

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

01 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 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.



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).





✓ 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





• TELEFÓNICO



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

(601) 7430274 Ext. 1231

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

Oficina de Atención al ciudadano
Ubicada en la Av. Calle 26 No 69-76 EDIFICIO ELEMENTO
TORRE 4 PISO 12



PQRSD	
Total	707
Cerradas	371
Abiertas	336

TIPO	CANTIDAD
Petición	488
Queja	128
Solicitud Información	81
Denuncia	8
Reclamo	2
TOTAL	703





USPEC

UNIDAD DE SERVICIOS
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANALES DE COMUNICACIÓN

Correo electrónico	Aplicativo/Usuario
484	3

GRUPOS DE VALOR

PPL –INPEC	Ciudadanía	Entes de control	Organizaciones Sindicales
408	293	2	4



La justicia
es de todos

Minjusticia



USPEC

UNIDAD DE SERVICIOS
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Clasificación de las PQRSD	
Alimentación	250
Infraestructura e Instalaciones	160
Salud	152
Info. Gral USPEC	5
Traslado a otra Entidad por Competencia	22
Tesorería	30
Bienes	78
Info. Contractual	13
Administración de Personal	6



La justicia
es de todos

Minjusticia



Clasificación de las PQRSD

Jurídica	9
Tecnología	4





OBSERVACIONES

- Dada la actual situación de salubridad pública se incrementó el número de solicitudes realizadas a través del correo electrónico 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