

- Según los términos de la Ley la entidad cuenta para las sugerencias, peticiones, quejas o reclamos con quince (15) días hábiles.

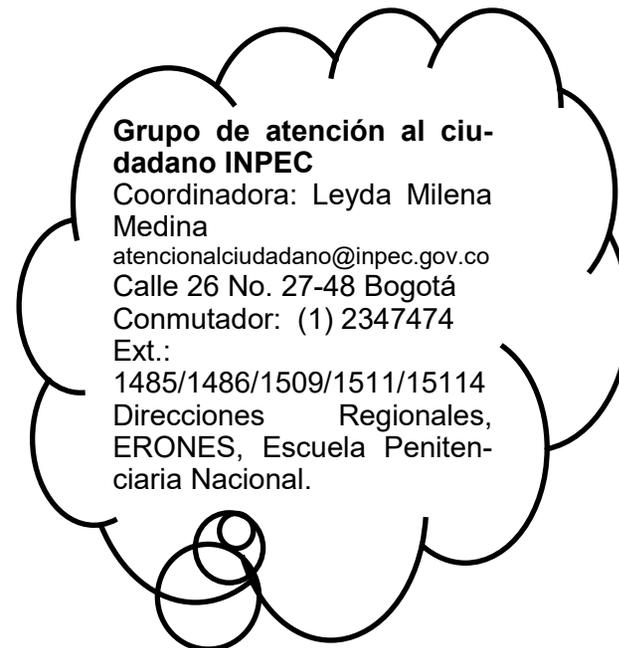
- Para las consultas, un plazo de treinta (30) días hábiles.

**5. Buzón:** Servirán de canal de intervención entre el ciudadano y el INPEC, por lo cual se instalarán en zonas visibles a la ciudadanía en general y en especial en los ERÓN en los patios para la población interna.

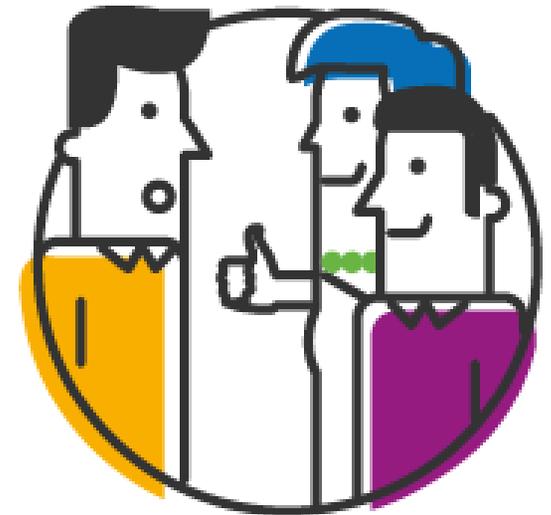
- Revisar los buzones semanalmente, extraer la información e ingresarla al aplicativo quejas web y realizar un acta donde se relacionan las solicitudes.

- Dar trámite a las solicitudes a las diferentes dependencias, según el caso.

- Remitir respuesta al ciudadano del trámite realizado.



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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





**1. Atención personalizada:** Canal en el cual los ciudadanos y servidores interactúan para realizar trámites y socializar los servicios, información y orientación relacionada en el quehacer de la entidad:

- **Actitud Corporal:** saludar de manera amable con una sonrisa, refiriéndose de señor, señora o señorita, hacer contacto visual y teniendo disposición para servir.
- **Expresión Corporal:** Utilizar un tono de voz adecuado y un vocabulario respetuoso y sencillo.
- **Escuchar adecuadamente:** Brindar información necesaria para el ciudadano.

**2. Atención telefónica:** En este canal es posible la interacción entre el servidor público y el ciudadano a través



- Saludar con cortesía : Instituto Nacional Penitenciario, buenos días/tardes, ¿cómo le puedo colaborar?.
- Dedicarse exclusivamente al ciudadano (a), el teléfono no puede timbrar más de tres veces.
- Tener al alcance lápiz y papel para tomar apuntes.
- Dar gracias por la llamada.

**3. Atención por correo electrónico:** El servidor público es responsable de uso de la cuenta de correo electrónico, no deben usarse para problemas personales y deben ser impresos en el caso de dar trámite al peticionario:

- Se inicia redacción del correo como: Apreciado (a), Cordial Saludo del (INPEC).
- Hacer un mensaje sencillo, adecuada ortografía y sin tutear al ciudadano.
- Evitar el uso de MAYUSCULAS SOSTENIDAS y colores fuertes.
- Responder al peticionario en términos señalados por la ley.



**4. Atención escrita:** En este canal los ciudadanos solicitan información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad o el Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de la atención escrita:

- Tener a la mano los elementos de radicación.
- Informar en caso de no ser competencia del INPEC.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibido sin cubrir o alterar el contenido del documento.
- Firmar copia o planilla del remitente e informar el proceso que sigue la entidad.