

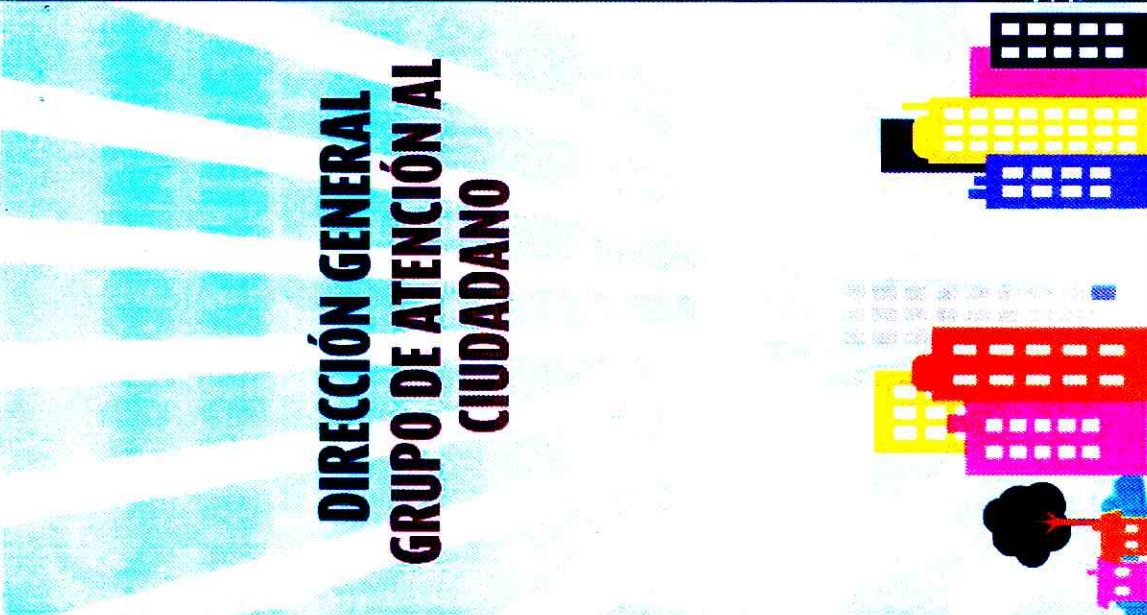
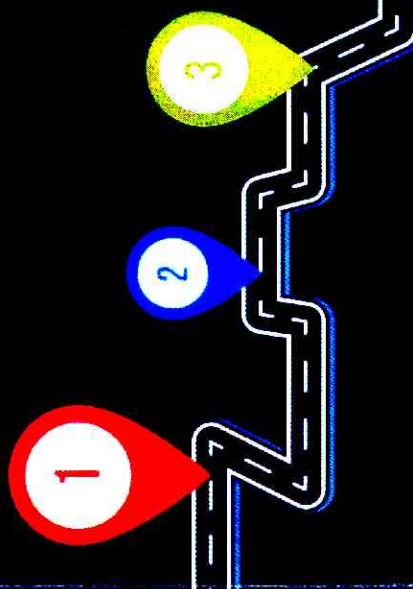
afamiliaresinternos@inpec.gov.co

Página 1 de 1

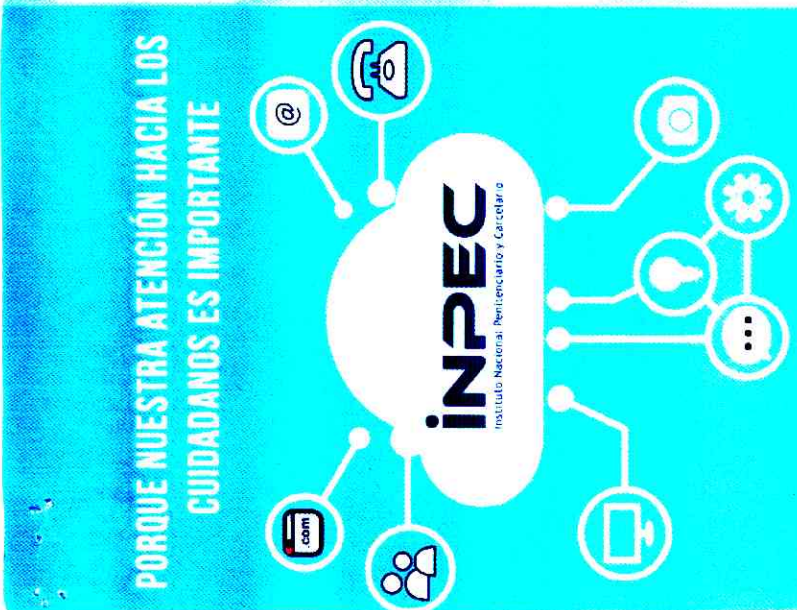
Código PDE81002DINPEC-GATEC

3 PASOS PARA SER UN MEJOR FUNCIONARIO PÚBLICO

en la cultura de servicio



DIRECCIÓN GENERAL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PORQUE NUESTRA ATENCIÓN HACIA LOS
CIUDADANOS ES IMPORTANTE



1

**Humanizamos
el servicio**

QUE BUENO ES

**SALUDAR
RESPETAR**

SONREIR

AGRADECER

Y HABLAR

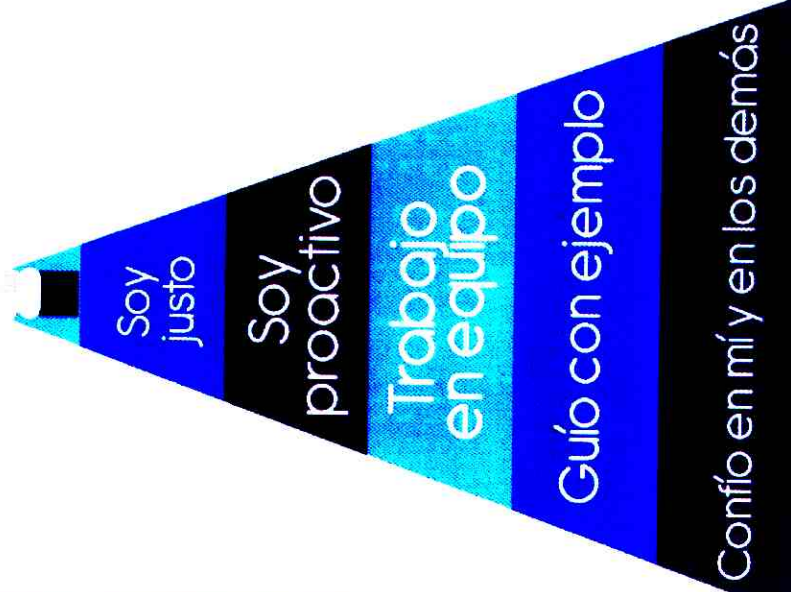
EN UN

**LENGUAJE
C L A R O**



2
**FORTALECEMOS
HABILIDADES DE
LIDERAZGO**

SOY UN LIDER CUANDO:



3
**CONOCEMOS
NUESTRA
INSTITUCIÓN**

**Y mejoramos nuestro servicio
a través de:**

Protocolos de atención al ciudadano



Actitudes positivas

Cumplimiento en los tiempos de respuesta a: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias