

# Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

**Dirección Administrativa y Financiera  
Grupo de Atención al Ciudadano**

**TERCER INFORME “BIMESTRAL” DE 2019 Y ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
DENUNCIAS (PQRS) RECIBIDAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**01 AGOSTO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019**



**USPEC**  
UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS



## ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una unidad administrativa especializada, del orden nacional, adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho; gestionamos y operamos en forma efectiva el suministro de bienes, la Construcción, renovación y mantenimiento de la infraestructura y la Prestación de servicios de alimentación y salud a la PPL.

### Ley 1755 de 2015 Art. 14 (Derecho de Petición).

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.





# USPEC

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Servicios centrados en el usuario:** Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.

- ❖ Caracterización de Usuarios.
- ❖ Accesibilidad.
- ❖ Usabilidad.
- ❖ Promoción.
- ❖ Evaluación de satisfacción del usuario.
- ❖ Mejoramiento Continuo.

**Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD):** Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- ❖ Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- ❖ Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- ❖ Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).



La justicia  
es de todos

Minjusticia



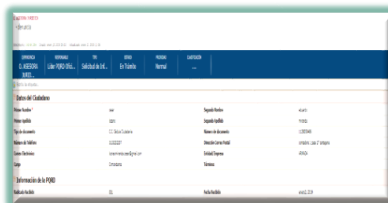
## ✓ Canales de Comunicación

**VIRTUAL.** Corresponde al correo electrónico, chat institucional PQRSD y/o Formulario en Línea. Disponible la página Institucional USPEC.



**CORREO ELECTRÓNICO.**  
( [ciudadano@uspec.gov.co](mailto:ciudadano@uspec.gov.co) )

**FORMULARIO EN LÍNEA**  
( Pág.. Web de la USPEC  
[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co)).



**CHAT INSTITUCIONAL**  
( Pág.. Web de la USPEC  
[www.uspec.gov.co](http://www.uspec.gov.co) ).





# USPEC

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal.  
(Radicado por la Oficina de Gestión Documental  
Ventanilla Única / Ubicada en la Av. Calle 26 No 69-76  
EDIFICIO ELEMENTO TORRE 4 PISO 12)



### CORREO FÍSICO O POSTAL

### TELEFÓNICO



**Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

(57) (1) 4864130 EXT: 1323 - 1322 - 1415



La justicia  
es de todos

Minjusticia



# USPEC

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

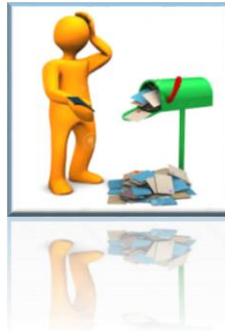
Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones de la USPEC.

### PRESENCIAL



**Oficina de Atención al ciudadano**  
Ubicada en la Av. Calle 26 No 69-76 EDIFICIO ELEMENTO  
TORRE 4 PISO 13

### BUZÓN DE SUGERENCIAS



La justicia  
es de todos

Minjusticia



PQRSD	
Total	410
Prorrogas	42

TIPO DE PQRSD					
Denuncia	Reclamos	Peticiones	Quejas	Solicitud de Información	Eliminados
19	4	334	12	27	14





**USPEC**

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### CANALES DE COMUNICACION

Correo postal	Correo Electrónico	Aplicativo
99	290	21

### GRUPOS DE VALOR

Inpec	Entes Gubernamentales	Sindicatos	Ciudadanía
235	58	14	103



La justicia  
es de todos

Minjusticia





**USPEC**

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Clasificación de las PQRSD	
Dirección Logística	205
Dirección de infraestructura	94
Dirección Administrativa y Financiera	12
Dirección Contractual	18
Información General	56
Eliminadas	14
Traslado por competencia	11



La justicia  
es de todos

Minjusticia



**USPEC**

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Monitoreo al acceso de la información

Total de solicitudes recibidas de 1 agosto a septiembre 30 2019	410
Total de traslados por competencia de 1 agosto a septiembre 30 2019	11



La justicia  
es de todos

Minjusticia



## OBSERVACIONES

- Se presenta informe de dos meses teniendo en cuenta el problema tecnológico presentado en el informe anterior.
- Se sugiere realizar mesas de trabajo al interior de los diferentes grupos con el fin de acortar los tiempos de respuestas.
- Realizar la segunda etapa de sensibilización con cada área, sobre la importancia de dar las respuestas en los tiempos oportunos y dar respuestas de fondo a las solicitudes recibidas en lo relativo a los términos de respuesta conforme a la ley 1755 de 2015.

