

## PUNTOS DE ATENCIÓN PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE NUESTROS USUARIOS

### DIRECCIÓN GENERAL

📍 Calle 26 No. 27-48  
☎ Teléfonos: (+571) 234 74 74  
exts. 1-508/1-509/1-510/1-511/1-514  
Bogotá, D. C. (Colombia)

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
✉ atencionciudadano@inpec.gov.co  
✉ afamiliaresinternos@inpec.gov.co  
✉ reclamamos@inpec.gov.co  
🌐 [http://www.inpec.gov.co/portal/page/portal/inpec/SeccionInpeccomoinstitucion/atencion\\_al\\_ciudadano](http://www.inpec.gov.co/portal/page/portal/inpec/SeccionInpeccomoinstitucion/atencion_al_ciudadano)

### REGIONAL CENTRAL

📍 Carrera 10 No. 15-22  
☎ Teléfono (+57 1) 353 55 70  
Bogotá, D. C. (Cundinamarca)  
✉ [aciudadano.rcentral@inpec.gov.co](mailto:aciudadano.rcentral@inpec.gov.co)

### REGIONAL OCCIDENTE

📍 Carrera 13 No. 64-10, Barrio El Limonar  
☎ Teléfonos (+57 2) 326 34 45 / 326 36 51 / 326 39 57  
Cali (Valle)  
✉ [aciudadano.roccidente@inpec.gov.co](mailto:aciudadano.roccidente@inpec.gov.co)

### REGIONAL NOROESTE

📍 Calle 53 No. 49-30, piso 2°, Edificio Bancoquia  
☎ Teléfonos (+57 4) 513 01 42 / 231 65 86  
Medellín (Antioquia)  
✉ [Acudadano.noroeste@inpec.gov.co](mailto:Acudadano.noroeste@inpec.gov.co)

### REGIONAL NORTE

📍 Carrera 58 No. 72-76  
☎ Teléfonos (+57 5) 368 61 18 / 368 61 24 / 378 23 46  
Barranquilla (Atlántico)  
✉ [dh.norte@inpec.gov.co](mailto:dh.norte@inpec.gov.co)

### REGIONAL ORIENTE

📍 Carrera 36 No. 51-80  
☎ Teléfono (+57 7) 647 85 85  
Bucaramanga (Santander)  
✉ [quejas.orient@inpec.gov.co](mailto:quejas.orient@inpec.gov.co)

### REGIONAL VIEJO CALDAS

📍 Carrera 7bis No. 18B-31  
☎ Teléfono (+57 6) 335 15 18  
Pereira (Risaralda)  
✉ [atencionciudadano.rviejocaldas@inpec.gov.co](mailto:atencionciudadano.rviejocaldas@inpec.gov.co)

### ESCUELA PENITENCIARIA

📍 Km. 3 vía Funza-Siberia  
☎ (+57 1) 234 74 74 ext. 483-488

## 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 visible 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 escuchadas 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 de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento, dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Presentar PQRS en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, 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 el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



## ¿QUIÉN PUEDE FORMULAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA (PQRS)?

Cualquier ciudadano colombiano o extranjero, población interna, familiares de internos, entidades gubernamentales y no gubernamentales, servidores públicos, defensores que se sientan inconformes con el servicio prestado por la Institución, o por comportamientos de funcionarios del Inpec.

De igual forma los funcionarios del Inpec que se sientan vulnerables en situaciones propias del servicio.

## ¿CÓMO FORMULAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA?

Se puede presentar de manera escrita o verbal por medio de los diferentes canales de atención.

## TIEMPO DE RESPUESTA

La dependencia u oficina competente tendrá el plazo establecido por la ley para enviar respuesta al remitente.

## REQUISITOS QUE DEBE CONTENER PARA FORMULAR LAS PQRS

- Nombre del servidor público o dependencia contra quien se dirige la PQRS.
- Datos personales, nombre y apellido del solicitante, dirección completa, números telefónicos y correo electrónico.
- Descripción de la petición, queja, reclamo o sugerencia (relato breve y concreto y situaciones relevantes).
- Anexo de documentos, en caso de tenerlos que sirvan de evidencia o soporte.



## ¿EN DÓNDE FORMULAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA

- ✓ En los puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional, en la Dirección General del Inpec, Escuela de Formación, Direcciones Regionales y Establecimientos de Reclusión del país, en la actualidad contamos con 146 grupos de atención al ciudadano.
- ✓ Canales de atención habilitados para ello y se pueden formular por medio de:

**Atención personalizada:** donde el usuario puede recibir atención y receptionar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**Correo electrónico:** es un mecanismo de comunicación directa y puede presentar sus inconformidades o solicitar información referente a los servicios que presta el inpec, en la actualidad se tienen estos correos electrónicos en todos los 146 puntos de atención al ciudadano.

**Buzón de sugerencias:** ubicado en cada uno de los 146 puntos de atención al ciudadano y garantizando su mayor cobertura en los patios de los Establecimientos de Reclusión.

**Telefónico:** medio por el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites y servicios que presta el Instituto Nacional Penitenciario y resolver una PQRS.

**Escrito:** es un medio directo donde se puede manifestar los inconformismos ante una petición, queja, reclamo o sugerencia.

**Página web:** ingresando a la página de la Institución [www.inpec.gov.co](http://www.inpec.gov.co), se habilitará un link para que el usuario realice las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



## ¿QUÉ TRÁMITE SE DA A LA QUEJA?

Una vez se recepciona la PQRS, y sistematizada en el aplicativo QUEJAS WEB, se genera un número único que la identifica; posteriormente será evaluada y remitida a la dependencia competente para que en los términos legales se dé respuesta al ciudadano.

## CUÁLES SON LAS CLASES DE PETICIONES QUE SE PUEDEN FORMULAR

**Petición:** son solicitudes de forma verbal o escrita ante un servidor público, con el fin de ser orientado o informado acerca de un asunto concreto.

**Reclamo:** es exigir, reivindicar o demandar una solución con relación a la prestación indebida de un servicio propio del Inpec.

**Queja:** manifestación de manera verbal o escrita en relación a una conducta que se considera irregular de uno o de varios servidores públicos.

**Sugerencia:** Es la opinión del ciudadano, indicando cómo podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio en el Inpec.

**Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta irregular posible para que se adelante la correspondiente investigación.

**Reconocimiento o felicitación:** es un reconocimiento del buen servicio recibido por parte de un funcionario o una dependencia del Inpec.

**Consulta u orientación:** se hace un requerimiento sobre temas o servicios específicos del Inpec.

