



INPEC



"Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás" Lewis Carroll.



Preguntas, quejas, reclamos y sugerencias.

Los servidores públicos en el Inpec :

- Deben dar cumplimiento a los términos de ley.
- Claridad en la información
- Lenguaje claro y sencillo
- Respuesta oportuna

"Estado simple Colombia"

Grupo de Atención Al Ciudadano

Www.inpec.gov.co
Atención al Ciudadano
(PQRSD — Peticiones, quejas, reclamos y denuncias)



La justicia es de todos Minjusticia

Teléfono: 2347474 / ext.: 1514 - 1509 - 1488 -1511 - 1486

Recuerde Que siempre

deberá ponerse en conocimiento al peticionario

DIRECCION GENERAL INPEC

Humanizando y Transformando Vidas

Ley 1755/2015

Tiempos de respuesta



GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

del estado de su solicitud

PETICION

Se podrá solicitar

- Reconocimiento de un derecho
- Intervención de una entidad y/o funcionario
- Resolución situación jurídica
- Prestación de un servicio
- Información.

Como también

- Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- Presentar Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias
- Interponer recursos

Formas de presentarla

- Manera verbal
- Por escrito
- Correo electrónico
- Telefónico
- Canal habilitado por la entidad

Los términos contarán a partir de la fecha de radicación del documento

Contenido

- Autoridad a la que se dirige
- Nombre, apellido, identificación
- Objeto de la petición
- Fundamento de la petición
- Documentos anexos (opcional)
- Firma y medio de contacto

No se rechazara petición por inadecuada o incompleta

En este caso se darán 10 días al usuario para que complete la información faltante

Se archivara la petición si el usuario NO aporta documentos faltantes. (Soporte de la gestión)

A Tener en Cuenta

- Reconocimiento derecho fundamental
- Salud

Atención Prioritaria

- Se remitirá en los 5 días siguientes a su radicación y se comunicara al peticionario

Funcionario Sin Competencia

Términos de Respuesta

- Toda Solicitud se debe resolver

15 Días

- Documentos y información
La información de carácter reservado solo será solicitada por el titular de la misma.

10 Días

- Consulta a Autoridades

30 Días

- Petición entre Autoridades

No Mayor 10 Días

Cuando no se pueda resolver, la autoridad deberá informar al interesado antes del vencimiento para dar otro plazo a la respuesta



Falta Disciplinaria

- La falta de atención
- No respuesta a las peticiones
- Desconocimiento de los derechos de las personas
- Contravención a las prohibiciones