

CIRCULAR N° 000013

Bogotá D. C., 01 ABR 2020

**DESTINATARIO(S) : COORDINADOR GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO,
DIRECTORES REGIONALES, DIRECTORES
ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSIÓN DEL ORDEN
NACIONAL, RESPONSABLES AREAS ATENCIÓN AL
CIUDADANO.**

ASUNTO : COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS

Cordial saludo

El Director General del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, en atención a las políticas fijadas por el Gobierno Nacional para la prevención y atención a la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19 y la Emergencia Penitenciaria y Carcelaria, se permite impartir instrucciones a los destinatarios de la presente circular para la atención interna y externa de los requerimientos a causa de la situación sanitaria y medidas tomadas por el Instituto las cuales deberán ser atendidas y resueltas dentro de los términos de ley a los Privados de la Libertad, sus familiares y demás ciudadanos, así:

1. El coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano en la sede central, los Directores Regionales y Directores de Establecimientos de Reclusión, verificarán el cumplimiento de la atención al ciudadano en cada sede de trabajo, coordinando con el personal a cargo la atención a todos y cada uno de los requerimientos con la información clara y precisa.
2. Socializar dentro de las posibilidades a la población privada de la libertad, sus familiares y demás ciudadanos los diferentes canales de comunicación establecidos para recepcionar los requerimientos (i) Página Web, (ii) Medio escrito, (iii) correo electrónico (iv) Línea directa de atención al ciudadano de la ciudad de Bogotá 2347474 ext. 1485 -1486 -1511 – 1514 y las dispuestas en cada sede del instituto para este fin, así como los trámites y servicios.

NOTA: en los Establecimientos de Reclusión se debe hacer presencia mínimo una vez al día en los pabellones para garantizar la atención al ciudadano a la población privada de la libertad.

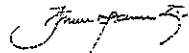
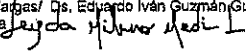


3. Realizar seguimiento del tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas por la población privada de la libertad, sus familiares y demás ciudadanos a través de los canales de comunicación en cada una de las sedes de trabajo.
4. El coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano en la sede central, los Directores Regionales y Directores de Establecimientos de Reclusión son responsables de ejercer el control al servicio de atención al ciudadano, y en especial el cumplimiento a las respuestas de los diferentes requerimientos claros y dentro de los términos de ley, generando mecanismos que permitan la interacción entre dependencias en beneficio de los ciudadanos y de la población privada de la libertad.

Cualquier inquietud e información adicional se deberá coordinar a través del Grupo Atención al Ciudadano – correo electrónico atencionalciudadano@inpec.gov.co o PBX (1) 2347474 ext. 1485 -1486 -1509-1511-1514-1581

Atentamente.,


Brigadier General **NORBERTO MUJICA JAIME**
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario


Revisado por: Juan Manuel Riaño Vargas/ Ds. Eduardo Iván Guzmán Guzmán
Elaborado por: Leyda Milena Medina 
Fecha de elaboración: 27/03/2020
Archivo: mis documentos – Circulares-2020/ comunicación con la ciudadanía