

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**

1. **Atención personalizada:** Canal en el cual los ciudadanos o servidores interactúan para recibir atención personalizada en servicios, información, gestión o intermediación en el quehacer diario.
2. **Atención telefónica:** Canal de atención donde los ciudadanos interactúan con los servidores para recibir atención personalizada en servicios, información, gestión o intermediación en el quehacer diario.
3. **Atención por correo electrónico:** Canal de atención donde los ciudadanos interactúan con los servidores para recibir atención personalizada en servicios, información, gestión o intermediación en el quehacer diario.
4. **Atención escrita:** Canal de atención donde los ciudadanos interactúan con los servidores para recibir atención personalizada en servicios, información, gestión o intermediación en el quehacer diario.
5. **Buzón:** Canal de atención donde los ciudadanos interactúan con los servidores para recibir atención personalizada en servicios, información, gestión o intermediación en el quehacer diario.
6. **Atención por medios sociales:** Canal de atención donde los ciudadanos interactúan con los servidores para recibir atención personalizada en servicios, información, gestión o intermediación en el quehacer diario.
7. **Atención por canales de atención:** Canal de atención donde los ciudadanos interactúan con los servidores para recibir atención personalizada en servicios, información, gestión o intermediación en el quehacer diario.
8. **Atención por canales de atención:** Canal de atención donde los ciudadanos interactúan con los servidores para recibir atención personalizada en servicios, información, gestión o intermediación en el quehacer diario.

**INPEC**

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

## 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
<b>Total</b>	<b>4336</b>

## Protocolo de Atención



## 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

