

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 2023



USPEC
UNIDAD DE SERVICIOS
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS



1. OBJETO

El presente protocolo tiene por finalidad proporcionar una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención correcta, puntual y oportuna, así como las principales características del proceso de información y orientación; instrumento direccionado al mejoramiento del servicio al ciudadano, inspirado en el servicio a la comunidad, en una gestión innovadora que recupere la credibilidad y confianza en el Sistema Penitenciario y Carcelario, contando con un equipo competente, confiable, humano y dispuesto a cumplir con sus actividades y compromisos institucionales, orientado a fortalecer la relación ciudadano administración.

Igualmente, se pretenden unificar los criterios de atención al ciudadano, para que de esta manera, los servidores públicos que hacen parte de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios que se encuentran en contacto permanente con el ciudadano desarrollen sus funciones de tal manera y con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un servicio cálido, amable y a mejorar la percepción respecto de la misión y objeto de nuestra entidad.

2. ALCANCE

Esta herramienta pretende recopilar toda situación habitual o excepcional que pudieran plantearse, de esta manera poder alcanzar un mayor grado de eficiencia en la respuesta. El presente protocolo para la atención y prestación del servicio, se convertirá en el documento de consulta por excelencia de los servidores públicos, contratistas y de los usuarios de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC.

3. PRINCIPIOS DEL SERVICIO

El servicio al ciudadano debe distinguirse por la apropiación de principios esenciales que se constituyan en el eje de la administración:

- Situar al ciudadano en el centro de todo lo que se piensa, dice, promete y lo que se entrega.
- Innovar en la búsqueda de opciones para dar a los ciudadanos lo que desean.
- Lograr que la entidad preste un servicio excepcional al ciudadano, a través del fortalecimiento de la vocación de servicio en todo el personal.
- Ser conscientes de que los ciudadanos son el objetivo primordial de toda organización, por lo tanto, hay que asegurarse de conocerlos, de pensar en ellos, como ellos y de trabajar para ellos.



- Aplicar la clave del buen servicio, la cual radica en el equilibrio entre factores como calidad, habilidad y actitud.
- Practicar la ética de manera inquebrantable.
- Mostrar la coherencia necesaria en todo momento entre lo que se predica y se aplica en la prestación.

3.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un buen servicio debe cumplir con ciertos atributos relacionados con las expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que espera recibir es por ello que este debe caracterizarse por ser:

- Efectivo, Eficaz, Eficiente, Respetuoso: los seres humanos esperan ser valorados y reconocidos como iguales.
- Amable: agradable, cortés y sobre todo humano.
- Confiable: seguro, veraz, así como está previsto en las normas vigentes y futuras.
- Oportuno: dentro de los términos establecidos por la ley.
- Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos.



El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone, comprender las necesidades y/o problemáticas que le acorran. Por ello es importante mantener un conocimiento actual y acorde. Es por eso que, los servidores públicos deben:

- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que puedan afectar la atención.
- Seguir el procedimiento, el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Informarse sobre los formatos, planillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de información o acción que comprometa la honorabilidad del mismo ni de la entidad o prestación del servicio. Hacerlo, además de

violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

4. ÁREAS INVOLUCRADAS

De conformidad con lo establecido en el Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano del Decreto 1081 de 2015, "Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2". (Decreto 124 de 2016, art. 1". Es una estrategia que conlleva a mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos, en tanto que integra los principios o atributos del servicio y de manera clara involucra a todo el personal de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, especialmente a aquellos que se posicionan en primera línea de información; le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y finalmente determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano como instrumento de mejora de la gestión, en tanto que además de incluir los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano, corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano, que nos permita convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que faciliten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre.



5. ATENCIÓN PERSONALIZADA O PRESENCIAL

La atención al público o canal presencial, requiere de un grupo humano cualificado en razón a la especificidad de los temas que reclaman la atención de los ciudadanos, expectantes de lograr una respuesta a sus inquietudes, desde el punto de vista de la información a suministrar y de la conformación e idoneidad del equipo de trabajo que debe liderar esta importante tarea.



De acuerdo con lo establecido en artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad" correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que a su vez mediante el Decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y se creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, quien dentro de sus funciones se encuentra lo siguiente: "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos".

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios -USPEC-, cuenta con un grupo encargado de recibir y tramitar las "PQRSD" peticiones, quejas, reclamos denuncias y sugerencias entre otros, que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión, realizando el respectivo seguimiento. De igual forma, la página Web institucional de la USPEC cuenta con un link de registro de "PQRD", de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios y presenten sus requerimientos tales como: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

El servicio que se brinde en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, debe ser prestado de la mejor forma, pues con esta herramienta se busca que quien acuda a la USPEC, por cualquiera de los canales o espacios habilitados por la entidad, quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a sus interrogantes y que las personas que lo atendieron lo hicieron con amabilidad y respeto, sin perjuicio de la claridad de la respuesta, que le debió haber sido suministrada.

La atención en la USPEC empieza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede por lo tanto es necesario que las partes involucradas, conozcan la importancia de la primera impresión, que cada una de ellas deja en personas que buscan información, pues resulta determinante en la valoración del servicio; es así como denotar malgenio o mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, gritar, colocarse audífonos mientras saluda, va en contravía de la forma adecuada de brindar un buen servicio; por lo tanto la personas que recibe al ciudadano a la entrada de la entidad y quien lo despide, debe hacer sentir al ciudadano bien atendido.

En la atención personalizada el servidor público debe tener en cuenta que en la relación bilateral, los gestos representan el 58%, el tono de la voz el 35% y las palabras el 7%, consecuentemente, el poder de escuchar debe desarrollarse plenamente; para lograr este propósito los servidores públicos de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios deben seguir una rutina específica, así:



5.1 RECEPCIÓN

En la mayoría de las instituciones del estado, la labor de la recepción corresponde a personal contratado, como seguridad privada o guardas de vigilancia externos a la nómina de la entidad, quienes son las personas que tienen el primer contacto con el ciudadano; hacía ellos también existir la sensibilización sobre la cultura del servicio, pues ellos también deben manejar un protocolo de atención; estas personas, deberán ser siempre amables, en el evento de efectuar revisiones entre otros, al ingreso o salida, deberán informar a los ciudadanos de manera cordial sobre la necesidad de hacerlo, para contribuir a garantizar la seguridad de las personas internas (funcionarios) y externas (visitantes), de la USPEC.

5.2 PROTOCOLO

- Dar saludo de bienvenida
- Registro en minuta (libro de visitantes)
- Efectuar la revisión de pertenencias
- Indicar al ciudadano el sitio o área de atención al ciudadano, para el respectivo registro
- Despedir al ciudadano, no debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

5.3 REGISTRO DE INGRESO

(Grupo de Atención al Ciudadano USPEC)

La transmisión de información y atención al ciudadano constituye un pilar fundamental para conocer las necesidades de nuestros ciudadanos y conseguir así satisfacer sus expectativas; las personas que se en contacto permanente con el ciudadano, deberán conocer en todo momento cómo proceder ante cada una de las situaciones de demanda de información y orientación y salir exitoso en su intervención; por cuanto a la hora de evaluar la calidad de la gestión, este tema ocupa un lugar predominante, por cuanto las personas encargadas de atender al ciudadano son indiscutiblemente el rostro de la entidad, son las responsables de transmitir la imagen institucional, constituyen la buena o mala publicidad.

5.4 TOMA DE CONTACTO INICIAL

Esta primera fase del protocolo se constituye en gran parte del éxito de nuestra actuación, porque va a depender del primer contacto el nivel de satisfacción que el cliente puede llegar a alcanzar, la persona que realice el registro del ingreso debe atender al ciudadano con amabilidad, los servidores del grupo de atención al ciudadano deberán observar las siguientes reglas mínimas.



5.5 PRESENTACIÓN PERSONAL

La presentación personal impacta al ciudadano, los atuendos apropiados generan una imagen positiva, lo contrario sucede con vestuario osado y descuidado, los cuales crean una impresión negativa; en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios debe usarse una presentación apropiada que de importancia y estatus al servicio; la apariencia personal debe ser sobria, discreta, que genere confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza, para causar buena impresión.

- Cumplir estrictamente el horario de trabajo.
- Permanecer siempre en el puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a las personas que requieran del servicio, en caso de retirarse del puesto de trabajo asegurarse que los compañeros estén enterados para su remplazo durante una ausencia.
- Utilizar el nombre del ciudadano (señor, señora, señorita...) durante toda la atención.
- Dedicar la atención exclusiva al ciudadano, le hará sentir que merece toda la atención.
- La identificación del servidor el porte del carné que los identifique como servidores de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Los accesorios deben ser discretos.
- No se debe consumir alimentos en el puesto de trabajo.
- Usar un lenguaje adecuado no se debe tutear al ciudadano ni utilizar frases afectuosas.
- Mientras se atiende al ciudadano, no conversar por teléfono, ni con los compañeros temas ajenos a la solicitud.
- Mantener un comportamiento adecuado.

5.6 PRESENTACION DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- Los puestos de trabajo se deben mantener limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, por cuanto la apariencia y el cuidado de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato a la percepción del ciudadano.



- Ser puntual de acuerdo al horario establecido en la entidad, esto con el fin de evitar retrasos ante situaciones adversas, así mismo contar con un espacio de tiempo adecuado si se requiere para el ordenamiento del lugar de trabajo.
- No se deben tener elementos distractores.

5.7. PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONALIZADA.

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva, el tono de voz debe ser intermedio, el lenguaje será sencillo; se deben tener en cuenta algunos principios básicos como actitud amable, trato equitativo, comprensión; opciones y alternativas para resolver sus inquietudes, información precisa.
- Salude con energía (que sea el servidor quien inicie el dialogo, debe hacerlo con franqueza y mirando a los ojos a su interlocutor) Buen día, buena tarde, mi nombre es..., El saludo tiene un gran valor simbólico, porque dependiendo de cómo lo expresemos será entendido como un gesto de cercanía, de proximidad, de cortesía y de buenas costumbres.
- Concéntrese dando una atención completa, exclusiva durante el tiempo de contacto con el ciudadano: seguidamente del saludo, es necesario que conozcamos que necesita el ciudadano de nosotros, para ello preguntaremos que información desea recibir, permaneciendo atento, para conocer la inquietud que presenta.
- Superar expectativas.
- Demostrar entusiasmo y cordialidad.
- Los últimos 30 segundos servirán para entregar un servicio satisfactorio.
- Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?.
- Agradecer al ciudadano el haber dado la oportunidad para servirle.

5.8. PROTOCOLO.

- Se debe preparar el primer momento de contacto con una actitud positiva de ayuda hacia el ciudadano, tratando de transmitir una imagen de plena disposición hacia él; por lo tanto la persona encargada de realizar el registro del ciudadano del grupo de atención al ciudadano, dará la bienvenida al ciudadano, hará contacto visual con éste y debe mostrar respeto, en este momento la atención se concentra hacia el ciudadano, evitándose interferencias ajenas en la actuación.
- Preguntar al ciudadano los datos personales para el diligenciamiento en el libro de registro de atención presencial (número, nombres y apellidos, procedencia,



asunto y firma). Es importante contemplar que pueden presentarse situaciones en que la persona presentara su requerimiento anónimamente.

- ¿Preguntar en que puedo servirle?
- Escuchar las necesidades o expectativas del ciudadano.

5.9. TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN.

En el proceso de brindar la información solicitada por el ciudadano, se pueden presentar distintas situaciones:

- Que se disponga de la información: en este caso se transmitirá de una manera cordial y agradable, con seguridad y confianza, tratando de ser concreto y preciso en la información, registrada en el aplicativo PQRD.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en el sitio de atención o de forma inmediata: pero se puede recabar por otros medios, intentaremos obtenerla a través del teléfono, contactando la dependencia competente, esta dependencia debe estar en disposición de atender al ciudadano o de suministrar la información a la persona del grupo de atención al ciudadano. Sin embargo, todas las dependencias, deberán tener actualizado el correspondiente aplicativo de correspondencia, de esta manera, el servidor de atención al ciudadano podrá realizar la consulta directamente al Grupo. La persona de la dependencia competente estará atenta, no debe mostrar molestia frente al requerimiento, o efectuar comentarios como "dígame que espere la respuesta" o "estoy ocupado, que llame más tarde.
- Si la información se encuentra disponible en la dependencia competente: conjuntamente con el servidor de la dependencia involucrada se informará al ciudadano, dejando registro del contenido de toda la atención, además de retroalimentar al ciudadano respecto de la atención que recibió; se finaliza adecuadamente la atención y despide al ciudadano.
- Si la atención o solicitud no puede ser resuelta por algún motivo o por que no se encuentre disponible en el grupo de atención al ciudadano o en la dependencia competente: se le explicará al ciudadano el porqué, la razón de la demora dejando registrados todos sus datos e información personal, el contenido de la solicitud y cuáles son sus expectativas en el aplicativo PQRSD incluyendo número telefónico y correo electrónico, además de la tarea que queda pendiente; informándole además la fecha aproximada en que se le enviará la respuesta y el medio por el cual se le entregará, que el ciudadano no pierda su tiempo ni dinero regresando nuevamente por una solicitud que ni siquiera se ha procesado. Acto seguido se finaliza el contacto adecuadamente, se retroalimenta al ciudadano sobre el resultado de la atención, preguntándole " hay algo más en que pueda servirle? agradecer al ciudadano el habernos dado



6.3. ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑA Y ADOLESCENTES.

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, en caso de atención presencial.

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como "chiquito" o "mijito", entre otros.
- Se les debe hablar claro, en un lenguaje acorde con la edad.

6.4. ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIONES DE VULNERABLE.

Se consideran personas en situación de vulnerable a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin evitar mayores traumas y victimizar aún más a estas personas, corresponde al servidor público de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios.

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

6.5. ATENCIÓN GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS.

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos, el servidor público de la unidad de servicios penitenciarios y carcelarios debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.



6.6. ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.

En primer lugar, se debe conocer la clase de discapacidad, se debe proceder de la siguiente manera:

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños, hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Se debe mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, hay que preguntar "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que o haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; realizar la retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

6.7. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.

En primer lugar, se debe conocer la clase de discapacidad, se debe proceder de la siguiente manera:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
 - Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud. • Orientarla con claridad, usando expresiones como "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
 - Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
 - Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
 - Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
 - Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas. • Si por algún motivo el servidor de la entidad debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- ### **6.8. Atención a personas con discapacidad auditiva.**
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada
 - Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
 - No gesticular de manera exagerada para comunicarse.



- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del len- guaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparentar haber entendido.
- Si escribe como medio para poder comunicarse, que sea breve y claro.

6.8. ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDO-CEGUERA.

- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañamiento sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

6.9 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA.

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en atender los conceptos y suministrar la información requerida.

6.10 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL.

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

7. ATENCIÓN TELEFÓNICA.

El ciudadano acude cada vez más al uso del teléfono para efectuar transacciones o acuerdos y obtener información de la entidad, de ahí nace la importancia de asignarle un alto valor a este medio de comunicación cuando se trata de las relaciones con los ciudadanos. Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las Entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto, para la atención a través de este canal, se debe seguir el siguiente protocolo.



- Debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo, respetuoso y amable, por cuanto la actitud también puede ser percibida por teléfono. • Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano así: "Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios atención al Ciudadano. Buenos día /Buena tarde, habla... (el nombre y apellido del servidor que toma la llamada)..., "en que le puedo ayudar?"
- Dedicarse únicamente a la atención al ciudadano, no se debe interrumpir, ni hablar con los compañeros mientras se conversa con el ciudadano.
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm., retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.

7.1. ACCIONES ANTICIPADAS.

Revisar que los elementos (computador, teléfono) y los documentos para la atención estén disponibles; conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera. El tono de voz: A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer, debe utilizarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad y disposición a servir.

7.4. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más que lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

8. ATENCION VIRTUAL.

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de las tecnologías de la información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en redes sociales.



8.1. CORREO ELECTRÓNICO.

En los casos en que la respuesta incluya datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data)

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia de papel.
- Responder únicamente los mensajes que lleguen al correo institucional y no a un correo personal de un servicio.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello.

8.3. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo, esto puede incluir el cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firmas de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "enviar", con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad.

8.4. CHAT CICLO DEL SERVICIO.

Ingresa al chat.

- Presentar su requerimiento.
- Atención por parte del Servidor.
- Ciudadano recibe respuesta.



8.6. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.

- Al finalizar enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que atendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.



- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

9. CANAL DE CORREO POSTAL.

Por medio de comunicaciones escritas, permite a los ciudadanos, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con la misión de nuestra entidad; se deben tener listos los elementos para recibir y radicar la correspondencia (Aplicativo perfecto funcionamiento).



9.1. DESARROLLO DEL SERVICIO

Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar, si el documento no es de competencia de la USPEC, se debe informar de esto al ciudadano. • Destapar el sobre y verifica el contenido de los anexos. • Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados. • Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

9.2. FINALIZACION DE SERVICIO POR PARTE DE VENTALLINA DE CORRESPONDENCIA GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL.

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible e informar al ciudadano.
- Revisada la correspondencia, todo documento que tenga relación con "PQRD" (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias), serán remitidos al Grupo de Atención al Ciudadano vía correo electrónico escaneados, así como las respuestas a estas que se reciban de las diferentes dependencias.

9.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES.

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- 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 ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y sugerencias, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.



- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al ciudadano donde la respectiva autoridad especifique que los derechos de los ciudadanos y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax, o medio electrónico de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes dominen la tecnología respectiva. Habilitar espacios idóneos para consultas, expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente a ciudadano.

10. HORARIO

La jornada laboral en el área de atención al ciudadano, tendrá una duración mínima de ocho (8) horas diarias, de lunes a viernes jornada continua.

11. CANALES DE ATENCION, ORIENTACION E INFORMACION

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	CARACTERISTICA
PRESENCIAL	Grupo de Gestión Documental	Avenida calle 26 # 69-76 edificio elemento piso 2 torre dos (fuego)	Días hábiles de 8:00 AM a 4:00 PM en jornada continua	Recepción, radicación y direccionamiento de las comunicaciones que ingresa a la Entidad
	Atención personalizada	Avenida calle 26 # 69-76 edificio elemento piso 12 – 13 – 14 torre 4 (agua)	Días hábiles de 8:00 AM a 5:00 PM en jornada continua	Atención los ciudadanos que ingresan a la Entidad a solicitar información sobre los servicios que brinda la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC
TELEFONICA	Conmutador	Teléfono Conmutador: +60(1) 7430274 Ext. 1214 Grupo atención al ciudadano	Días hábiles de 8:00 AM a 5:00 PM en jornada continua	Brinda información y orientación sobre los servicios que presta la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC
ELECTRÓNICO	correo electrónico	aciudadano@uspec.gov.co correspondencia@uspec.gov.co	Días hábiles de 8:00 AM a 5:00 PM en jornada continua	En el sitio web www.uspec.gov.co , sección Atención y servicios a la ciudadanía "Ingrese su PQRD", los ciudadanos pueden ingresar y registrar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Igualmente revisar el estado del trámite en que se encuentran. Nota: El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio, se gestionaran dentro del horario establecido