	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

1. PROCESO

Gestión de Atención al Ciudadano

2. 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.

3. 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.

4. DEFINICIONES


- **ALERTAS TEMPRANAS:** notificación a las dependencias del estado de los requerimientos para garantizar su trámite oportuno.
- **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.
- **CLARIDAD:** hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- **CLIENTE:** son personas o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer.
- **COHERENCIA:** atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la concordancia entre la solicitud del peticionario y el contenido de la respuesta brindada por la Entidad.
- **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 de orientación verbal o escrita realizada por una persona, a las autoridades en relación con asuntos a su cargo, cuya respuesta no es vinculante, es decir, no tiene efectos jurídicos sobre el asunto que trata, razón por la cual no es de obligatorio cumplimiento.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

- **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 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.
- **OPORTUNIDAD:** atributo de la calidad de la respuesta que hace referencia al cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a los requerimientos.
- **PQRS:** acrónimo o sigla del aplicativo para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los particulares ante la entidad.
- **PETICIÓN:** el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades de forma verbal o escrita por motivo de interés general o particular y obtener su pronta solución sobre lo solicitado.
- **PPL:** Persona Privada de la Libertad.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022


- **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:** reproducción y entrega de documentos que no tengan carácter de reservado al interior de la Entidad.
- **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 atender los requerimientos ciudadanos, tales como peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.
- **TRASLADO:** hace referencia al evento que se genera cuando se remite por competencia un requerimiento a otra entidad.
- **VENCIDO:** hace referencia a aquellos requerimientos cuya fecha para dar respuesta se encuentra fuera de los términos legales establecidos.

5. DISPOSICIONES GENERALES

Toda petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, felicitación, se recibe 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/?page_id=214

Las PQRSD que ingresan por el aplicativo quedan registradas automáticamente, generándole al usuario de manera inmediata el ID único para su identificación y registro.

Cualquier persona puede presentar solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, felicitaciones y demás PQRSD de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo (canales de

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

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 intérpretes 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.

El aplicativo de las PQRSD y el correo de atención al ciudadano deben ser revisados diariamente. El Grupo de Gestión Documental, una vez reciba las comunicaciones dirigidas a la USPEC, debe remitir al Grupo de Atención al Ciudadano, aquellas que deban cargarse al Aplicativo PQRSD, teniendo en cuenta que los términos para emitir respuesta inician a partir del siguiente día hábil que se radica la solicitud en la ventanilla de correspondencia.

Dicha remisión debe realizarse atendiendo lo siguiente: (i) cuando la comunicación se reciba en horas de la tarde deberá entregarse a más tardar al día siguiente hábil en la mañana; (ii) cuando se reciba la correspondencia en la mañana, ésta debe entregarse el mismo día.

Cuando una PQRSD sea allegada a alguna de las dependencias de la Entidad al correo electrónico de sus funcionarios, éste debe remitirla al Grupo de Atención al Ciudadano, para el registro en el aplicativo y la asignación al área competente, dicha remisión debe realizarse a más tardar al siguiente día hábil de su recepción.

Cuando una PQRSD se considere que no es competencia de la dependencia asignada, ésta debe remitirla a la dependencia competente, informando el traslado al Grupo de Atención al Ciudadano, para proceder con la reasignación en el aplicativo.


Cada dependencia, debe realizar la revisión de la información registrada en el software asignado para tal fin, para verificar la asignación de PQRSD, 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 para efectos de notificaciones, y así finalizarlo en el aplicativo.

El Grupo de Atención al Ciudadano debe hacer seguimiento a las PQRSD a través del correo electrónico enviando alertas correspondientes cuando los términos estén próximos a vencer.

Cuando una PQRSD allegada a la USPEC, involucre temas de varias dependencias, conforme a lo establecido en el numeral 8 de la Circular 000043 de 2 de octubre de 2020, **debe proceder a consolidar la dependencia que mayor número de preguntas tenga en la solicitud**, para lo cual debe coordinar con la otra u otras dependencias que tengan menor número de peticiones por resolver.

La(s) dependencia(s) con menor número de peticiones, deben remitir a la dependencia encargada de consolidar el insumo de los puntos que tengan a cargo, antes del vencimiento de la misma, de lo contrario deben informar a la dependencia que consolida los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta a la petición; en consecuencia, la dependencia que consolida es la responsable de solicitar la prórroga al peticionario, la cual la efectúa a través del aplicativo PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano.

El Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera es el responsable de analizar la PQRSD, con el fin asignarla desde el aplicativo a la dependencia que mayor número de preguntas tenga en la solicitud.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

El funcionario que en virtud de las funciones de la dependencia a la que pertenece le sea asignada la petición, debe proyectar, consolidar, enviar o notificar la respuesta al peticionario dentro del término legal establecido, con el insumo o información de las áreas involucradas en la petición.

Las respuestas deben ser firmadas por los directores o subdirectores de la dependencia que mayor número de preguntas tenga, previo el respectivo control y revisión que se deba surtir al interior de cada una de las dependencias que hagan parte de la petición o requerimiento; una vez firmada la respuesta y enviada al peticionario, debe finalizarse en el aplicativo PQRSD.

Cuando la PQRSD involucre varios temas de la misma Dirección o Subdirección, dicha dependencia coordinará la consolidación de la respuesta final, bien sea para firma del Director y/o Subdirector, según corresponda.

Las respuestas de las PQRSD, en cuanto a la firma de la misma, debe ajustarse a lo establecido en la circular No. 000010 del 25 de abril de 2018, en sus numerales 1, 2 y 3.

Con respecto a los requerimientos provenientes de los Entes de Control, deben seguirse las indicaciones de la Oficina de Control Interno, quien fija los lineamientos para emitir las respuestas respectivas, de acuerdo con lo estipulado en la Circular 00037 del 9 de julio de 2020.

Cada Director, Jefe de Oficina y Subdirector, debe definir en cada dependencia un líder para que lleve el control y realice seguimiento a las PQRSD 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, para la finalizar dicha PQRSD en el aplicativo.

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 una respuesta de fondo, oportuna y clara a las solicitudes que se eleven a la Entidad.

Los ciudadanos que no deseen identificarse podrán presentar sus requerimientos de manera anónima, los mismos serán tramitados conforme a lo estipulado en la Ley. En este sentido, además de la respuesta, se elaborará constancia de publicación de respuesta (formato AC-FO-008 Publicaciones Anónimas) y se publicará durante cinco días hábiles en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía.

Los soportes o documentos físicos de los requerimientos deben ser remitidos a las áreas competentes y conservados conforme a los estándares documentales de la Entidad.

Seguimiento al trámite de PQRSD por parte del Grupo Atención al Ciudadano

- Consultar diariamente el aplicativo de PQRSD y verificar el estado de los requerimientos, (próximos a vencer y vencidos).
- Enviar una (1) vez a la semana a través de correo electrónico a los jefes de dependencia, coordinadores y líderes designados de PQRSD, las alertas tempranas de los requerimientos próximos a vencer o fuera de términos, sin perjuicio del control y seguimiento que debe realizar cada dependencia de las PQRSD asignadas, es decir, las alertas no constituyen un informe de seguimiento para las dependencias, es un reporte informativo del estado (vencidas, próximas a vencer, y en términos) de las PQRSD.
- Remitir memorando a las dependencias responsables de brindar respuesta, informando los requerimientos sin trámite alguno en el aplicativo PQRSD, a fin de obtener respuesta inmediata.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

- Reportar trimestralmente al Grupo Control interno Disciplinario - Oficina Asesora Jurídica, la relación de dependencias con requerimientos no atendidos dentro de los términos de ley.
- Verificar trimestralmente en una muestra aleatoria de respuesta a los requerimientos el cumplimiento de la oportunidad, claridad y coherencia.
- Remitir comunicación escrita a las dependencias responsables de brindar respuesta, informando aquellas PQRSD cuya respuesta no fue oportuna, clara y/o coherente, con el fin de mejorar la proyección de respuestas y su respectiva subsanación.

5.1 DISPOSICIONES LEGALES

El derecho de petición es un derecho fundamental, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, el cual permite que toda persona pueda presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular, regulado por la Ley 1755 de 2015¹.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la administración pública implica el ejercicio de un derecho petición, bajo esta premisa, la USPEC, debe atender toda solicitud como un derecho de petición, ya sea presentada de forma escrita o verbal².

El Título II, Capítulo I, artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo³, sustituido por la Ley 1755 de 2015, establece:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.

5.2 TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

El artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, definió los términos para resolver las distintas modalidades de petición, así:

“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.”

¹ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

² Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 *“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”.*

³ Ley 1437 de 2011

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

Cuando **excepcionalmente** no fuere posible atender la petición dentro de los términos señalados, **se debe informar al peticionario antes del vencimiento, expresando los motivos y señalando un plazo razonable**, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto, de conformidad con lo establecido en el párrafo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Solicitudes de prórroga)

Se presentan excepciones a los términos, tal como la definición de términos que fijen los Entes de Control o las autoridades judiciales en ejercicio de su deber funcional.

De igual forma, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, se debe dar atención prioritaria a las peticiones de solicitud de reconocimiento de derechos fundamentales cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable.

Las solicitudes de informe realizadas por los congresistas, deberán ser absuelta dentro de los cinco (5) días siguientes, de conformidad con lo establecido en la Ley 5 de 1992, artículo 258.

Si la solicitud allegada a la Entidad, se refiere a temas que no corresponden a la misionalidad y competencia de la USPEC, se informará de inmediato al interesado si la solicitud se hizo verbal; o dentro de los cinco (5) días siguientes si la solicitud se realizó de forma escrita, correspondiendo a la USPEC el deber de hacer el respectivo traslado a la Entidad competente.

Los requerimientos deben ser atendidos conforme al término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente de recibido en la Entidad, así:


TIPO DE REQUERIMIENTO	TÉRMINO LEGAL
Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias	15 días hábiles
Solicitud de información o solicitud de copia	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Requerimientos entre entidades	10 días hábiles
Traslado por competencia	5 días hábiles
Denuncias por presuntos actos de corrupción	15 días hábiles
Solicitudes de Congresistas	5 días hábiles

Nota: tomado del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

5.3 RESPUESTA CLARA, OPORTUNA Y DE FONDO, Y DEBER DE NOTIFICACIÓN

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional⁴ se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende:

⁴ Sentencia C-T-251 de 2008. Citada en la Sentencia T-487 de 2017.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

- (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibir las o se abstengan de tramitarlas;
- (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia que su sentido sea positivo o negativo;
- (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas
- (iv) debe ser puesta en conocimiento del peticionario⁵, para lo cual se debe actuar conforme a lo dispuesto en los artículos 65 a 72 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para el caso puntual de las notificaciones, se podrá realizar la remisión de la contestación al domicilio del peticionario, lo cual debe hacerse por correo postal, o correo electrónico si éste lo autorizó.

Con relación a la notificación a la PPL se debe remitir respuesta de sus solicitudes al Establecimiento Carcelario en el que se encuentre recluso, acompañado de la solicitud de notificación al Director(a) de dicho Establecimiento, de conformidad con lo establecido en la Ley 65 de 1993, Título X: De las Comunicaciones y Visitas.

Cuando la respuesta sea enviada por el servicio de mensajería, se debe hacer el respectivo seguimiento que la persona interesada lo recibió.

Con respecto a la notificación por correo electrónico la Corte Constitucional⁶:

Sobre la base de admitir que la notificación por correo es constitucionalmente admisible, la jurisprudencia constitucional ha hecho algunas precisiones en torno a su alcance y efectividad, destacando al respecto que la misma se entiende surtida solo cuando el acto administrativo objeto de comunicación ha sido efectivamente recibido por el destinatario, y no antes. En ese sentido, la eficacia y validez de esta forma de notificación depende de que el administrado haya conocido materialmente el acto que se le pretende comunicar, (...)"

En otros de sus apartes, refiere:


(...) En virtud de esa interpretación, la sola remisión del correo no da por surtida la notificación de la decisión que se pretende comunicar, (...)"

Si se evidencia que el documento fue devuelto o no fue entregado al peticionario, y como consecuencia no se efectuó la notificación personal, se debe efectuar la Notificación por Aviso AC-FO-006 en los términos señalados en el **artículo 69** del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con el fin de cumplir con la notificación.

Así mismo, el artículo 69 de la norma en comento, establece que cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la Entidad por el término de cinco (5) días hábiles, dicha publicación se realiza a través de la Oficina de Tecnología.

⁵ Ver entre otras, las Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

⁶ Sentencia T – 051 de 2016

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

La publicación del aviso procede en aquellos casos que se desconozcan la información o datos del peticionario, o cuando la respuesta sea devuelta por el Grupo de Gestión Documental, porque la dirección es incorrecta, no existe, destinatario desconocido, no hay quien la reciba, no hay quien la reciba, cambio de domicilio, entre otros.

Los ciudadanos que no deseen identificarse podrán presentar sus requerimientos de manera anónima, los mismos serán tramitados conforme a lo estipulado en la Ley. Además de la respuesta, se debe elaborar constancia de publicación de respuesta y publicar durante cinco (5) días hábiles en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía.

5.4 PETICIONES REITERATIVAS, OSCURAS E IRRESPETUOSAS

De acuerdo a lo contemplado en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición, ésta puede ser devuelta, caso en el cual se debe comunicar al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. De no corregirse o aclararse, la petición se debe archivar.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad puede remitirse a las respuestas anteriores, para lo cual es necesario verificar que exista identidad en la solicitud en las situaciones de hecho y de derecho.

5.5 PETICIONES INCOMPLETAS

El artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala: *“Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, 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.*


A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se debe reactivar el término para resolver la petición.

“Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.”

En caso que el Grupo de Atención al Ciudadano no identifique peticiones incompletas, la asigne al área competente, y esta al revisar la petición, la encuentre incompleta debe dar aplicación a lo estipulado en el artículo anteriormente citado.

5.6 FALTA DISCIPLINARIA

No atender las peticiones dentro del término legal previsto, puede conllevar al inicio de acciones disciplinarias para quien tenga el deber funcional de atenderla, al tenor de lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011.


 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

5.7 CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

Para la atención de información del servicio suministrado al ciudadano, la USPEC dispone de canales de atención para la recepción y trámite de las PQRSD que los ciudadanos formulan en relación con la misión institucional.

A continuación, se relacionan los canales de comunicación:

- 5.7.1 Atención Presencial o Personalizada:** el sitio para la atención personalizada o presencial es en la USPEC, ubicada en la Calle 26 No.69-76 Torre 4-Agua, Piso 13 Bogotá-Colombia, Grupo Atención al Ciudadano. 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.
- 5.7.2** 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.
- 5.7.3 Atención Telefónica:** dispositivo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real a través del conmutador (601) 7430274 Ext 1214. 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.
- 5.7.4 Correo Electrónico:** canal de comunicación que amplía y facilita el acceso del ciudadano a la Entidad. Se cuenta con el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co; por medio del cual se reciben inquietudes, quejas, reclamos, denuncias y demás requerimientos realizados por los ciudadanos.
- 5.7.5 Chat en línea Institucional vía WhatsApp:** la Entidad habilitó el número **3045553879** para atender y responder de manera oportuna y eficaz la información que requiera la ciudadanía. 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.
- 5.7.6 Aplicativo - Página Web:** a través del formulario electrónico puede el ciudadano presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD), ingresando para el efecto una determinada información básica. Dicho formulario se encuentra disponible en la página web www.uspec.gov.co, en la pestaña "PQRSD". Esta opción le permite al ciudadano acceder virtualmente al aplicativo destinado para tal fin en la USPEC, en el siguiente link:
<https://www.cloud.infodocumental.com.co/mvcuspec/ViewsCorrespondencia/RadicacionPQR>
- Así mismo, la entidad cuenta en su página web con la guía para registrar una PQRSD; esta es una herramienta de fácil acceso, búsqueda y usabilidad, y cumple con los parámetros establecidos por el Programa de Gobierno en Línea.
- 5.7.7 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 26 No.69-76 Torre 2, piso 2 Edificio Elemento.
- 5.7.8 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

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

ventanilla única del Grupo de Gestión Documental, disponible los días hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua en la Calle 26 No.69-76 Torre 2, piso 2 Edificio Elemento.

- 5.7.9 Sistema Móvil PQRD:** a través de teléfonos celulares inteligentes con acceso a internet, se puede dirigir a la dirección electrónica de la USPEC, www.uspec.gov.co opción “Servicio al Ciudadano”, opción “Ingrese aquí su PQRD”, mecanismo a través del cual el ciudadano accede al formulario para presentar una PQRD


Para consultar los diferentes canales de comunicación, puede dirigirse al siguiente link: https://www.uspec.gov.co/?page_id=214

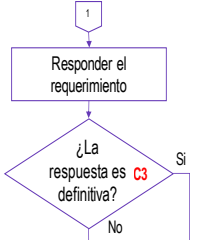
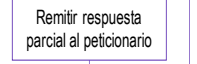

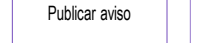
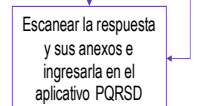

	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022


6. DIAGRAMA DE FLUJO

TRÁMITE DE PQRSD

N°.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1		Recibir los requerimientos a través de los canales de interacción dispuestos por la USPEC	<p>Grupo Atención al Ciudadano</p> <p>Grupo de Gestión Documental</p> <p>Demás servidores de la Entidad</p>	<p>Libro de Registro Atención Presencial</p> <p>AC-FO-003 Buzón de Sugerencias</p> <p>Registro de Control de Entrega de Documentos GD-FO-006</p>
2		<p>Revisar el contenido del requerimiento y dar trámite al mismo.</p> <p>Punto de Control C1: verificar que el requerimiento cumpla con el contenido de los dispuesto en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA.</p>	<p>Servidor Público Grupo Atención al Ciudadano</p> <p>Dependencias que deban dar respuesta</p>	NA
3		Requerir al peticionario dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación, completar la petición en el término máximo de un (1) mes.	<p>Servidor Público Grupo Atención al Ciudadano</p> <p>Dependencias que deban dar respuesta</p>	<p>Aplicativo PQRSD</p> <p>Oficio GD-FO-030</p>
4		Completar el requerimiento.	Peticionario	Correo Electrónico
6		Diligenciar el formato AC-FO-007 Acto Administrativo Motivado, vencido el término (30 días) para allegar la información.	<p>Servidor Público Grupo Atención al Ciudadano</p> <p>Dependencias que deban dar respuesta</p>	Acto Administrativo Motivado AC-FO-007
7		<p>Analizar el requerimiento y determinar la competencia del trámite.</p> <p>Punto de Control C2: verificar la competencia de la solicitud de acuerdo a lo establecido en el Decreto 4150 de 2011.</p>	<p>Servidor Público Grupo Atención al Ciudadano</p> <p>Dependencias que deban dar respuesta</p>	NA
8		Trasladar el requerimiento a la entidad competente, informando la peticionario sobre el traslado	<p>Servidor Público Grupo Atención al Ciudadano</p> <p>Dependencias que deban dar respuesta</p>	Oficio GD-FO-030
9		Asignar el requerimiento a la dependencia competente de brindar respuesta	Servidor Público Grupo Atención al Ciudadano	Aplicativo PQRSD

	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

Nº.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
10		<p>Proyectar respuesta al requerimiento a través de oficio. Para el caso de solicitudes anónimas se debe diligenciar el formato Publicaciones Anónimas AC-FO-008, a fin de notificar la respuesta.</p> <p>Punto de Control C3: verificar que la respuesta sea oportuna, clara y coherente</p>	<p>Dependencias que deban dar respuesta</p>	<p>Oficio GD-FO-030</p> <p>Publicaciones Anónimas AC-FO-008</p>
11		<p>Remitir respuesta parcial al peticionario cuando excepcionalmente no fuere posible resolver el requerimiento en los términos señalados, informando los motivos de la demora e indicando el plazo en que se brindará la respuesta definitiva.</p> <p>Nota: verificar que la respuesta parcial se realice antes del vencimiento del requerimiento, para que desde el aplicativo PQRSD se amplie el tiempo de la misma.</p>	<p>Servidor Público Grupo Atención al Ciudadano</p> <p>Dependencias que deban dar respuesta</p>	<p>Oficio GD-FO-030</p> <p>Publicaciones Anónimas AC-FO-008</p>
12		<p>Remitir la respuesta definitiva al peticionario.</p> <p>Punto de Control C4: verificar que la respuesta sea oportuna, clara y coherente</p>	<p>Dependencias que deban dar respuesta</p>	<p>Oficio GD-FO-030</p> <p>Publicaciones Anónimas AC-FO-008</p>
13		<p>Verificar que el aviso contenga copia íntegra de la respuesta que sea publicada en la página web de la Entidad y que sea publicada en un lugar de acceso al público a la Entidad, por el término de 5 días hábiles</p>	<p>Servidor Público Grupo Atención al Ciudadano</p>	<p>Notificación por Aviso AC-FO-006</p>
14		<p>Escanear la respuesta y sus anexos e ingresarla en el requerimiento respectivo del aplicativo PQRSD, verificando que la respuesta tenga soporte de envío o publicación y que los documentos sean legibles.</p>	<p>Dependencias que deban dar respuesta</p>	<p>Oficio GD-FO-030</p> <p>Notificación por Aviso AC-FO-006</p> <p>Publicaciones Anónimas AC-FO-008</p>
15		<p>Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados del mismo, de acuerdo a los lineamientos archivísticos de la Entidad (ver GD-IN-001 Criterios de Organización de archivos de Gestión)</p>	<p>Dependencias que deban dar respuesta</p>	<p>NA</p>

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PR-001
		Versión: 05
		Vigencia: 05/08/2022

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.
03	24/06/2020	Todos	Se ajusta el documento en coherencia con la normatividad vigente y la operación.
04	06/11/2020	5 5.7.6 5.7.7	Se actualizó en coherencia con los lineamientos establecidos en las Circulares 000037 del 7 de julio de 2020 y 000043 de 2 de octubre de 2020, respecto a los requerimientos de los Entes de Control y PQRSD que involucran temas de varias dependencias, así como, la dirección donde se encuentra ubicada la Oficina de Gestión Documental, en la cual se radican las comunicaciones dirigidas a la Entidad.
	04/10/2021	N/A	Se ajustan los códigos de los documentos de acuerdo con la actualización del Mapa de Procesos Institucional. La versión del documento se mantiene debido a que su contenido no se modificó.
05	05/08/2022	5.7.5	Se ajusta y se incluye el chat de WhatsApp, se actualiza el PBX de la Entidad.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Nombre: Nahía Lucía Chaparro Suesca	Nombre: Ruth Liliana Cubillos León	Nombre: Eduin Esneyder Cuenca Rodríguez
Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	Cargo: Director Administrativo y Financiero
Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera