

81002-DINPE-GATEC-2227

Bogotá, 09 de Octubre de 2017

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

20171E0037462
RECIBIDO
DIRECCION GENERAL
INPEC

13-OCT-2017

Hora

Firma

Asunto: Informe final Estrategia de Cultura en el Servicio al ciudadano – Plan de Acción y Anticorrupción Vigencia 2017.

En atención a la meta del Plan de Acción 2017 *“Incluir dentro del Protocolo de Atención al Ciudadano una estrategia de cultura en el servicio al ciudadano y actualizar la información sobre la oferta de servicios y tramites en los diferentes canales de atención”* y Plan Anticorrupción Vigencia 2017, atentamente me permito dar informe final de las actividades desarrolladas.

1. Con oficio 8100-DINPE-001586, se socializa “Estrategia de cultura de Servicio incluida dentro del Protocolo de Atención al Ciudadano” con el fin de fortalecer la cultura de servicio en el INPEC. Para ello se elaboró un folleto donde se hace alusión a “Tres pasos para ser un mejor servidor Público. (Adjunto copia de Folleto). Así:

TRES PASOS PARA SER UN MEJOR SERVIDOR PÚBLICO

- 1.1. 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)
- 1.2. Fortalecer habilidades de liderazgo 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.

- 1.3. 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.

2. Con oficio 81002-DINPE-GATEC-1350, del 30 de Junio de 2017, se da directriz de socialización de Información sobre la oferta de servicios y trámites en los diferentes canales de Atención, así:

PROTOCOLO DE SERVICIOS ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL INPEC

INFORMACION SOBRE LA OFERTA DE SERVICIOS Y TRÁMITES EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION

TRAMITES:

1. Autorización de ingreso a abogados para realización de asesorías jurídicas a internos (as) en Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional.

Pasos:

- ❖ Reunir los documentos y cumplir con las condiciones establecidas para el trámite
 - ✓ La entidad verificará que el solicitante cumpla con:
 - Estar autorizado por el interno
 - Cumplir con los horarios y normas establecidas por el Establecimiento de Reclusión.
 - No presentarse bajo el efecto de sustancias psicotrópicas, psicoactivas y /o alcohólicas.
 - No ingresar sustancias psicotrópicas, armas blancas y de fuego, dinero, celular, ipod, Tablet, elementos de comunicación, cinturones, gafas deportivas, joyas, maquillaje, pelucas o peluquines, accesorios ni elementos suntuarios.

 - ✓ Documento:
 - Cedula de Ciudadanía (Original)

- ✓ Tenga en cuenta: En caso de no tener tarjeta profesional presentar licencia provisional o temporal vigente o certificado del consultorio jurídico de la Respectiva facultad de derecho.
- ❖ Presentarse en el Establecimiento de Reclusión.
Presentar la Documentación requerida
- ❖ Seguir las instrucciones del funcionario del Establecimiento de Reclusión.
 - ✓ La entidad verificará que el solicitante cumpla con:
 - Permitir la colocación de sellos y su verificación tanto al ingreso como a la salida del Establecimiento de Reclusión.
 - Permitir la requisita tanto al ingreso como a la salida del Establecimiento de Reclusión.
 - Acceder a la toma de huellas al ingreso y salida del Establecimiento de Reclusión.
 - Portar en un lugar visible el sticker y el volante de visita de Abogado.
 - ✓ Información de Interés
Como resultado de este servicio obtendrá: Autorización de ingreso a abogados para realización de asesorías jurídicas a internos(as) en Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional.
El plazo para este servicio es: Se obtiene de forma inmediata.

2. Autorización para ingreso como visitante a los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)

Pasos:

- ❖ Reunir los documentos y cumplir con las condiciones establecidas para el trámite
 - ✓ La entidad verificará que el solicitante cumpla con:
 - Estar autorizado por el interno
 - Cumplir con los horarios y normas establecidas por el Establecimiento de Reclusión.
 - No presentarse bajo el efecto de sustancias psicotrópicas, psicoactivas y /o alcohólicas.
 - No ingresar sustancias psicotrópicas, armas blancas y de fuego, dinero, celular, ipod, Tablet, elementos de comunicación,

cinturones, gafas deportivas, joyas, maquillaje, pelucas o peluquines, accesorios ni elementos suntuarios.

✓ Documento:

- Cedula de Ciudadanía (Original). El único documento válido de identificación es la cedula de ciudadanía con holograma.
- Fotografía (01) una, original, reciente, tamaño 5 X 8 cms.

Tenga en cuenta: Si el interno es sindicado. La entidad verificara que el solicitante este autorizado por la autoridad competente del proceso activo.

❖ Presentarse en el Establecimiento de Reclusión.

Presentarse con Documento de identificación.

❖ Seguir las instrucciones del funcionario del Establecimiento de Reclusión.

✓ La entidad verificará que el solicitante cumpla con:

- Permitir la colocación de sellos y su verificación tanto al ingreso como a la salida del Establecimiento de Reclusión.
- Permitir la requisita tanto al ingreso como a la salida del Establecimiento de Reclusión.
- Acceder a la toma de huellas al ingreso y salida del Establecimiento de Reclusión.
- Portar en un lugar visible el sticker y el volante de visita de Abogado.

❖ Información de Interés

Como resultado de este servicio obtendrá: Autorización para ingreso como visitante a los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)

El plazo para este servicio es: Una (01) hora.

3. Autorización para realizar entrevistas a internos(as) por parte de periodistas y medios de comunicación

Pasos:

❖ Reunir los documentos y cumplir con las condiciones establecidas para el trámite

- ✓ La entidad verificará que el solicitante cumpla con:
 - Tener aprobación del interno para realizar la entrevista.
 - Haber realizado la solicitud de entrevista mínimo con 15 días hábiles de anterioridad.
- ✓ Documento:
 - Oficio dirigido a la Oficina Asesora de Comunicaciones: *1 Original(es)*
Anotaciones adicionales: *El oficio debe incluir: tema que se tratará, objeto de la entrevista, medio de comunicación e identificación de las personas que la realizarán, nombre completo de la persona a la que desean entrevistar, especificando la situación jurídica del Interno y la relación de equipos necesarios para el desarrollo de la entrevista.*

Tenga en cuenta: Si el interno es sindicado. La entidad verificara que el solicitante este autorizado por la autoridad judicial

- ❖ Radicar solicitud a la oficina asesora de Comunicaciones.
 - Anexar la documentación requerida
 - Medio: CORREO prensa@inpec.gov.co
- ❖ Coordinar con la Oficina de Asesora de comunicaciones la fecha de realización
 - Una vez obtenida la autorización por parte del (INPEC) definir fecha, hora y lugar de la entrevista.
 - FIJO 2347474 Ext. 139 , Horario Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm Sede Central
 - Medio: CORREO prensa@inpec.gov.co
- ❖ Información de Interés

Como resultado de este servicio obtendrás: Autorización para realizar Entrevistas a Internos(as) por parte de periodistas y Medios de Comunicación.
El plazo para este servicio es: 15 Días.

OTROS PROCESOS ADMINISTRATIVOS “OPA”

1. Asignación de visitas a internos

Pasos

- ❖ Cumplir condición

- ✓ La entidad verificará que el solicitante cumpla con:

El visitante debe estar autorizado por el interno e inscrito en la base de datos del INPEC.

- ❖ Solicitar Cita

Para solicitar citas por VISITEL, comuníquese con los siguientes números telefónicos

- CALL_CENTER 3302030 , Horario Call center Bogotá: 3302030, 3302060, Horario de atención: desde las 08:00 horas del primer día hábil de la semana hasta las 11:59 horas del último día hábil de la semana

- CALL_CENTER 7414583 , Horario Call center Armenia: 7414583, 7414590, 7414589, 7414586, Horario de atención: desde las 08:00 horas del primer día hábil de la semana hasta las 11:59 horas del último día hábil de la semana

- CALL_CENTER 8738870 , Horario Call center Manizales: 8738870, 8738300, Horario de atención: desde las 08:00 horas del primer día hábil de la semana hasta las 11:59 horas del último día hábil de la semana

- CALL_CENTER 8249170 , Horario Call center Popayán: 8249170, 8248271, Horario de atención: desde las 08:00 horas del primer día hábil de la semana hasta las 11:59 horas del último día hábil de la semana

- CALL_CENTER 4025020 , Horario Call center Medellín: 4025020, Horario de atención: desde las 08:00 horas del primer día hábil de la semana hasta las 11:59 horas del último día hábil de la semana

- CALL_CENTER 7426081 , Horario Call center Calarcá: 7426081, 7420602, 7426345, 7421421, Horario de atención: desde las 08:00 horas del primer día hábil de la semana hasta las 11:59 horas del último día hábil de la semana

- CALL_CENTER 7310349 , Horario Call center Combita: 7310349, Horario de atención: desde las 08:00 horas del primer día hábil de la semana hasta las 11:59 horas del último día hábil de la semana

- CALL_CENTER 3355475 , Horario Call center Cali: 3355475, 3252154, Horario de atención: desde las 08:00 horas del primer día hábil de la semana hasta las 11:59 horas del último día hábil de la semana

- Medio: WEB [Solicitud visita internos VISITEL](#)

Al ingresar a link de acceso a VISITEL, el visitante debe ingresar su número de cedula y el número único NUI (el NUI hace referencia al número asignado por el

sistema de información misional (SISIPEC) del interno al cual desea visitar. Previamente a su solicitud, el interno debe haber realizado la autorización de ingreso al visitante en el establecimiento.

❖ Información de Interés

Como resultado de este servicio obtendrás: Asignación de turno de visita
El plazo para este servicio es: Se obtiene de forma inmediata

2. Presentación de propuesta para vinculación empresarios por administración indirecta.

Pasos:

❖ Visitar el Establecimiento de Reclusión para verificar la infraestructura física y de equipos en el establecimiento de reclusión

❖ Alistar la documentación requerida

Documentos:

- ✓ Solicitud escrita especificando: 1 Original(es)
Anotaciones adicionales: *Tipo de actividad que se pretende desarrollar en el Establecimiento de Reclusión (industrial, artesanal o de servicio. Periodo de tiempo (la duración no podrá ser superior a un año). Valor a bonificar para cada uno de los Internos (El principio fundamental será desarrollar actividades productivas con vinculación de la mano de obra de Internos(as). La compensación a a estos deberá estar sujeta a la Ley y no podrá ser en ningún caso inferior a un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente o proporcional a este. Número y perfil de personas requeridas. Programa de capacitación a realizar con los Internos de la actividad a desarrollar, tiempos de la misma y temática.*
- ✓ Declaración de Renta de la última vigencia o Estados financieros de la última vigencia: 1 Fotocopia(s)
Anotaciones adicionales: *si es persona natural. Si es persona jurídica: Estados Financieros (Balance General y estado de Resultados) de los dos (2) últimos años, con corte al último semestre, firmado por el Representante Legal y Contador Público y estados financieros con corte al último trimestre inmediatamente anterior a la fecha de*

solicitud ó vinculación al Establecimiento si no está obligado a presentar Declaración de Renta.

- ✓ Carta manifestando que no está obligado a declarar: *1 Original(es)*
Anotaciones adicionales: *si la solicitud es presentada por una persona natural no obligada a declarar renta.*
 - ✓ Cédula de ciudadanía: *1 Fotocopia(s) ampliada al 150%;*
Anotaciones adicionales: *si la solicitud es de persona jurídica el documento de identidad del Representante legal.*
 - ✓ Registro de Cámara de Comercio : *1 Original(es)*
Anotaciones adicionales: *con fecha de expedición no superior a 30 días ó en su defecto el RUT*
 - ✓ Extractos Bancarios de los 3 últimos meses : *1 Original(es)*
 - ✓ Certificado de Existencia y Representación Legal : *1 Original(es)*
Anotaciones adicionales: *con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días*
- ❖ Radicar la documentación
Ubicar los puntos de atención para hacer el trámite.
- ❖ En caso de ser aprobada la solicitud, dirigirse al establecimiento de reclusión donde efectuó la solicitud y firmar el contrato.

3. Visitel

Visite a los Internos en los Establecimientos Carcelarios sin fila, sin congestión, sin intermediario... ¡Llame a VISITEL! – El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC - viene implementando la asignación de visitas vía telefónica o internet, mediante el sistema automático VISITEL. Este Sistema permite a los visitantes de los Establecimientos del Orden Nacional, solicitar su turno de ingreso de manera eficaz, dignificando el ingreso al visitante, minimizando los intermediarios y mejorando la logística de ingreso, reduciendo las largas filas que se presentan.

Las personas interesadas en realizar una visita a un Interno pueden asignar el turno vía web o vía telefónica. Vía WEB, ingresando a www.inpec.gov.co, donde encontrará el link: <http://201.217.206.17:8080/mat> el cual podrá digitarlo en su

navegador de internet y realizar la solicitud de cita. (El visitante debe ingresar su número de cédula y el número único NUI del interno al cual desea visitar).

Vía Telefónica, llamando a las líneas Call center destinadas a VISITEL, ubicadas en: Bogotá: 3302030, 3302060, Armenia: 7414583, 7414590, 7414589, 7414586, Ibagué: 2693041, 2692929, 2690180, 2692910, Manizales: 8738870, 8738300, Calarcá: 7426081, 7420602, 7426345, 7421421, Medellín: 4025020, Popayán: 8249170, 8248271.

Boletín No. 043 La asignación de citas por parte de VISITEL, se efectúa al visitante que esté autorizado por el Interno y los cuales tengan actualizado sus datos en el sistema misional SISIPEC. Las citas se generan de forma automática y cronológicamente, de manera tal, que no existe la intervención de ningún funcionario o persona y estos turnos se asignan en el orden de llamada o acceso a la página web. La implementación a nivel Nacional se hace gradualmente y de manera paulatina, con el fin de no saturar la base de datos y el servidor de aplicación con un ingreso masivo de Establecimientos al sistema. De esta manera se favorece a los visitantes y se contribuye a la seguridad en las inmediaciones de los Establecimientos.

SERVICIOS DE CARA AL CIUDADANO

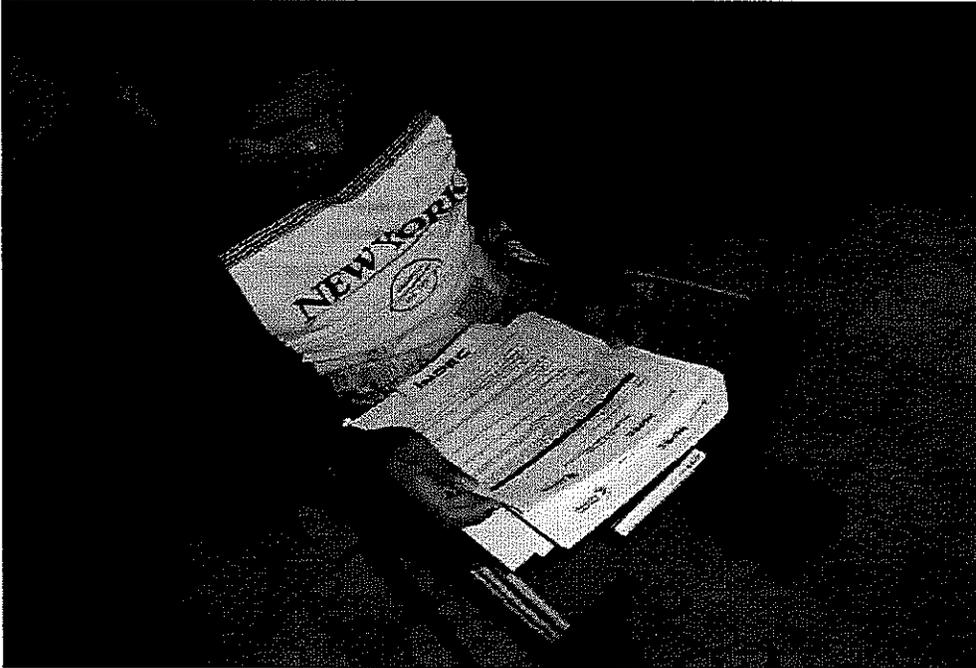
Para prestar un buen servicio a nuestros ciudadanos, se han dispuesto puntos de atención al ciudadano a nivel nacional, ubicados a la entrada de cada uno de los centros de reclusión del país, Direcciones Regionales, Dirección Escuela Penitenciaria y Dirección General del Inpec, son canales establecidos para escuchar y atender a todos los ciudadanos con un equipo de trabajo capacitado, confiable y dispuesto a brindar un excelente servicio, para que cumpla con las expectativas frente a sus trámites y servicios.

El servicio principal de la Oficina de Atención al ciudadano es brindar una adecuada orientación, asesoría y atención al ciudadano a través de nuestros canales de Atención: Personalizada, Telefónica, Medio Escrito, Correo Electrónico, buzón de sugerencias, pagina web, garantizando la pronta respuesta a los requerimientos, peticiones verbales, quejas, reclamos y solicitudes, en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales.

En cada oficina de Atención al Ciudadano de cada Eron, se recibirán, recepcionarán y radicarán en el Sistema las peticiones verbales, solicitudes, quejas y reclamos.

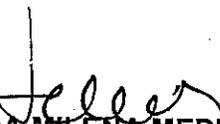
Los Eron a nivel nacional socializaron estos oficios y realizaron las actividades solicitadas por medio de estos, remitiendo por intermedio de las Regionales, los correspondientes registros fotográficos, actas y demás documentos que soportan la labor realizada.





Con esta actividades se da por finalizada la Actividad del Plan de Acción y Plan Anticorrupción antes mencionados.

Atentamente,

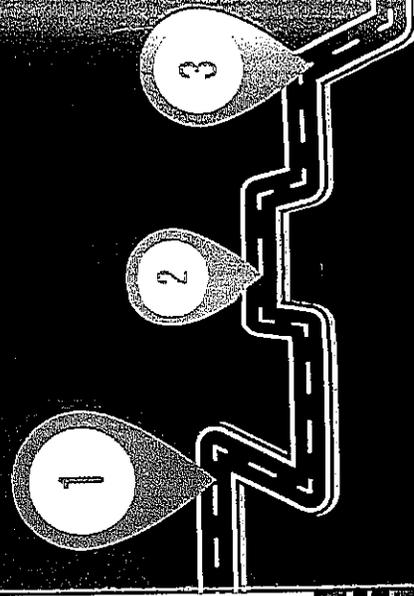


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Revisó: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Proyecto: Ruth Mabel Olívera Arce
Fecha: 09-10-2017

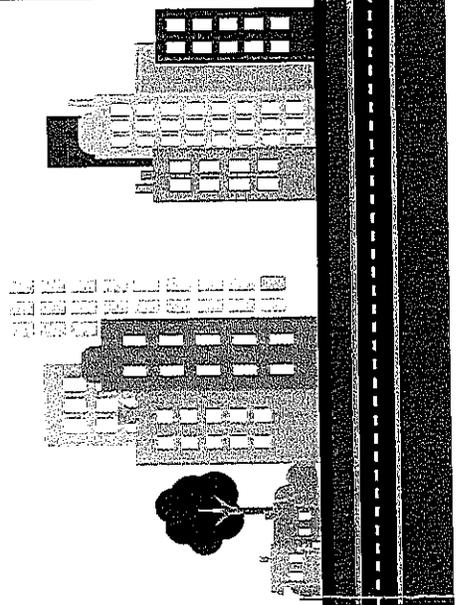
3 PASOS PARA SER UN MEJOR FUNCIONARIO PUBLICO

en la cultura de servicio



Oficina
Asesora
Comunicaciones

**DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

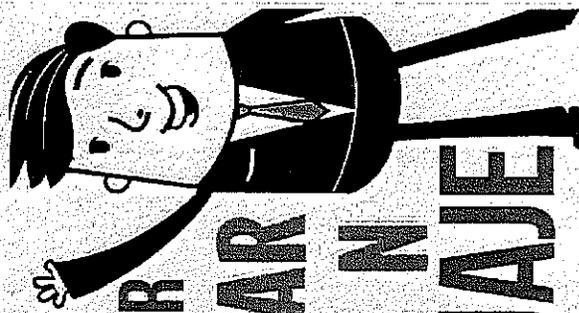


F-MAIL: atencionalciudadano@inpec.gov.co
Teléfono: 22347474 / ext: 1514-1509-1488-1511-1486



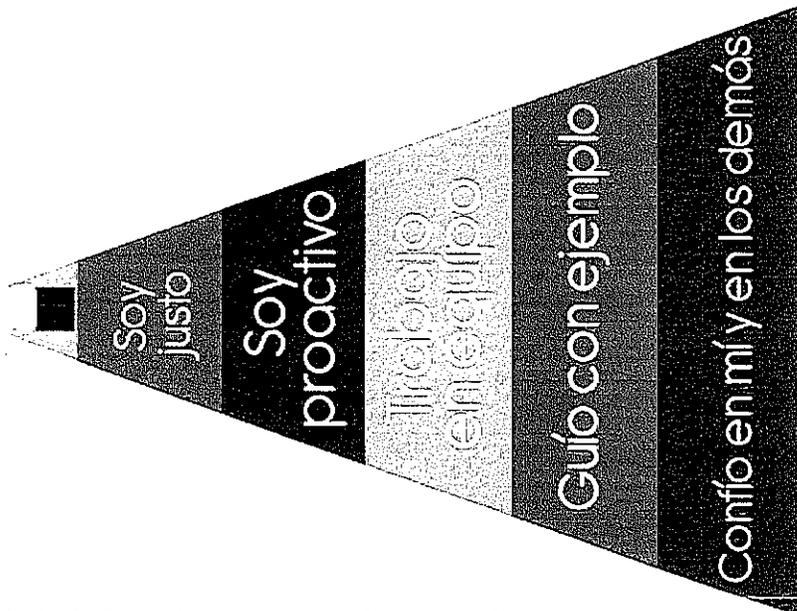
1 Humanizamos el servicio

SALUDAR
RESPECTAR
SONREIR
AGRADECER
Y HABLAR
EN UN
ENGAJE
CLARO



2 FORTALECEMOS LAS HABILIDADES DE LIDERAZGO

SOY UN LIDER CUANDO:



3 CONOCEMOS NUESTRA INSTITUCIÓN

Y mejoramos nuestro servicio a través de:

