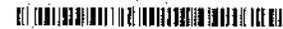


81002-DINPE-GATEC

INPEC.10-03-2022 11:00
Al Contestar Cite Este No: 2022IE0048922 Folio Anexo 0 Fx0
ORIGEN 81002-GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / JOAQUIN DARIO MEDRANO MUÑOZ
ASUNTO DIAGNOSTICO "SERVIDORES PÚBLICOS QUE SE ENCUENTRAN ASIGNADOS A LAS
OBS

2022IE0048922



Bogotá D.C,

Teniente Coronel
JOAQUIN DARIO MEDRANO MUÑOZ
Director General (E)
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Bogotá

Asunto: Diagnóstico "Servidores Públicos que se encuentran asignados a las oficinas de Atención al Ciudadano a Nivel Nacional".

Cordial saludo

De manera atenta me permito informarle que para el año 2021 se solicitó un informe a las Regionales y sus ERON adscritos, sobre los servidores públicos que se encuentran atendiendo en las oficinas de Atención al Ciudadano con el fin de saber si cuentan con el personal necesario y permanente para llevar a cabo la recepción de la información que se recibe a través del GESDOC- Módulo PQRS, con el fin de realizar la gestión oportuna de la respuesta.

Lo anterior teniendo en cuenta que la Atención al Ciudadano se configura como el conjunto de medios que el ámbito público pone a disposición de los ciudadanos con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios que presta el INPEC, prestando un servicio de calidad a los ciudadanos.

Regional Central, Todos los establecimientos cuentan con funcionarios para brindar atención en la oficina de Atención al Ciudadano, pero en la mayoría de ellas el personal asignado deben atender funciones de otras dependencias, así como recibir encomiendas, correspondencia, archivo entre otras.

Regional Occidente, Todos los establecimientos cuentan con funcionarios en la oficina de Atención al Ciudadano, pero manifiestan una alta rotación de personal en las oficinas de atención al ciudadano de los establecimientos.

Regional Norte, Todos los establecimientos cuentan con funcionarios para brindar atención en la oficina de Atención al Ciudadano.

Regional Oriente Todos los establecimientos cuentan con funcionarios para brindar atención en la oficina de Atención al Ciudadano, pero solicitan que los ERON más Complejos tengan apoyo de otro funcionario pues la Información y trámite es mucha y en algunos establecimientos los funcionarios deben atender funciones de otras dependencias lo que les dificulta el debido cumplimiento de sus funciones como responsables de las oficinas de atención al ciudadano.

Regional Noroeste Todos los establecimientos cuentan con funcionarios para brindar atención en la oficina de Atención al Ciudadano.

Regional Viejo Caldas Todos los establecimientos cuentan con funcionarios para brindar atención en la oficina de Atención al Ciudadano, pero en la mayoría de ellas el personal asignado deben atender funciones de otras dependencias.

CONCLUSIONES

El Grupo de Atención al Ciudadano ha venido verificando el cumplimiento de este lineamiento con el fin de que siempre se cuente con el recurso humano que debe estar al frente de las oficinas de Atención al Ciudadano en el nivel central, Direcciones Regionales y ERON.

Se requiere, ante todo, del compromiso de las personas que desempeñan las tareas de gestión pública y de que verdaderamente se reconozca de forma racional y cercana que quienes precisan de sus servicios merecen cierta dedicación y esmero, puesto que entre otras razones son la causa principal por la cual existen los puestos de trabajo que desempeñan todos y cada uno de los empleados públicos de la Administración.

Es importante precisar que las oficinas de atención al ciudadano cuentan con equipos tecnológicos y mobiliario precisos para dar respuesta adecuada a las necesidades de los ciudadanos y están, dispuestas en un horario de atención adaptado a las personas a quienes se dirijan a solicitar los distintos servicios a través de los diferentes canales de atención.

Atentamente,



GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano (E)

Revisó: Geidy Cárdenas /Coordinadora Atención al Ciudadano (e)
Proyectó: Luis Alejandro González – Profesional Universitario
Archivo/documentos/informes y oficios 2.020

81002-DINPE-GATEC

INPEC 10-03-2022 11:00
Al Contestar Cite Este No: 2022IE0048922 Fol2 Anexo FA-0
ORIGEN 81002-CRUDO DE ATENCION AL CIUDADANO / GEIDY GUSTINA CARDENAS LOPEZ
DESTINO 8100-DIRECCION GENERAL / JOAQUIN DARIO MEDRANO MUÑOZ
ASUNTO DIAGNOSTICO "SERVIDORES PUBLICOS QUE SE ENCUENTRAN ASIGNADOS A LAS
OBS

2022IE0048922



Bogotá D.C.

Teniente Coronel
JOAQUIN DARIO MEDRANO MUÑOZ
Director General (E)
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Bogotá

Asunto: Diagnostico "Servidores Públicos que se encuentran asignados a las oficinas de Atención al Ciudadano a Nivel Nacional".

Cordial saludo

De manera atenta me permito informarle que para el año 2021 se solicito un informe a las Regionales y sus ERON adscritos, sobre los servidores públicos que se encuentran atendiendo en las oficinas de Atención al Ciudadano con el fin de saber si cuentan con el personal necesario y permanente para llevar para tender a los ciudadanos y llevar a cabo la recepción de la información que se recibe a través del GESDOC- Modulo PQRSD, con el fin de realizar la gestion oportuna de la respuesta.

Lo anterior teniendo en cuenta que la Atención al Ciudadano se configura como el conjunto de medios que el ámbito público pone a disposición de los ciudadanos con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios que presta el INPEC, prestando un servicio de calidad a los ciudadanos.

Regional Central, Todos los establecimientos cuentan con funcionarios para brindar atención en la oficina de Atención al Ciudadano, pero en la mayoría de ellas el personal asignado deben atender funciones de otras dependencias, así como recibir encomiendas, correspondencia, archivo entre otras.

Regional Occidente, Todos los establecimientos cuentan con funcionarios en la oficina de Atención al Ciudadano, pero manifiestan una alta rotación de personal en las oficinas de atención al ciudadano de los establecimientos.

Regional Norte, Todos los establecimientos cuentan con funcionarios para brindar atención en la oficina de Atención al Ciudadano.

Regional Oriente Todos los establecimientos cuentan con funcionarios para brindar atención en la oficina de Atención al Ciudadano, pero solicitan que los ERON más Complejos tengan apoyo de otro funcionario pues la Información y tramite es mucha y en algunos establecimientos los funcionarios deben atender funciones de otras dependencias lo que les dificulta el debido cumplimiento de sus funciones como responsables de las oficinas de atención al ciudadano.

Regional Noroeste Todos los establecimientos cuentan con funcionarios para brindar atención en la oficina de Atención al Ciudadano.

Regional Viejo Caldas Todos los establecimientos cuentan con funcionarios para brindar atención en la oficina de Atención al Ciudadano, pero en la mayoría de ellas el personal asignado deben atender funciones de otras dependencias.

CONCLUSIONES

El Grupo de Atención al Ciudadano ha venido verificando el cumplimiento de este lineamiento con el fin de que siempre se cuente con el recurso humano que debe estar al frente de las oficinas de Atención al Ciudadano en el nivel central, Direcciones Regionales y ERON.

Se requiere, ante todo, del compromiso de las personas que desempeñan las tareas de gestión pública y de que verdaderamente se reconozca de forma racional y cercana que quienes precisan de sus servicios merecen cierta dedicación y esmero, puesto que entre otras razones son la causa principal por la cual existen los puestos de trabajo que desempeñan todos y cada uno de los empleados públicos de la Administración.

Es importante precisar que las oficinas de atención al ciudadano cuentan con equipos tecnológicos y mobiliario precisos para dar respuesta adecuada a las necesidades de los ciudadanos y están, dispuestas en un horario de atención adaptado a las personas a quienes se dirijan a solicitar los distintos servicios a través de los diferentes canales de atención.

Atentamente,



GEIDY CRISTINA CARDENAS LOPEZ
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano (E)

Revisó: Geidy Cárdenas /Coordinadora Atención al Ciudadano (E)
Proyectó: Luis Alejandro González – Profesional Universitario
Archivo/documentos/informes y oficios 2.020