

81002 DINPE-GATEC

GESDOC 07-10-2019 08:00  
Al Contestar Cite Este No.: 2019E00199069 Fol:3 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 81002 GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILLINA MEDINA LOZANO  
DESTINO 81002 DINPE-DIRECCION GENERAL / WILLIAM ERNESTO RUIZ GARZON  
ASUNTO INFORME OFICINA CUMPLIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA A LOS CIUDADANOS  
OBS INFORME OFICINA CUMPLIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA A LOS CIUDADANOS  
SEGUN NORMATIVIDAD VIGENTE 2019.  
**2019E00199069** 

Bogotá D.C., 07 de octubre de 2019

Brigadier General  
**WILLIAM E. RUÍZ GARZÓN**  
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
INPEC

Asunto: Informe **Cumplimiento a la respuesta oportuna a los ciudadanos según normatividad vigente 2019. Ley 1755 de 2015** .

Cordial saludo,

Con el fin de dar cumplimiento a la respuesta oportuna a los ciudadanos según normatividad vigente de las PQRSD presentada por los PPL (Población Privada de la libertad, familiares de internos, entidades gubernamentales y ciudadanos en general), sobre los trámites y servicios y los requerimientos de los ciudadanos, teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

**Solicitud y/o 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:** Manifestación de inconformidad del ciudadano con relación a la prestación indebida de un servicio propio del Inpec.

**Queja:** Manifestación de manera verbal o escrita por parte del ciudadano en relación a una conducta que se considera irregular de uno o de varios servidores públicos.

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

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

**Reconocimiento y felicitación:** Por el buen servicio prestado por parte de un funcionario o una dependencia del Inpec al ciudadano.

**Orientacion o Consulta:** Informacion sobre temas o servicios específicos del Inpec.

Las cuales fueron socializados dichos lineamientos en forma de campaña , de manera pedagógica , en grupos focales a los ciudadanos y servidores públicos y en las seis (6) Direcciones regionales y Eron adscritos a las mismas , con una cobertura de **5.143** participantes así:

**Pieza Comunicativa**



**Registro fotográfico**



Actividad realizada en Epmc Magangué

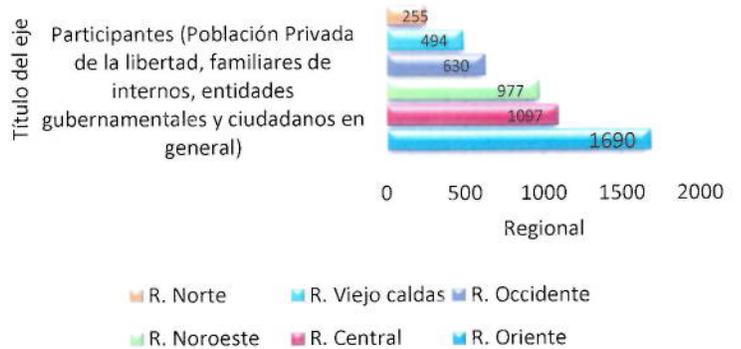


Actividad realizada en Epmc Pasto

**Cobertura**

Regional	Participantes (Población Privada de la libertad, familiares de internos, entidades gubernamentales y ciudadanos en general)
R. Oriente	1690
R. Central	1097
R. Noroeste	977
R. Occidente	630
R. Viejo caldas	494
R. Norte	255
<b>Total</b>	<b>5143</b>

**Respuesta oportuna - ley 1755 de 2015**



## Conclusiones

- Con esta actividad se logró que los servidores públicos comprendieran la importancia de dar cumplimiento a los términos de la ley 1755 de 2015 en la respuesta oportuna y cumplimiento en términos de ley.
- Se explicó las formas de presentar las PQRSD a los ciudadanos de: manera verbal, por escrito, correo electrónico, telefónico y canales habilitados en el Inpec y como la Institución debe dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015.
- Se aclaró los términos de las respuestas para los ciudadanos y la importancia de los mismos.

Atentamente,



**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**

Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado por: Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano  
Elaborado por: Geidy Cárdenas – Profesional Universitario / Grupo de Atención al Ciudadano   
Fecha: 07 de Octubre de 2019  
Archivo: mis documentos 2019

