

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

REGIONAL CENTRAL

📍 Carrera 10 No. 15-22
☎ Teléfono (+57 1) 353 55 70
Bogotá, D. C. (Cundinamarca)
✉ 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

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

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

REGIONAL ORIENTE

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

REGIONAL VIEJO CALDAS

📍 Carrera 7bis No. 18B-31
☎ Teléfono (+57 6) 335 15 18
Pereira (Risaralda)
✉ 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, 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.

