

INPEC

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

Protocolo de servicios atención al ciudadano en el INPEC





PROTOCOLOS DE SERVICIOS ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL INPEC

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

Presidente de la República

YESID REYES ALVARADO

Ministro de Justicia y del Derecho

Brigadier General **JORGE LUIS RAMÍREZ ARAGÓN**

Director General del Inpec

Trabajadora Social Especialización en Psicología Organizacional

LEYDA MILENA MEDINA LOZANO

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano del Inpec

DISEÑO, DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN

Imprenta Nacional de Colombia

Bogotá, D.C., 2014

Introducción

Contenido

Introducción	5
Capítulo 1 “Buenos líderes, primero deben ser buenos servidores”.....	6
1. Conceptos	6
1.1 Protocolo.....	6
1.2 ¿Para qué sirve el protocolo?	6
1.3 Fases del protocolo	6
Capítulo 2 Generalidades	8
2.1 Elementos esenciales en todos los canales	8
2.2 Condiciones de la buena atención	9
Capítulo 3 Protocolo de atención personalizada	10
3.1 Recomendaciones generales	11
3.2 Otras acciones de atención	12
3.3 Contacto inicial	12
3.4 Desarrollo del servicio	12
3.5 Finalización de la atención	12
Capítulo 4 Aspectos generales de la atención preferencial	13
Capítulo 5 Consideraciones generales para la atención en situaciones difíciles	17
Capítulo 6 Protocolo de atención para atención telefónica	18
6.1 Recomendaciones generales	19
6.2 Contacto inicial con el ciudadano.....	19
6.3 En el desarrollo del servicio	21
Capítulo 7 Protocolo de atención a través de correo electrónico.....	22
7.1 Consideraciones generales	22
7.2 Desarrollo del servicio	23
7.3 Finalización del servicio	24
Capítulo 8 Protocolo atención escrita	25
8.1 Punto donde se recibe la correspondencia	26
8.2 Buzones de sugerencias	27
Capítulo 9 Trámite de quejas, reclamos y sugerencias.....	28
9.1 Medios de recepción, origen, sistematización y evaluación	30
9.2 Medio tecnológico. Aplicativo quejas web. (Para radicar una PQRS) ...	30
9.3 Trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	32
Capítulo 10 Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades	34
10.1 Derechos de los ciudadanos	34
10.2 Deberes de los ciudadanos	35
10.3 Deberes de las autoridades	35
10.4 Sí es posible quejarse en el Inpec	36
Capítulo 11 Satisfacción del ciudadano	38
11.1 Nivel de satisfacción del ciudadano	38
Marco Normativo	40

Introducción

La misión del Inpec tiene el propósito de ofrecer la atención de los servicios con excelencia. Por mandato constitucional su estructura debe estar debidamente definida y organizada de tal manera que su servicio cumpla con los requerimientos de los ciudadanos y estén de igual forma diseñados para satisfacer las necesidades de toda la población carcelaria.

Por ello, y dando cumplimiento al Plan de Gobierno, el Instituto ha iniciado un proceso de fortalecimiento en la calidad de los servicios, donde se vincule a sus servidores públicos en la construcción de directrices que permitan crecer juntos en el valor de lo público, dando así cumplimiento a la misión institucional como atender a través de protocolos a la comunidad.

Por tal razón, Atención al Ciudadano del Inpec transmite a cada uno de sus funcionarios mediante capacitaciones la importancia de la aplicación de estos mecanismos de atención, creando los canales de interacción entre el servidor público y la comunidad, generándose así buenas prácticas de servicio con fundamentos básicos y legales en su prestación, lo que va a contribuir en el mejoramiento no solo de la imagen institucional sino a redundar en el beneficio de los usuarios.

Con la presente herramienta se busca que todos los servidores cumplan a cabalidad con la implementación de las directrices creadas para la atención de la comunidad, entendida como tal al usuario interno como al externo, con el fin de que cada esfuerzo esté dirigido a satisfacer sus necesidades y a garantizar su bienestar, individual y colectivo.

Pág. 5

El objetivo primordial que se persigue es conseguir que la Atención al Ciudadano sea un servicio modelo, que se suministre de la misma manera en cualquiera de las sedes regionales y locales del Instituto.

La principal expectativa de este instrumento es que con la conformación de estos protocolos de atención al usuario, se contribuya en el mejoramiento no solo de la imagen Institucional sino, en especial, el acercamiento con la comunidad para beneficio de la satisfacción de sus necesidades, con directrices debidamente estructuradas y definidas, cumpliendo así el fin de la institución.

Capítulo 1

“Buenos líderes, primero deben ser buenos servidores”

Robert Grenleaf

1. CONCEPTOS

1.1 Protocolo

El protocolo es el conjunto de reglas, pautas y procedimientos de comportamiento que deben cumplir todos los servidores públicos, es un reglamento o una serie de instrucciones que se fijan para ser tenidos en cuenta dentro de sus funciones para atender a los ciudadanos por los diferentes conductos, documento y normatividad que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos. De este modo, recopila conductas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones.

1.2 ¿Para qué sirve el protocolo?

El protocolo sirve para ordenar, mejorar y hacer más cordial la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, regula su comportamiento, menciona cómo debe desarrollarse dicha interrelación y determina el conjunto de reglas que se deben respetar en los distintos sistemas para poder comunicarse entre ellos.

1.3 Fases del protocolo

En los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad, la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados. Con tres fases así:



Apertura:

Se da inicio con una bienvenida y un saludo adecuado y cordial que permita la acogida al ciudadano, de manera que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto y confianza, adoptando una actitud de amabilidad y cortesía, escuchando con atención su requerimiento para así brindar orientación en forma precisa del servicio que está solicitando.

Análisis y comprensión

Su objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el ciudadano. Es de vital importancia indagar a fondo sobre la solicitud del interesado para además de conocer de ella poder orientar al solicitante en forma adecuada, delimite el tiempo y espacio y mantenga la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos.

Intervención y solución

En esta etapa las personas involucradas en el momento de intervenir en la comunicación, deben contar con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del ciudadano. Teniendo en cuenta los canales de atención (personalizada, escrito, telefónico, correo electrónico y buzón de sugerencias y la web).

Capítulo 2

Generalidades

2.1 Elementos esenciales en todos los canales



Entrada: Llegada del ciudadano, conexión del ciudadano al canal.

Saludo: Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: Buenos Días/tarde, bienvenido a (nombre de la entidad), mi nombre es --- ¿en qué puedo colaborarle?”

Registro: Adicional a registrar el servicio o trámite requerido por el ciudadano, es importante llevar el registro en el sistema de las personas atendidas.

Espera: Corresponde al tiempo de espera del ciudadano.

Revisión de requisitos: Se revisan y validan requisitos y documentos.

Procesamiento de la solicitud: Se procesa el servicio o trámite requerido por el ciudadano.

Entrega de la solución: Se entrega o comunica al ciudadano el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.

Despedida: Reviste igual importancia que el saludo: “Muchas gracias por contar con (nombre de la entidad), fue un gusto atenderlo”.

Salida: Salida del ciudadano

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios de los que se valen los ciudadanos para realizar algún trámite o un servicio, información u orientación. Los más utilizados por los ciudadanos son: Presencial, telefónico, de correspondencia, correo electrónico en el Inpec, pero en estos deben existir unos elementos comunes como son:

2.2 Condiciones de la buena atención

- Confiables
- Amables
- Dignas
- Efectivas
- Oportunas
- Actuales
- Solidarias
- Responsables
- Informativas

Capítulo 3

Protocolo de atención personalizada

CICLO DE SERVICIO



Es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan con personas para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

3.1 Recomendaciones generales

■ Presentación personal



La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad, guardando adecuadamente la imagen institucional.

Esta atención personal, implica una comunicación inmediata por parte del servidor y el ciudadano que solicita el servicio.

Actitud corporal	Mirar a los ojos Saludar con la mirada Sonreír Utilizar una buena postura
La expresión oral	Saludar Comunicarnos con claridad y simplicidad Utilizar un vocabulario adecuado y sencillo Usar un tono de voz adecuado
Escucha activa	Saber escuchar y entender Saber identificar los problemas Ofrecer la información necesaria Una vez que el ciudadano se ha puesto cómodo, empieza a hablar

■ Lugar donde se presta la atención

La apariencia del puesto de trabajo tiene gran impacto en la percepción del ciudadano, si se ve desordenado y con elementos ajenos a la labor, se ve una sensación de desorden; recuerde que es la imagen de la institución.

Verifique periódicamente la limpieza de las áreas externas de los centros de atención.

- Iluminación interior y exterior.
- Equipos de comunicación y redes de voz y datos.
- Señalización individual y general.

■ Protocolo de servicios atención al ciudadano en el INPEC

- Módulos de trabajo, escritorios y sillas.

3.2 Otras acciones de atención

- Realizar contacto visual con el ciudadano desde que se acerca al servicio.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Cumplir con el horario de trabajo, preparar el puesto de trabajo.
- Permanecer en el puesto de trabajo: en caso de que debe dejarlo por un tiempo corto asegúrese que un compañero suplirá su ausencia.

3.3 Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir.

Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “señor o señora”.

3.4 Desarrollo del servicio

- Brindar en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escuchando con atención.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo antes debe dirigirse al ciudadano para:
- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedir excusas antes de retirarse.
- Al regresar, decirle “Gracias por esperar”.

3.5 Finalización de la atención

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir y preguntarle. ¿Hay algo más que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr” o “Sra.”.
- Si hubo alguna dificultad para informar, infórmele a su jefe para que resuelva a fondo.

Capítulo 4

Aspectos generales de la atención preferencial

Cuando se da prioridad a ciudadanos en situaciones particulares (adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de tallas baja, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Atenderlos de forma prioritaria.
- Identificar si la persona puede comunicarse o si necesita intérprete.
- No tocar ni cambiar de lugar elementos como muletas, bastones, sillas de ruedas.
- Si la persona tiene perro-guía no lo separe ni lo consienta.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas, reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

■ Protocolo de servicios atención al ciudadano en el INPEC

- Existe prioridad sobre la atención para ellos ante los otros ciudadanos.
- Escuchar atentamente la solicitud como tratamiento reservado.
- No mostrar incredulidad sobre lo que el niño o adolescentes.
- Se debe llamar por su nombre y no llamarlos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.
- Es importante hablarles claro según la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas vulnerables a las víctimas de la violencia a: Desplazados, a personas en situación de pobreza extrema le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el ciudadano.
- Dignificar una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios

Grupos de pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Saber si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete o solicitar ayuda para que el acompañante hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Esto exigirá paciencia.

Persona en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas, dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- Cuidar los mitos o estereotipos discapacidad como dependientes, en estado lastimoso, como veneración, asexuada o peligrosa.

-
- Presentar a las personas con discapacidad multidimensional que a las demás; integrarla en su identidad total.
 - Despedirse, dándole las gracias por acudir a la institución.

La atención al cliente en situación de discapacidad se debe efectuar en la misma condición de igualdad, con una respuesta clara y oportuna, centrar la atención, evitar enfoques (miradas), prolongados en aparatos como bastones o muletas, etc.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Puede usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro-guía, no separarlos, ni distraerlos y no consentir el animal.
- Si las personas piden ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo.
- Si le entrega documentos decirles con claridad qué se está entregando.
- Si en algún momento el servidor debe retirarse informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

Pág. 15

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Como la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

Atención a personas con sordo-cegueras

- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.

■ Protocolo de servicios atención al ciudadano en el INPEC

- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminadores o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.



Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar de la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja

- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Buscar la forma de que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Capítulo 5

Consideraciones generales para la atención en situaciones difíciles

En caso de que el ciudadano se torne malhumorado y confundido, luego de darle por más de una vez la información, el funcionario público deberá pedirle en tono calmado y comprensivo, al ciudadano(a) que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación. Resumirá claramente la inquietud y de nuevo reiterará lentamente la respuesta.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación” pero que esta no es responsabilidad del área o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación ya que no está a su alcance.

Siempre tenga en cuenta lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.
- Asuma objetivamente la situación; entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita el ciudadano(a) ¿Cómo le puedo satisfacer esa necesidad?

En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

“Utilizar los primeros 30 segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero. Así mismo que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial”.

Capítulo 6

Protocolo de atención para atención telefónica

Ciclo de servicio



En este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del teléfono fijo. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

“La atención telefónica es aún más delicada que la personal porque sólo cuenta con el canal auditivo para establecer una comunicación efectiva”.

6.1 Recomendaciones generales

La atención telefónica inicia en el momento que se recibe y se contesta la llamada sin dejar que suene el tercer timbre, ahí se abre el canal de diálogo entre los ciudadanos y la entidad y se deben seguir las siguientes normas de atención a este canal. Dar el mensaje de bienvenida en el que indicaremos el nombre de nuestra institución y del funcionario que recepciona la comunicación.

Mediante este medio de comunicación se crea en un alto porcentaje la buena o mala imagen de la institución, de ahí la importancia de generar una cultura de atención respetuosa y amable a través de un medio que no tiene la riqueza de la relación cara a cara con las siguientes directrices:

- Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)..., en qué le puedo ayudar.
- Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

6.2 Contacto inicial con el ciudadano

- **Rápida respuesta:** No haga esperar al usuario. Es importante contestar el teléfono lo antes posible. Si atiende un contestador, informe con quién se ha comunicado y de qué forma alternativa se pueden poner en contacto (dejar mensaje, llamar en otro horario, ingresar en página web, etc.).
- **Claridad del mensaje:** Tanto en un mensaje grabado como en una conversación, recuerde que no lo ven. Por esta razón todo mensaje debe ser preciso, eligiendo las palabras, midiendo la intensidad de la voz, hablando más lento de lo habitual, pronunciando correctamente, es decir, ¡siendo claro!
- **Un saludo cortés:** Es fundamental iniciar cualquier conversación saludando a la persona que se comunica de forma agradable, con un tono amistoso y cordial. El saludo debe ser una bienvenida que haga sentir cómodo al cliente. No olvide indicar el nombre de la institución e identificarse dando su nombre y el cargo o sector, si eso fuese necesario. La fórmula más clásica: Instituto Nacional, Penitenciario y Carcelario (Inpec). Buenos días, habla Y. ¿En qué puedo ayudarle?

■ Protocolo de servicios atención al ciudadano en el INPEC

Muéstrese dispuesto(a) y servicial. No espere que sea el cliente el que diga por qué motivo está llamando. Demuestre interés al consultarle o preguntarle a qué se debe su llamado.

- **Escucha activa:** Deje de lado cualquier otra tarea que esté realizando. La idea es descubrir qué es lo que desea o necesita quien llama. Involúcrese activamente en la conversación. Cuanto más sepa y comprenda las motivaciones e intereses del interlocutor, mejor será la respuesta.
- **Notas rápidas.** Tenga a su alcance alguna herramienta que le permita anotar todo lo que considere relevante (nombres, teléfonos, mensajes). Puede ser alguna aplicación de la computadora, o simplemente papel y lápiz le ayudará a resolver la atención y también a mantener un registro de llamadas.
- **Espera mínima.** ¿Le preguntó al cliente si puede esperar? Es necesario consultarle si dispone de tiempo. Discúlpese si la espera se extiende y consúltelo si puede seguir aguardando. La espera en línea debe ser mínima.
- **Siempre una respuesta.** Pocas cosas son tan frustrantes para un usuario que llama al no encontrar respuestas. Los “llame en otro momento”, “inténtelo más tarde” o “no lo puedo ayudar” pueden ahuyentar en forma permanente a cualquiera. Si lo que desea el cliente no lo puede resolver en forma personal, busque quien pueda. Si el resultado está a su alcance pero no se puede concretar durante la llamada, comprométase y establezca un plazo para resolverlo (“El Sr. lo llamará durante la tarde”. “Dentro de las próximas 72 horas recibirá por correo electrónico respuesta”). Si existen problemas o razones frecuentes de contacto telefónico con clientes puede resultarle el establecer protocolos o guiones pensados de antemano para guiar a quienes realizan los llamados. (Crear plantillas según el requerimiento).
- **Gracias por la llamada:** Termine la comunicación con amabilidad, dejando una imagen positiva de la institución. Que el usuario siempre cuelgue primero; tiene que lograr que corte con la convicción de que hizo todo lo posible para resolver su consulta o problema”.

6.3 En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir a que el ciudadano termine de hablar antes de responder.
- Si es preciso informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.

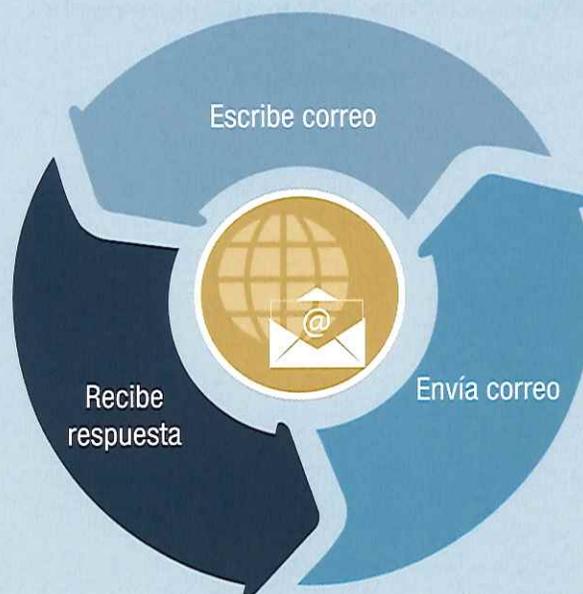
En la finalización del servicio

- Confirmar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va hacer, si queda una tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitir al ciudadano colgar primero.

Capítulo 7

Protocolo de atención a través de correo electrónico

Ciclo de servicio



7.1 Consideraciones generales

- El servidor público es responsable del uso de cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir a terceros acceder.

- Los correos institucionales no deben usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenido que dañen la imagen de la entidad.
- Utilizar el protocolo establecido como plantillas para contestar un correo electrónico.
- Imprimir estos correos electrónicos en el caso que sean necesarios para darle el trámite al peticionario.

7.2 Desarrollo del servicio

El Inpec cuenta con correos electrónicos en todos los puntos de atención.

- En el campo “para” designar al destinatario principal. Es a la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Existe el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Las respuestas que se brinden a los ciudadanos(as) deben:
 - » Iniciamos el correo como: *Apreciados(as) ciudadanos Cordial Saludo del (Inpec).*
 - » Ser sencillas y sin tutear al ciudadano.
 - » Evitar el uso de mayúsculas sostenidas (continuas), o de colores (en especial el rojo).
 - » Ser concretas.
 - » Ser contestadas en los términos de ley.
 - » Observar los plazos legales, pues de lo contrario podríamos incluir en vulneración del derecho de petición.
 - » Buena ortografía.
- Escribir siempre en tono impersonal.

■ Protocolo de servicios atención al ciudadano en el INPEC

“Leer un correo electrónico es de más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de atender”.

7.3 Finalización del servicio

- El servidor público debe saber que debajo de su firma deben aparecer todos los datos necesarios para que el ciudadano los identifique y se pueda poner en contacto en caso de ser necesario. (Cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad, recordar usar simple las plantillas de la entidad.
- Revisar el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Esto evitaría cometer errores que generen una mala imagen en la institución para quien recibe el correo.

Capítulo 8

Protocolo atención escrita

Ciclo de servicio



En este canal se permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

■ Protocolo de servicios atención al ciudadano en el INPEC

8.1 Punto donde se recibe la correspondencia

Es el lugar de la entidad donde se recepciona la documentación para posteriormente direccionarla.

Acciones de anticipación

- Verificar que el sistema o mecanismos de asignación de turnos estén operando adecuadamente.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y mantener con buena disposición para servir al ciudadano.

Puede decir buenos días/tardes ¿en qué le puedo servir?

- . Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él como: "Sr." o "Sra."

Desarrollo del servicio

- Al radicar los documentos en el punto donde el Inpec ha asignado para recibir documentación, si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, se debe recibir la documentación y asignarla con un número de radicado a cada documento.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibido, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Finalizar al firmar la copia o planilla de remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue la entidad.

Finalización del servicio

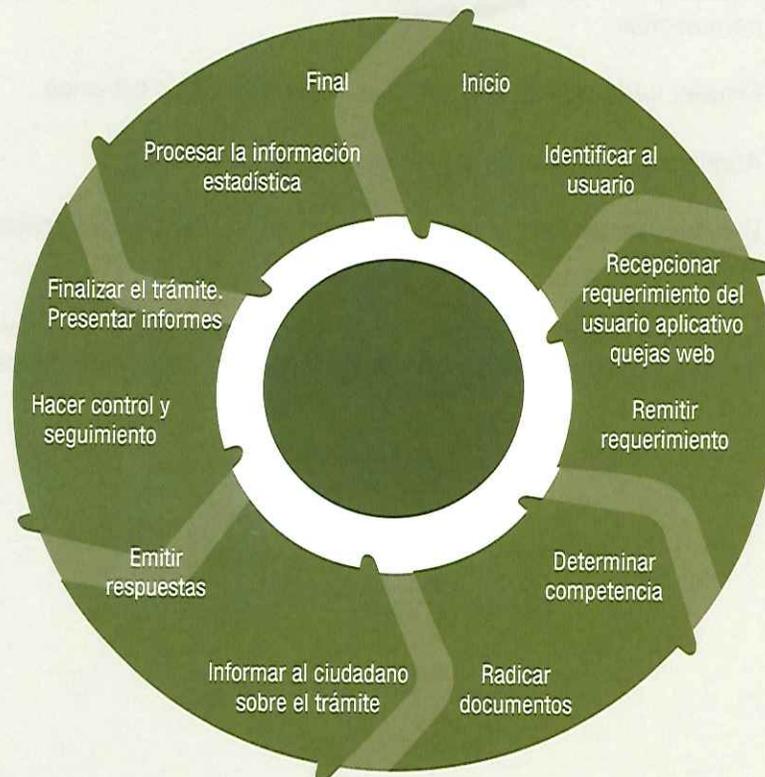
La Oficina de Atención al Ciudadano de la Dirección General en las regiones y establecimientos de reclusión, reciben estas solicitudes por escrito siempre que hayan sido radicados en correspondencia y direccionadas por ser una PQRS, para realizar el trámite de ingresos al aplicativo quejas web y direccionales por competencia y respuesta al peticionario.

Capítulo 9

Trámite de quejas, reclamos y sugerencias

Diagrama que representa el trámite surtido por un requerimiento en el Inpec

Desarrollo del procedimiento



Fuente: (SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO).

Atención escrita

El funcionario de Atención al Ciudadano, debe hacer la recolección de la información de manera completa, para dar el debido proceso a la atención. “Depende de cuál sea la situación.

Nombre y apellidos
Dirección de correspondencia o correo electrónico
Objeto de la solicitud, razones en las que se apoya
Documentos que soportan la evidencia de la situación

Debe haber razones en las que se apoya y se relacionan documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita para luego direccionarla.

8.2 Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Proveer cada cuánto tiempo se pueden abrir estos buzones.
- Abrirlos con un acta para relacionar lo que se recibió.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar respuesta al ciudadano según las sugerencias e informar las acciones que la entidad va a realizar y conocer sus comentarios.

Las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas a través de los diferentes canales con que cuenta la institución tienen un procedimiento enmarcado en los principios de calidad para brindar un servicio efectivo, buscando la oportunidad y la excelencia en el mismo.

- PQRS, en un primer momento, debe ser sistematizada a través de un aplicativo dispuesto en cada una de las Oficinas de Atención al Ciudadano, denominado quejas web.

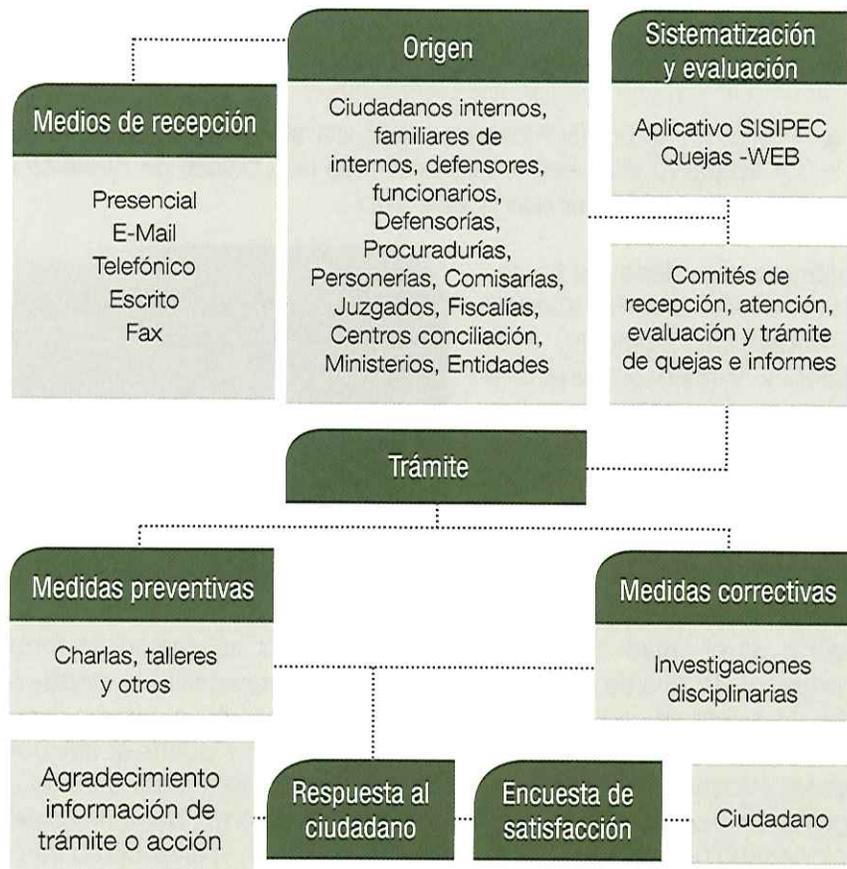
Posteriormente debe ser sometida al comité CRAET (Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes), dispuesto por la Ley 1015 de 2006 y reglamentado mediante Resolución N° 01139 del 2013, el cual se ha convertido en una herramienta indispensable para mantener el control y seguimiento y estrategias de



mejorar en el Inpec. Este instrumento permite la aplicación en forma oportuna y efectiva de las medidas correctivas y preventivas previstas en la ley. Al realizarse cada uno de los trámites debe retroalimentarse al ciudadano informándole igualmente los medios a los que puede acudir para solicitar información respecto a su requerimiento, así mismo cuando se llegue a un resultado final y cierre de la queja o reclamo, debe enviársele al ciudadano una encuesta por los medios que sean viables como son el correo electrónico, vía telefónica, entre otros. (Ver esquema).

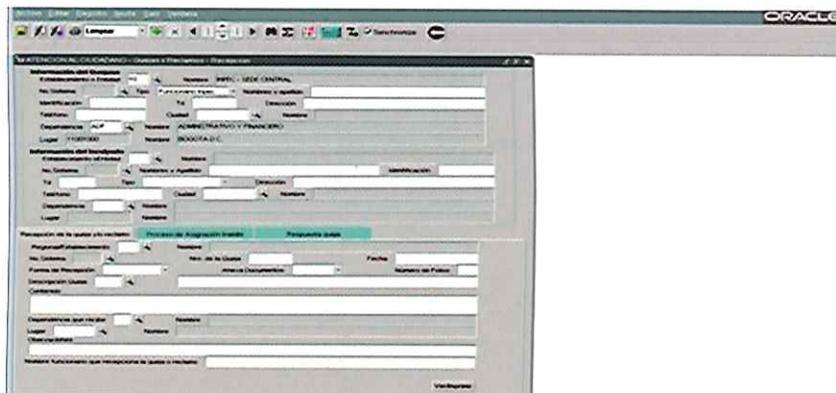
■ Protocolo de servicios atención al ciudadano en el INPEC

9.1 Medios de recepción, origen, sistematización y evaluación



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano Inpec.

9.2 Medio tecnológico. Aplicativo quejas web. (Para radicar una PQRS)



¿PARA QUÉ NOS SIRVE EL APLICATIVO “QUEJAS WEB”?

El fin por el cual se debe usar el aplicativo “Quejas Web,” (PQRS) es para el ingreso de las Peticiones, Quejas y Reclamos, de los ciudadanos(as) caracterizados; internos, familiares de internos, defensores, Entidades Gubernamentales y No Gubernamentales con el fin de facilitar el control de información recogida de las atenciones personalizadas, escritas, telefónicas, correo electrónico y el buzón de sugerencias realizadas en los establecimientos de reclusión y direcciones regionales, que puedan brindar respuestas importantes que permitan una acertada toma de decisiones para mejorar la calidad de nuestro servicio. Es imperativo que el manejo del aplicativo se haga de manera responsable, para garantizar la integridad y confidencialidad de los ciudadanos.

- Beneficios para la entidad
 - » Permite conocer el comportamiento de las PQRS para la alta dirección con un estudio estadístico, que permita establecer estrategias de mejora de la imagen institucional.
 - » Prestar un mejor servicio para sus usuarios, mediante la automatización de procesos.
 - » Facilita el seguimiento a las PQRS que reciba.
 - » Reduce costos al disminuir congestiones y comunicaciones impresas y telefónicas.
 - » Reduce tiempos de trabajo de sus funcionarios gastado en administración de PQRS.
- Beneficios para los usuarios
 - » Respuesta oportuna y veraz a la solicitud presentada por el ciudadano.
 - » Permite la presentación de la información de una manera más técnica.
 - » Mejora la satisfacción al ciudadano al tener información sobre lo requerido.

■ Protocolo de servicios atención al ciudadano en el INPEC

- » Mejora su percepción de la entidad, al poder tener información a la mano sobre el estado de las PQRS de manera sistematizada.
- » Puede tener un mejor canal de comunicación con la entidad.

9.3 Trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en Sentencia C-810 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley, la 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley estatutaria que regule el derecho de petición.

Trámite del derecho de petición

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, se le dará este tratamiento para suministrar la respuesta al peticionario. Ahora bien, la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), de los ciudadanos(as), se deben imprimir, radicar y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales.

Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes, toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Peticiones, quejas y/o reclamos enviadas por ciudadanos en condiciones especiales de vulnerabilidad (desplazados y víctimas), plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta. Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Capítulo 10

Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, frente a los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención.

10.1 Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible, aun por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.

- Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferencial si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y que estas le informen.

10.2 Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Pág. 35

10.3 Deberes de las autoridades

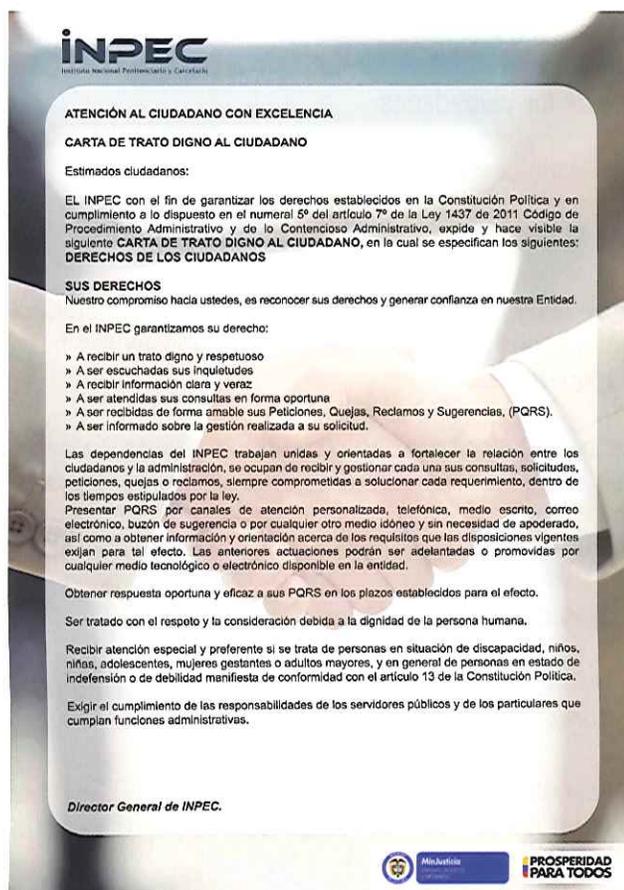
- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas personas sin discusión.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horario que satisfaga las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresan a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

■ Protocolo de servicios atención al ciudadano en el INPEC

- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías.
- Para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias y reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer viable y actualizar una carta del trato digno al ciudadano, donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y medios disponibles para garantizarlos.

10.4 Sí es posible quejarse en el Inpec

Carta del Trato Digno al Ciudadano



INPEC
Instituto Nacional Promocional y Certificador

ATENCIÓN AL CIUDADANO CON EXCELENCIA

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados ciudadanos:

EL INPEC con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expide y hace viable la siguiente **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**, en la cual se especifican los siguientes: **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

SUS DERECHOS
Nuestro compromiso hacia ustedes, es reconocer sus derechos y generar confianza en nuestra Entidad.

En el INPEC garantizamos su derecho:

- » A recibir un trato digno y respetuoso
- » A ser escuchados sus inquietudes
- » A recibir información clara y veraz
- » A ser atendidas sus consultas en forma oportuna
- » A ser recibidas de forma amable sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, (PQRS).
- » A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.

Las dependencias del INPEC trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración, se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento, dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Presentar PQRS por canales de atención personalizada, telefónica, medio escrito, correo electrónico, buzón de sugerencia o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad.

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus PQRS en los plazos establecidos para el efecto.

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Exigir al cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Director General de INPEC.

Ministerio de Justicia
PROSPERIDAD PARA TODOS

El Inpec, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expide y hace visible la Carta de Trato Digno al Ciudadano, en la cual se especifican diferentes derechos de los ciudadanos que como funcionarios públicos debemos velar porque se cumplan.

El propósito de este documento, es el de fortalecer la interacción de la administración con los ciudadanos y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Valer y hacer respetar los derechos de los ciudadanos, tales como:

- Derecho a recibir un trato digno y respetuoso.
- Derecho a ser escuchadas sus inquietudes.
- Derecho a recibir información clara y veraz.
- Derecho a ser atendidas sus consultas de forma oportuna.
- Derecho a ser recibidas de forma amable sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- Derecho a ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.

Capítulo 11

Satisfacción del ciudadano

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano, en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente esta sea favorable a sus intereses.

11.1 Nivel de satisfacción del ciudadano

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano se le preguntará:

Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.

Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.

Por la amabilidad y buen trato recibido.

Por la claridad en el alcance de las funciones de la entidad.

Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen del Inpec.

Encuestas

Las encuestas consisten en obtener información entrevistando a un grupo representativo de clientes para hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario) acerca de sus expectativas previas y el rendimiento que percibieron.

Las encuestas se diferencian del panel, en que la “muestra de clientes” no es fija y tampoco tiene un intervalo de tiempo definido entre una y otra encuesta.

Su principal ventaja es que permite obtener un panorama más completo y fiable sobre lo que piensan y sienten los clientes.

INPEC		DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
DIÉNOS SU OPINIÓN			
Marque con una (X) cuál es el trámite o inquietud solicitada.			
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS RECLUSOS.	FACILITAR A INTERN (ELEMENTO PROHIBID)		
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ INTERNOS	INGRESO ESTABLECIMIENTOS		
LIBERTADES CONDICIONALES	CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO		
TRASLADO	NO DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN		
UBICACIÓN DEL INTERNO	ATENCIÓN (SALUD) PSIQUIÁTRICA Y ODONTOLÓGICA		
VISITAS	PERDIDA DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS		
ASILAMIENTO	REQUISAS MANUAL Y/O CANICA		
BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS	SUMINISTROS DE ASEO, ÚTILES PERSONALES		
COMPUTOS DE TRABAJOS Y/O ESTUDIO	TRÁMITES OFICINAS JURÍDICAS		
CORRESPONDENCIA/ENCOMENDAS	TRATAMIENTO PENITENCIARIO		
CORRUPCIÓN	VIGILANCIA ELECTRÓNICA		
	OTROS/CUAL:		
Marque con una (X) en cada casilla como corresponde.			
I. AMABILIDAD			
1. Esta satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?	2. Se producen interrupciones durante su consulta (llamadas de tel, entrada de personas)	3. Esta satisfecho con la información brindada por el funcionario?	
A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>	A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>	A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>	
II. INSTALACIONES			
4. La zona de atención al usuario del INPEC se encuentra en óptimas condiciones?	5. Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?		
A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>	A. SI <input type="checkbox"/> B. NO <input type="checkbox"/>		
V. SUGERENCIAS			
DATOS DEL CIUDADANO			
ESCOLARIDAD		TIPO DE USUARIO	
PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSITARIO
OTROS	INTERNO	FAMILIAR	DEPENDIEN
		ESTRANJERO	FUNCIONARIO
			ESPOSADO
ESPACIO RESERVADO PARA EL INPEC			
ESTABLECIMIENTO/REGIONAL:		FECHA:	
DEPENDENCIA:		NÚMERO:	
SERVICIO O TRÁMITE:			

Marco Normativo

Constitución Política de Colombia.

Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).

Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y donde se fijan disposiciones, con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

Resolución 4575 de 1996 (por la cual se adiciona la Resolución 1680 de 1995).

Resolución 2666 de 1997 (por la cual se modifica la Resolución 4575 de 1996).

Ley 489 de 1998, artículo 32 (democratización de la administración pública).

Decreto 1122 de 1999 (sobre atención integral).

Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único).

Decreto 1538 de 2005 (sobre adecuación de espacios).

Ley 1150 de 2007 (dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos).

Decreto 1151 de 2008 (Estrategia Gobierno en Línea).

Decreto 2623 de julio de 2009 (creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).

Decreto 0270 del 29 de enero de 2010, "por el cual se aprueba la modificación de la estructura del Instituto Nacional, Penitenciario y Carcelario (Inpec)".

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2010-2014: PROSPERIDAD PARA TODOS, Política de dd. hh. y dih, participación y servicio al ciudadano.

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Ley 1474 de 2011 (dicta normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

Decreto 4632 de 2011 (reglamenta la Comisión Nacional para la moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción).

Decreto 4151 de 2011 "por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional, Penitenciario y Carcelario (Inpec), y se dictan otras disposiciones".

Documento Conpes 3714 de diciembre 1.º de 2011: del riesgo previsible en el marco de la Política de Contratación Pública.

Decreto 2482 del 3 de diciembre 2012.

Programa del Instituto Nacional de Sordos (INSOR)- www.insor.gov.co

Programa del Instituto Nacional de Ciegos (INCI)- www.inci.gov.co

Policía Nacional de Colombia Sistema de Gestión Integral 2007.

Diccionario de Marketing S.A.

Protocolos de servicios del Departamento Nacional de Planeación.