

ATENCIÓN AL CIUDADANO CON EXCELENCIA EN EL INPEC

¿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 vulnerados 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.

¿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.
- Firma del solicitante.

¿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 recepcionar 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 o 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 y felicitación: es un reconocimiento del buen servicio recibido por parte de un funcionario o una dependencia del Inpec.

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



“USTED NO NECESITA ABOGADO NI TRAMITADOR”

PUNTOS DE ATENCIÓN PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE NUESTROS CIUDADANOS

DIRECCIÓN GENERAL

Calle 26 No. 27-48. Teléfono: 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.
atencionalciudadano@inpec.gov.co
afamiliaresinternos@inpec.gov.co
reclamos@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

Calle 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)
Aciudadano.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 7 bis No. 18B-31
Teléfono: (+57 6) 335 1518
Pereira (Risaralda)
atencionalciudadano.rviejocaldas@inpec.gov.co

ESCUELA PENITENCIARIA

Km 3 vía Funza-Siberia
Teléfono: (+57 1) 2 34 74 74 ext. 483-488
cerotoleranciaalacorrupcion@inpec.gov.co
atencionalciudadano.escuela@inpec.gov.co