

# Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

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

**INFORME PRIMER TRIMESTRE 2021 Y ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
DENUNCIAS (PQRSD) RECIBIDAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**01 ENERO AL 31 DE MARZO DE 2021**



**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



# USPEC

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### ✓ Canales de Comunicación

**VIRTUAL.** Corresponde al correo electrónico. Disponible la página Institucional USPEC.



[\(aciudadano@uspec.gov.co\)](mailto:aciudadano@uspec.gov.co)  
[\(correspondencia@uspec.gov.co\)](mailto:correspondencia@uspec.gov.co)

**CORREO ELECTRÓNICO**

**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 2 PISO 2)



**CORREO FÍSICO O POSTAL**



La justicia  
es de todos

Minjusticia



# USPEC

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 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:1252-1253-1254



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 12

### BUZÓN DE SUGERENCIAS



La justicia  
es de todos

Minjusticia



PQRS	
Total	716*
Cerradas	430
Abiertas	279
Eliminados	7**

\* Ese total incluye las eliminadas

\*\* Se eliminan por duplicidad

TIPO DE PQRS				
Petición	Solicitud de información	Queja	Denuncia	Eliminados
453	134	114	8	7





**USPEC**

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### CANALES DE COMUNICACIÓN

Correo electrónico	Aplicativo/Usuario	Correo Postal
629	66	14

### GRUPOS DE VALOR

PPL –INPEC	Ciudadanía	Entes Gubernamentales	Organizaciones Sindicales
335	242	124	8



La justicia  
es de todos

Minjusticia



# USPEC

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Clasificación de las PQRSD

Alimentación	169
Infraestructura e Instalaciones	166
Salud	138
Info. Gral USPEC	65
Traslado a otra Entidad por Competencia	49
Tesorería	36
Bienes	30
Info. Contractual	27
Administración de Personal	22



La justicia  
es de todos

Minjusticia



# USPEC

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Clasificación de las PQRSD

Mantenimiento y Conservación	5
Administrativo	1
Contabilidad	1
<u>Eliminadas</u>	<u>7</u>
<b>Total</b>	<b>716</b>



La justicia  
es de todos

Minjusticia



# USPEC

UNIDAD DE SERVICIOS  
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### OBSERVACIONES

- Dada la actual situación de salubridad pública se incrementó el número de solicitudes realizadas a través del correo electrónico [aciudadano@uspec.gov.co](mailto:aciudadano@uspec.gov.co)
- Se encuentra en proceso de actualización el módulo PQRSD dentro del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA-INFODOC.
- Dar inicio al fortalecimiento de los servidores públicos en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, registro adecuado de las peticiones realizadas por la ciudadanía, y el manejo del módulo de PQRD dentro del SGDEA-INFODOC, desde el registro de la solicitud hasta la finalización de la misma.

*Vo. Bo. Publicación página web de la USPEC*

**Henry Camilo Barajas García**– Director Administrativo y Financiero



La justicia  
es de todos

Minjusticia