 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: A1-S1-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 28/10/2016

1. **PROCESO:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
2. **SUB PROCESO:** GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
3. **OBJETIVO:** Establecer las actividades para recepcionar, registrar, clasificar, asignar y dar trámite a los requerimientos realizados por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención (escrito, presencial, telefónico y virtual) dispuestos por la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC; así como realizar el control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes, consultas, sugerencias, felicitaciones y demás de acuerdo con la normatividad existente.
4. **ALCANCE:** Inicia con la recepción de la petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, consulta, información, comentario y/o felicitación realizada por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención de la entidad y finaliza con el seguimiento a la respuesta dada al peticionario.

5. **DISPOSICIONES:**

5.1 **Disposiciones Legales:**

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y particular y a obtener pronta resolución.

Con la expedición de la Ley estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015 “*Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, la cual consagra en su artículo 14 los términos para resolver las distintas peticiones, el cual reza:


“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

El Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, por la cual "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.


 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: A1-S1-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 28/10/2016

5.2 Términos para resolver las peticiones:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad. El derecho de petición, implica: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) respuesta completa y de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión. (C.P., Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Ley 5 de 1992, Decreto 1494 de 2015, Decreto 1166/ 2016 Ley 24 de 1992 y concordantes).

Términos especiales para la resolución de las siguientes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás PQRD

Clase	Términos
Peticiones de interés general y particular	Se resuelven dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de Información	Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de documentos	Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
Consultas	Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Quejas	Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamos	Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Sugerencias	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Petición entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.
Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo	Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
Solicitud de Informes por los Congresistas.	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. El término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días hábiles a su recepción deberá procederse a su cumplimiento.
Traslado por Competencia	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Respuesta a solicitudes de acceso a información.	La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas, una vez se surta la radicación y constancia de recibo, deberá darse respuesta por escrito, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada.
Respuesta al Derecho de Petición verbal	La respuesta al derecho de petición verbal recibida de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o cualquier otro medio para la comunicación, deberá darse en los plazos establecidos en la ley; en el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa en la constancia de radicación de la petición.

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: A1-S1-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 28/10/2016

Imposibilidad de responder dentro de los términos establecidos	Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro de los términos establecido por la ley, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la demora y; ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Requerimientos a solicitudes incompletas o que no sea entendible su finalidad.	Se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Fuente: Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano – Hilda Graciela Robayo Baracaldo/ Revisión: Oficina Asesora Jurídica – Grupo Derechos de Petición, Conceptos y recursos -Diego Ricardo Aponte Rodríguez- Mauricio José Aragón Alvarez.

5.3 Disposiciones Generales:

Toda petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, felicitación, se recibirá a través de los diferentes canales de atención que se encuentran publicados en la página web de la entidad y pueden ser consultados a través del siguiente link: <https://www.uspec.gov.co/contactenos.html>.

Las PQRDS que ingresan por el aplicativo que se encuentra disponible para la ciudadanía en la página web quedan registradas automáticamente, generándole al usuario de manera inmediata el ID donde puede consultar la respuesta generada por la entidad.

El aplicativo de las PQRDS y el correo de atención al ciudadano deberán ser revisados diariamente.

A cada PQRD el aplicativo asignado para tal fin asigna un ID único para su identificación, registro y seguimiento.


La dependencia que recepcione una PQRD que no es de su competencia, deberá remitirla al Grupo de Atención al Ciudadano, en la forma que fue recibida, para realizar la asignación al área competente a más tardar al siguiente día hábil de su recepción.

Cada dependencia, deberá realizar la revisión de la información registrada en el software asignado para tal fin, para verificar la asignación de PQRD, así mismo, se responsabiliza de la misma para emitir la respuesta, cerciorándose que sea despachada por la ventanilla Única de Gestión Documental y/o el canal que el peticionario haya definido y así finalizarlo en el aplicativo.

El Grupo de Atención al ciudadano deberá realizar seguimiento a las PQRD a través del correo electrónico enviando alertas correspondientes cuando los términos estén próximos a vencer.

Cada Director, Jefe de Oficina y Subdirector, definirá en cada dependencia un líder para que realice seguimiento a las PQRD allegadas, éste debe adjuntar el documento que contenga el radicado de ventanilla única legible o en caso de ser virtual se debe anexar el correo electrónico.

Por tratarse de requerimientos respetuosos por parte de la ciudadanía a la entidad, es preciso atenderlas cuidadosamente procurando en todo caso la satisfacción de los usuarios mediante la pronta decisión completa y de fondo de las solicitudes que se eleven a la Entidad.

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: A1-S1-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 28/10/2016

Si la entidad no pudiere responder la petición dentro del término estipulado para tal efecto, deberá en todo caso indicar el motivo de su demora e indicar al peticionario en un término razonable (sin que exceda del doble del inicialmente previsto, para su adecuada resolución.

Cualquier persona podrá presentar solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, felicitaciones y demás PQRD's de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo (canales de atención) que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, atendiendo la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad, o en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, en caso de no contar con interpretes en la entidad se dejará constancia y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

5.4 CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

Para la atención de información del servicio suministrados al ciudadano, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, dispone de canales de atención para la recepción y trámite de las "PQRD's" que los ciudadanos formulan en relación con la misión institucional.

A continuación se relacionan los canales de comunicación:

5.4.1 Atención Presencial o Personalizada: El sitio para la atención personalizada o presencial es en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, ubicada en la calle 97 A No. 9A-34 primer piso.

Este es un canal en el que los usuarios y servidores públicos interactúan personalmente para solicitar un servicio, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de USPEC.


El horario de atención presencial está comprendido en los días hábiles de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m., en jornada continua.

5.4.2 Atención Telefónica: Es un dispositivo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real a través del conmutador 4-86-41-30, extensiones 100-103-121-561. Aquí la ciudadanía puede acceder a la información sobre los servicios que brinda USPEC, en un horario comprendido de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua, todos los días hábiles.

5.4.3 Correo Electrónico: Es un canal de comunicación que hace uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de ampliar y facilitar el acceso del ciudadano a la entidad. Se cuenta con el correo electrónico ciudadano@uspec.gov.co; por medio del cual se reciben inquietudes, quejas, reclamos, denuncias y demás requerimientos realizados por los ciudadanos.

5.4.4 Chat en línea: La USPEC cuenta con esta herramienta disponible en su página principal www.uspec.gov.co; este servicio está habilitado en días hábiles de 8:00 a.m. a 5.00 p.m. jornada continua, con el fin de realizar solicitudes, generar preguntas y aclarar inquietudes con respecto a la gestión de la entidad.

5.4.5 Aplicativo - Página Web: A través del formulario electrónico puede el ciudadano presentar su Solicitudes, Queja, Reclamo, Denuncia (PQRD's), ingresando para el efecto una determinada información básica. Dicho formulario se encuentra disponible en la página web www.uspec.gov.co, en la pestaña "Servicios al ciudadano", encontrará Ingrese aquí su Petición, Queja, Reclamo (PQRD), Esta opción le

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: A1-S1-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 28/10/2016

permite al ciudadano acceder virtualmente al aplicativo destinado para tal fin en la USPEC. (<http://pqrd.uspec.gov.co/>)

Así mismo, la entidad cuenta en su página web con la guía para registrar una PQRD's; esta es una herramienta de fácil acceso, búsqueda y usabilidad, y cumple con los parámetros establecidos por el Programa de Gobierno en Línea.

5.4.6 Ventanilla Única - Grupo Gestión Documental: Por medio de comunicaciones escritas, permite a los ciudadanos realizar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, sugerencias, entre otras relacionadas con la misión de la entidad. El horario de atención está comprendido en los días hábiles de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua en la calle 97 A No. 9A – 34, primer piso.

5.4.7 Buzón de Sugerencias: Esta herramienta permite a la ciudadanía exponer pública o anónimamente, quejas, sugerencias, y/o felicitaciones relativas a la misión de la entidad. Se encuentra ubicado en la recepción de la entidad, disponible los días hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua en la calle 97 A No. 9A – 34, primer piso – recepción-.

5.4.8 Sistema Móvil PQRD: A través de teléfonos celulares inteligentes con acceso a internet, se puede dirigir a la dirección electrónica de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, www.uspec.gov.co opción “Atención al Ciudadano”, opción PQRD, mecanismo a través del cual el ciudadano accede al formulario para presentar una PQRD's.

En la página web de la entidad, <http://www.uspec.gov.co/servicios-al-ciudadano.html> se informan los diferentes canales de comunicación.

6. DEFINICIONES:

Atributo de Satisfacción: características, referentes o estándares que espera el ciudadano de un servicio que se le brinde.


Canal de Atención: Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se interactúa con el ciudadano para realizar un trámite, solicitar un servicio, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la entidad.

Ciudadano: persona que hace parte de una sociedad, conlleva a derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

Cliente: son personas o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer.

Competencia: sumatoria de conocimiento, habilidades, valores, actitudes, aptitudes y transparencia que se requiere para lograr un desempeño efectivo medible en un área o campo particular de gestión.

Consulta: Solicitud verbal o escrita realizada por una persona, para que la entidad exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia para satisfacer una necesidad o conseguir un objetivo.

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: A1-S1-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 28/10/2016

Denuncia: Es la puesta en conocimiento a una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular; tiene como efecto el de movilizar al órgano competente para que inicie la correspondiente investigación preliminar penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria.

Derecho de Petición de carácter general o particular: Solicitud o requerimiento de una acción de forma verbal o escrita, presentada de manera respetuosa sobre las actividades de carácter público que sean de competencia de la Entidad, ya sean de interés general o particular.

Derecho de Petición de consulta: El derecho de petición en sí mismo, incluye el de formular consultas escritas o verbales. Tendrá el carácter de consulta toda petición que solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de la Entidad acerca de asuntos propios de las actividades públicas delegadas por el Representante Legal.

Derecho de petición de información: Es la solicitud elevada con el propósito que el funcionario dé a conocer como ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en el archivo a su cargo.

El derecho de petición de información no solo recae sobre impresos o escritos, sino que también se extiende a cualquier objeto mueble de índole representativa o declarativa, tales como planos, dibujos, fotografías, etc., mientras la constitución o la ley no le otorguen el carácter de reservado.

Desistimiento: Es la renuncia de obtener la respuesta previamente solicitada. Puede darse por renunciar expresamente a la petición (expreso) o por dejar vencer los términos para completar información que la autoridad haya solicitado (tácito)

Felicitación: Es el reconocimiento, congratulación o elogio que manifiesta el ciudadano frente a los servicios que brinda la Entidad.

ID: Es el código único de identificación que tiene una petición, queja, reclamos, denuncia y demás, de tipo alfanumérico generado por el aplicativo (software).

Información: Conjunto de datos organizados acerca de algún suceso, hecho o fenómeno que su contexto tiene un significado determinado, cuyo fin es reducir la incertidumbre.


Informe: Descripción, oral o escrita, de las características y circunstancias de un suceso o asunto.

Necesidad: es la razón de ser de las inquietudes que presenta el ciudadano.

Notificación: Acto solemne mediante el cual el estado entera al particular de una determinación unilateral, respaldada por la supremacía que le confiere la autoridad soberana que le distingue y le separa de los administrados.

PQRD's: Acrónimo o sigla del aplicativo para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que presentan los particulares ante la entidad.

Petición: El derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a la autoridades de forma verbal o escrita por motivo de interés general o particular y obtener su pronta solución sobre lo solicitado.

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: A1-S1-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 28/10/2016

Queja: Es la manifestación de protesta, censura descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica, en relación con una conducta o actuar de un funcionario de la entidad que considera irregular en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es una expresión de inconformidad, la cual puede tener o no un fundamento jurídico, con respecto al cumplimiento de una función o servicio de la entidad. Es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por la entidad. También puede incluir la exigencia, reivindicación o demanda de una solución, ya sea por motivo de interés general o particular

Secreto o Reserva: Asuntos, actos, documentos, información, hechos, conocimientos, situaciones, datos, o noticias cuyo conocimiento por personas no autorizadas pueden dañar o poner en riesgo a la persona y/o la seguridad y defensa del estado.

Servicio al Ciudadano: ofrecer y entregar a los ciudadanos-clientes naturales y jurídicos públicos, mixtos y privados, trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y memorabilidad positiva.

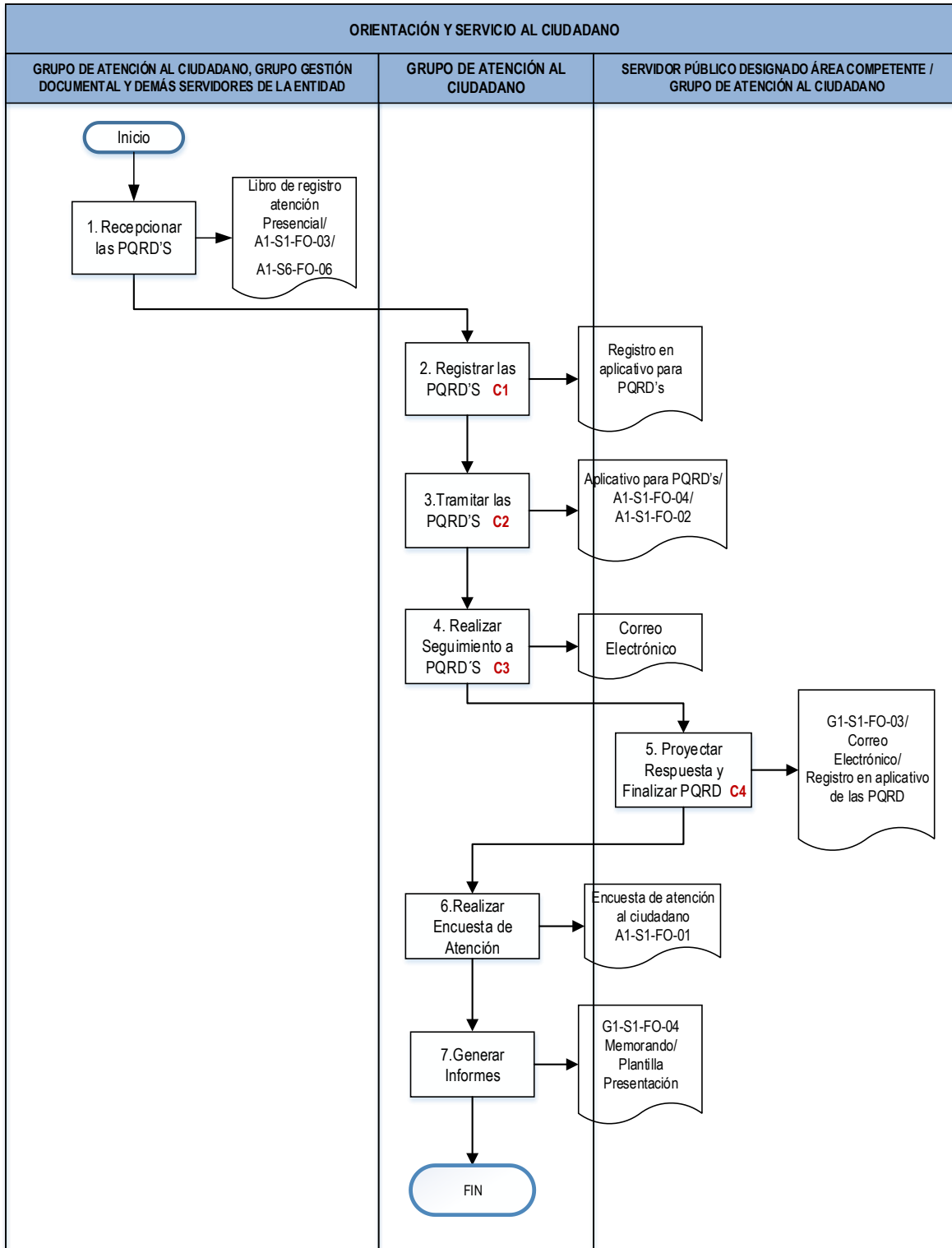
Solicitud: Requerimiento que presenta una persona o entidad y que puede ser formalizada mediante un documento, formato, correo electrónico, llamada telefónica, por otros canales virtuales o simplemente de manera verbal haciendo presencia en el punto de atención que la entidad disponga para ello.


Solicitud de copia: Es la facultad que tienen las personas de pedir copias para consultar o examinar los expedientes y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, siempre y cuando no se encuentren sometidas a reserva legal.

Sugerencia: Recomendación realizada por parte del ciudadano con el fin de mejorar la prestación de los servicios o mejorar un proceso de la entidad o el cumplimiento de una función pública.

Término: Tiempo determinado para informar al ciudadano el estado de su petición, queja, reclamo, denuncia y demás - PQRD's.


7. FLUJOGRAMA:




 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: A1-S1-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 28/10/2016

8. DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO:

N°	Responsable	Registros	D Descripción de la actividad. Cx Punto de Control.
1	Servidor público del grupo de atención al ciudadano, grupo gestión documental y demás servidores de la entidad.	<p>Libro de registro atención Presencial.</p> <p>Formato A1-S1-FO-03 Buzón de Sugerencias</p> <p>A1-S6-FO-06 Registro de Control de Entrega de Documentos.</p>	<p>D RECEPCIONAR LAS PQRD'S</p> <p>Las diferentes solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que lleguen a la entidad se recibe por cualquier medio de atención ya sea presencial, escrito, telefónico, virtual.</p> <p>Los funcionarios de la entidad que recepcionen, solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, que lleguen por cualquier medio, deben direccionarlos al Grupo de Atención al ciudadano.</p> <p>Cuando la manifestación del Ciudadano se presenta verbalmente, esta debe realizarse en la dependencia del grupo de Atención al Ciudadano quien realizara el registro respectivo en el aplicativo asignado para tal fin y generará la constancia respectiva de esta solicitud verbal.</p> <p>Nota: El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en el primer piso de la entrada principal de la entidad –recepción-, las sugerencias están exentas de radicación en el Grupo de Gestión Documental.</p>
2	Servidor público del grupo de atención al ciudadano	Registro en aplicativo para PQRD's	<p>D REGISTRAR LAS PQRD'S</p> <p>Las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias se ingresan en el aplicativo para tal fin y asignan a la dependencia competente de atender el requerimiento.</p> <p>C1</p> <p>Igualmente, se verifica el contenido del requerimiento, en caso de corresponder a otra dependencia se devuelve al Grupo de Atención al Ciudadano de la misma forma en que fue recibido, y este Grupo realizará la reasignación correspondiente, indicando en el aplicativo el motivo de su traslado.</p>
3	Servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano	<p>Aplicativo para PQRD's</p> <p>A1-S1-FO-04 Planilla Control de Registro Buzón de Sugerencias</p> <p>A1-S1-FO-02 Registro Control Entrega Documentos</p>	<p>D TRAMITAR LAS PQRD'S</p> <p>A través del aplicativo para PQRD's se dirige la comunicación, a quien corresponda quien deberá generar respuesta al ciudadano, teniendo en cuenta el contenido de la solicitud. Cuando se trata de Quejas y Denuncias, se remitirán a la dependencia competente.</p> <p>Para el caso de las sugerencias semanalmente se realiza apertura del buzón, en presencia de dos (2) funcionarios del grupo de Atención al Ciudadano, se revisa y clasifica según su contenido. De igual forma se debe diligenciar semanalmente el Formato A1-S1-FO-04 Planilla Control de Registro Buzón de Sugerencias. Aquellas que pueden ser resueltas por los funcionarios del grupo de Atención al ciudadano, son contestadas inmediatamente, las demás se escalan a la dependencia competente.</p>

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: A1-S1-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 28/10/2016

		PQRD	C2	<p>NOTA: Cuando la Sugerencia implica la intervención directa de otra dependencia, se registra en el aplicativo para PQRD's y se remite original con los anexos si los hay, a través de la planilla A1-S1-FO-02 Registro Control Entrega Documentos PQRD.</p>
4	Servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano	Correo Electrónico	D	<p>REALIZAR SEGUIMIENTO A PQRD'S</p> <p>El funcionario asignado como enlace (líder pqrđ's) es el responsable de la trazabilidad para atender las PQRD's en la dependencia y es quien debe revisar diariamente el aplicativo asignado para tal fin, así mismo, debe registrar, verificar los términos de respuesta y anexar la respuesta suministrada al ciudadano</p> <p>NOTA: Diariamente se realiza seguimiento y control a los requerimientos recibidos y se comunica vía correo electrónico a cada enlace por dependencia el plazo de respuesta, dicho correo debe contener el ID. PQRD y el tiempo restante para su vencimiento, validando si es necesario informar al peticionario que no es posible contestar su requerimiento dentro de los plazos establecidos; caso en el cual el área competente informará al peticionario los motivos de la demora, señalando a la vez la fecha en que se dará respuesta y se anexará al aplicativo copia del oficio y/o correo electrónico. (En caso de urgencia, términos de respuesta y de acuerdo con la importancia del tema se informará al Jefe de la dependencia).</p>
			C3	
5	servidor público designado área competente / servidor público del grupo de atención al ciudadano	Oficio G1-S1-FO-03 Correo Electrónico Registro en aplicativo de las PQRD	D	<p>PROYECTAR RESPUESTA Y FINALIZAR PQRD</p> <p>El funcionario designado por el área competente, estudiará, analizará, proyectará y gestionará la respuesta, ésta debe ser, oportuna, resolver el asunto de fondo, en un lenguaje claro, preciso y de manera congruente con lo solicitado; adicionalmente, debe ser puesta en conocimiento por el medio definido por el peticionario y dentro de los términos establecidos por la ley, anexando (registrando) la respuesta en el aplicativo para las PQRD. La fecha de respuesta será la que conste en el radicado registrado por la ventanilla única del grupo de gestión documental, vía correo electrónico cuando el mensaje sale del sistema o plataforma informática de la entidad, si es entregada directamente al peticionario se entenderá como dada la respuesta según conste en la respectiva entrega.</p>
			C4	
6	Servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano	Encuesta de atención al ciudadano A1-S1-FO-01	D	<p>REALIZAR ENCUESTA DE ATENCIÓN</p> <p>Se debe aplicar el formato de encuesta de atención personalizada (presencial y telefónicamente), con el fin de establecer el grado de satisfacción recibida por el ciudadano.</p>
7	Servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano	G1-S1-FO-04 Memorando Plantilla Presentación	D	<p>GENERAR INFORMES</p> <p>Se deben elaborar informes mensuales y trimestrales correspondiente al análisis de las PQRD's recibidas.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: A1-S1-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 28/10/2016

9. PUNTOS DE CONTROL:

Punto de Control	Responsable	Registro
C1: Verificar que la información registrada en el aplicativo de las PQRD's, corresponda a la petición del ciudadano.	Servidor público del Grupo de Atención al ciudadano. Servidor público designado de la dependencia competente.	Registro en aplicativo para PQRD'S Correo electrónico
C2: Verificar la oportunidad en el registro, comunicación al enlace y entrega de las PQRD's a la dependencia de dar trámite.	Servidor público del Grupo de Atención al ciudadano. Servidor público designado de la dependencia competente.	Registro en aplicativo para PQRD'S Correo electrónico
C3: Hacer seguimiento a la oportunidad de respuesta de las PQRD's a la ciudadanía.	Servidor público designado área competente.	Registro en aplicativo para PQRD'S
C4: Verificar que la respuesta dada al ciudadano se encuentre anexa en el aplicativo PQRDS, se coteja la fecha de respuesta al ciudadano con la fecha de finalización en el aplicativo PQRD.	Servidor público del Grupo de Atención al ciudadano. Servidor público designado de la dependencia competente.	Registro en aplicativo para PQRD'S

RESUMEN DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	11/06/2015	Todos	Se crea el documento
02	28/10/2016	4,5,6,7,8,9	Se modifican los numerales señalados, teniendo en cuenta la inclusión de normatividad actualizada, definiciones, actividades que describen el procedimiento así como los controles relacionados con éstas.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado
Nombre: Hilda Graciela Robayo Baracaldo	Nombre: John Alexander Borrero Salazar	Nombre: John Alexander Borrero Salazar
Cargo: Coordinadora grupo Atención al Ciudadano	Cargo: Director Administrativo y Financiero (e)	Cargo: Director Administrativo y Financiero (e)
Dependencia: Grupo Atención al Ciudadano.	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera