

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

1. PROCESO

Gestión de Atención al Ciudadano.

2. OBJETIVO

Gestionar de manera oportuna, clara y con calidad las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía y grupos de valor a través de los diferentes canales de atención de la USPEC, garantizando respuesta completa, de fondo y dentro de los términos legales, conforme a la normatividad vigente.

3. ALCANCE

Inicia con la recepción de la PQRSD por cualquiera de los canales de atención habilitados y finaliza con el cierre y archivo del caso, incluyendo el seguimiento y control del cumplimiento de los términos de respuesta.

4. DEFINICIONES

- **Alertas tempranas:** notificación a las dependencias del estado de los requerimientos para garantizar su trámite oportuno.
- **Anónimo:** Escrito presentado por un peticionario y/o cliente, que no registra los datos de autoría o identidad personal.
- **Canal de atención:** espacio, escenario o medio, a través del cual los servidores públicos interactúan con el ciudadano para realizar un trámite, solicitar un servicio, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la entidad.
- **Ciudadano:** persona que pertenece a una sociedad, tiene derechos y deberes como miembro de la misma.
- **Claridad:** la respuesta emitida por la Entidad debe ser de fácil comprensión para los Grupos de Valor y ciudadanías.
- **Coherencia:** 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.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

- **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.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento a una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular.
- **Derecho de petición:** derecho fundamental de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades públicas, solicitar información, documentos, formular quejas y presentar reclamos, de forma verbal o escrita 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:** 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:** 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).
- **Enfoque diferencial:** método de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón a su edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras; para guiar la toma decisiones públicas y privadas.
- **Eficiencia:** Medida en que el uso de los insumos (recursos financieros, humanos, técnicos y materiales) se ha hecho en forma económica u óptima para generar productos. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Felicitación:** es el reconocimiento, congratulación o elogio que manifiesta el ciudadano frente a los servicios que brinda la Entidad.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

- **Grupos de interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.
- **Grupos de valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- **ID:** código único de identificación que tiene una petición, queja, reclamos, denuncia y demás, de tipo alfanumérico generado por el aplicativo (software).
- **INFODOC:** Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos y de Archivo (SGDEA), en el cual se registran las diferentes comunicaciones y peticiones y la gestión de estas.
- **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.
- **Índice de información reservada y clasificada:** inventario de la información pública que puede causar daño a determinados derechos o intereses públicos, por lo que no es publicable. Este índice es útil para que la ciudadanía conozca de antemano cuáles documentos o qué tipo de información tienen acceso restringido y es útil al momento de la elaboración de las respuestas a las solicitudes de información de la entidad, con el fin que no se publique información que no debe serlo ni se niegue el acceso a información que sí debe ser publicada y facilitada a la ciudadanía.
- **Información Pública:** toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.
- **Información Pública Clasificada:** información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.
- **Información Pública Reservada:** información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

- **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.
- **Nivel De Satisfacción:** medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.
- **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.
- **PQRSD:** acrónimo o sigla del aplicativo para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los particulares ante la entidad.
- **Petición:** 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.
- **Queja:** 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.
- **Radicación:** proceso mediante el cual se registra un documento, se le asigna un número consecutivo y se deja constancia de la fecha y hora de recepción a las comunicaciones recibidas o producidas con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.
- **Reclamo:** 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.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

- **Servicio al ciudadano:** garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los Grupos de Valor, interés y ciudadanía a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.
- **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:

a) Finalidad y principios

El servicio a la ciudadanía constituye uno de los fines esenciales del Estado, conforme al artículo 2 de la Constitución Política de Colombia. La implementación de este procedimiento establece lineamientos para garantizar una atención oportuna, clara, eficiente, inclusiva y de calidad a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que recibe la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC.

Este procedimiento asegura que todas las solicitudes sean recibidas, radicadas, clasificadas, asignadas, tramitadas y respondidas dentro de los términos legales, conforme a la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición), la Ley 1437 de 2011 (CPACA), la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública), la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales) y demás disposiciones aplicables.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

Se fundamenta en los principios de:

- ✓ **Legalidad y transparencia**
- ✓ **Eficacia y eficiencia**
- ✓ **Oportunidad**
- ✓ **Enfoque diferencial e inclusivo**
- ✓ **Respeto y trato digno**
- ✓ **Lenguaje claro**

Citados en la Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1581 de 2012 y Ley 2052 de 2020.

b) Derecho de Petición

El derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, es un mecanismo mediante el cual toda persona, sin importar edad, género, condición social, religión o etnia, puede presentar solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular y obtener una respuesta de fondo, completa y oportuna.

Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011:

"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".

c) Recepción de peticiones

El Grupo de Atención al Ciudadano es responsable de recibir, radicar, asignar y dar seguimiento a las PQRSD presentadas a través de los canales institucionales, siempre que estén relacionadas con las funciones, procedimientos o servicios de la USPEC.

d) Tipos de recepción

Verbales: Se reciben presencialmente en la sede principal (Av. Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre 4 – Piso 12), registrando los datos en el formulario web institucional.

Escritas – Atención presencial: Radicación en la Unidad de Correspondencia (Torre 2 – Piso 2), de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Virtuales:

Correo electrónico institucional: aciudadano@uspec.gov.co

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

Aplicativo web INFODOC:

<https://www.cloud.infodocumental.com.co/mvcuspec/ViewsCorrespondencia/RadicacionPQR>

En lenguas nativas: Se aplicará el “Instructivo de Atención de PQRSD en Lenguas Nativas” (Código AC-IN-001), garantizando traducción o interpretación certificada.

Requisitos mínimos (Art. 16 Ley 1755 de 2015)

- ✓ Autoridad a la que se dirige.
- ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante o representante, identificación y datos de contacto.
- ✓ Objeto y razones de la petición.
- ✓ Relación de documentos anexos.
- ✓ Firma, cuando aplique.

6.1 MANEJO DE PETICIONES

a) Peticiones anónimas

Se aceptan por canal presencial o virtual. La respuesta se publicará durante cinco (5) días hábiles en la página web institucional.

b) Peticiones Análogas

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la dependencia competente podrá consolidar una única respuesta, la cual deberá remitirse a todos los peticionarios, así como deberá ser publicada en la página web de la entidad.

c) Peticiones incompletas y desistimiento tácito

Cuando se radique una petición incompleta o se evidencie que el ciudadano debe realizar una gestión a su cargo necesaria para que la entidad pueda adoptar una decisión de fondo, y siempre que la actuación pueda continuar sin contrariar la ley, la USPEC, en virtud del principio de eficacia, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que complete la solicitud o subsane los requisitos pendientes, otorgándole para ello un plazo máximo de un (1) mes.

El término para resolver la petición se suspenderá hasta tanto el ciudadano cumpla con el requerimiento. Una vez sean aportados los documentos, informaciones o

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

gestiones solicitadas, el término legal para resolver se reanudará a partir del día hábil siguiente.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no atienda el requerimiento dentro del término concedido, salvo que, antes del vencimiento del plazo, solicite una prórroga hasta por un término igual. Si vencido el plazo o su prórroga no se ha dado cumplimiento al requerimiento, la dependencia competente decretará el desistimiento y procederá al archivo del expediente mediante acto administrativo debidamente motivado, el cual será notificado personalmente. Contra dicha decisión solo procederá el recurso de reposición.

e) Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Cuando un ciudadano presente una petición formulada en términos ofensivos, injuriosos o irrespetuosos, independientemente del canal utilizado, se le informará que dicha solicitud no será tramitada por esta razón. La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC recuerda que toda comunicación elevada en ejercicio del derecho de petición debe observar un lenguaje respetuoso y adecuado, conforme a los principios de cortesía y buen trato que rigen la relación entre los ciudadanos y la Administración Pública.

f) Peticiones verbales

Las peticiones presentadas verbalmente, ya sea de manera presencial o telefónica, deberán ser registradas en el sistema de PQRSD por el servidor público que la atienda.

No obstante, cuando la solicitud corresponda únicamente a una orientación general o para obtener determinada información, no será necesario radicar petición alguna.

En los casos en que la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC no sea competente para atender la solicitud verbal, el Grupo de Atención al Ciudadano orientará al peticionario sobre la entidad correspondiente para su trámite. Sin embargo, si la persona insiste en presentar formalmente su solicitud, esta deberá ser recibida y tramitada conforme al procedimiento para la atención de derechos de petición.

g) Peticiones reiterativas

Cuando un ciudadano presente una petición reiterativa sobre un mismo asunto, el funcionario encargado podrá emitir una respuesta remitiendo al peticionario a las respuestas previamente emitidas. No obstante, esta regla no aplica en los casos en que la solicitud verse sobre derechos imprescriptibles, o cuando la petición anterior haya sido negada por no cumplir con ciertos requisitos que hayan sido subsanados en la nueva solicitud. En tales casos, la entidad deberá analizar nuevamente el

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

contenido de la petición y proceder conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

h) Peticiones por desistimiento expreso de la petición

En cualquier momento, las personas interesadas podrán desistir expresamente de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. No obstante, la dependencia o el servidor público competente podrán continuar de oficio con la actuación, cuando lo considere necesario por razones de interés público, evento en el cual expedirá una resolución debidamente motivada que justifique la continuidad del trámite.

i) Peticiones de información por motivo de reserva

Cuando una petición de información o de documentos sea rechazada por encontrarse sujeta a reserva legal, la decisión deberá ser debidamente motivada. En dicha respuesta se deberá indicar de manera clara y precisa la norma legal que establece la reserva y que impide su entrega. Esta decisión deberá ser notificada al peticionario dentro de los plazos establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014.

Solo tendrán carácter reservado aquellas informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o por la ley. En particular, se consideran reservados los siguientes:

1. La información relacionada con la defensa o la seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones de carácter reservado.
3. Los documentos que involucren derechos a la privacidad y a la intimidad personal, tales como hojas de vida, historia laboral, expedientes pensionales, registros de personal obrantes en archivos públicos o privados, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y de tesorería realizadas por la Nación, así como los estudios técnicos de valoración de los activos del Estado. Esta información estará sometida a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

5. Los datos protegidos por la Ley Estatutaria 1266 de 2008, referentes a la información financiera, crediticia y comercial.
6. La información amparada por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

Toda decisión que niegue el acceso a información por motivos de reserva deberá ser debidamente motivada e indicar de manera precisa las disposiciones legales que sustentan dicha restricción. La notificación al peticionario deberá efectuarse dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014.

Si la entidad no responde dentro del término legal correspondiente, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada, por lo cual no podrá negarse la entrega de la información solicitada y las copias deberán ser suministradas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

En caso de que la entidad niegue el acceso a la información alegando reserva legal y el peticionario insista en su solicitud, corresponderá al Tribunal Administrativo del lugar donde reposen los documentos decidir en única instancia si se concede, total o parcialmente, el acceso solicitado. Para ello, el servidor competente deberá remitir al tribunal o juez administrativo la documentación correspondiente, y la autoridad judicial resolverá conforme a los términos de su competencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

La gestión de todas las peticiones deberá cumplir con el Manual de Gestión Documental de la USPEC y registrarse en los sistemas institucionales para garantizar trazabilidad y custodia.

6.2 INVITACIONES

Se radican en Gestión Documental (correspondencia@uspec.gov.co) y se clasifican según contenido (informativa o de coordinación). Si la invitación contiene una solicitud de información debe ser radicada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

6.3 REGISTRO, CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN

El Grupo de Gestión Documental es la dependencia encargada de recibir la correspondencia física de la entidad y de radicar las comunicaciones oficiales. Por su parte el Grupo de Atención al Ciudadano recibe y radica únicamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

Conforme a lo anterior, el Grupo de Gestión Documental debe remitir en el menor tiempo posible al Grupo de Atención al Ciudadano las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias dirigidas a la USPEC, las cuales deberán registrarse en el Sistema Infodoc, teniendo en cuenta que los términos para emitir respuesta inician a partir del día hábil siguiente en el que se radica la solicitud en la ventanilla de correspondencia.

Si la PQRSD es recibida por correo electrónico de un servidor público de la entidad, deberá remitirla al Grupo de Gestión Documental, el cual verificará si se trata de una comunicación general o de una PQRSD. En caso de que corresponda a una PQRSD, deberá ser enviada al Grupo de Atención al Ciudadano para su registro y asignación a la dependencia competente. Esta remisión debe realizarse a más tardar al siguiente día hábil.

Plazos legales (Art. 14 Ley 1755 de 2015):

- ✓ Información/documentos: 10 días hábiles.
- ✓ Quejas y reclamos: 15 días hábiles.
- ✓ Consultas: 30 días hábiles.

Si no es competencia de la USPEC, se traslada a la entidad competente en máximo 5 días hábiles, notificando al peticionario.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver en esos plazos, debe informarse antes del vencimiento indicando motivo y nuevo término (no superior al doble del inicial).

Tipo de Solicitud	Definición	Términos
Solicitud de Información	Solicitud de documentos y de información relacionada con las funciones y competencias de la Entidad.	Diez (10) días hábiles
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario, las cuales serán remitidas al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario.	Quince (15) días hábiles
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la	

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

	prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	
Consulta	Hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la Entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas.	Treinta (30) días hábiles

6.4 PQRSD CON VARIAS DEPENDENCIAS

Se aplican los lineamientos de la Circular 000043 de 2020:

El Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera, será el responsable de designar las PQRSD recibidas, con el fin de asignarlas y radicarlas en el aplicativo de PQRSD, remitiéndolas a la dependencia o dependencias competentes.

Cuando una PQRSD allegada a la USPEC, involucre temas relacionados con varias dependencias, procederá a consolidar la dependencia que mayor número de preguntas tenga en la petición. Esta dependencia deberá coordinar con las demás dependencias competentes que tengan un menor número de preguntas por resolver.

La(s) dependencia(s) con menor número de preguntas, deberán remitir oportunamente a la dependencia encargada de consolidar el insumo de los puntos que tengan a cargo, antes del vencimiento de la misma de lo contrario deberán informar a la dependencia que consolida los motivos de la demora y señalar 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 realizará mediante documento externo o memorando a través del aplicativo PQRSD.

La consolidación deberá quedar registrada en el aplicativo PQRSD y contar con trazabilidad en INFODOC, de manera que se garantice control documental y transparencia. En ningún caso se permitirá la emisión de respuestas parciales o fragmentadas.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

Es fundamental que la entidad emita una única respuesta por cada petición recibida, incluyendo todos los puntos requeridos y sus respectivos anexos. En ningún caso se permitirá una respuesta parcial o incompleta, y siempre se deberá cumplir con los términos establecidos por la normativa vigente.

El funcionario a quien, en virtud de sus funciones, le sea asignada la petición, será responsable de proyectar, consolidar, enviar o notificar la respuesta al peticionario dentro del plazo legal establecido, incluyendo los aportes de las áreas que hayan participado en la atención de la solicitud.

Las respuestas deberán ser firmadas por los directores, subdirectores o jefes de oficina de la dependencia que mayor número de preguntas tenga, previo el respectivo control y revisión que se deberá surtir al interior de cada una de las dependencias que hagan parte de la petición o requerimiento.

La respuesta a una petición deberá ser emitida por escrito, ya sea en formato físico o electrónico, de acuerdo con la preferencia expresada por el peticionario. Cuando la petición no especifique el medio de respuesta de preferencia, el servidor público deberá responder por el mismo medio por el cual ingresó la petición.

Finalmente, **ninguna petición puede ser cerrada sin haber sido respondida mediante una comunicación oficial**, el cual debe estar debidamente adjuntado y enlazado en el aplicativo de PQRSD.

Las respuestas deben ser aprobadas y firmadas por el Director de la dependencia correspondiente. Se exceptúan los casos en los que otro servidor público, en el marco del ejercicio de funciones como supervisor de contrato u otras responsabilidades específicas, deba emitir directamente la respuesta.

6.5 ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

La USPEC dará atención prioritaria a las peticiones que busquen el reconocimiento de derechos fundamentales, en especial cuando su resolución inmediata sea necesaria para evitar un perjuicio irremediable. En estos casos, el peticionario deberá demostrar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo alegado.

Cuando esté en peligro la vida, la salud o la integridad de una persona, la entidad adoptará de inmediato las medidas necesarias para conjurar el riesgo, sin perjuicio del trámite posterior que corresponda a la petición.

En cumplimiento de la Ley 2294 de 2023 (PND) y de los compromisos internacionales asumidos por el Estado colombiano, se garantizará un enfoque de cuidado y atención diferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes,

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

mujeres gestantes, adultos mayores y demás personas en condiciones de vulnerabilidad o indefensión.

Así mismo, las respuestas deberán garantizar accesibilidad digital y usabilidad conforme a la Política de Gobierno Digital (CONPES 3975 de 2019), de manera que los canales electrónicos de PQRSD resulten inclusivos, transparentes y fáciles de usar.

La información personal del peticionario será tratada con estricta reserva y confidencialidad, de acuerdo con la Política Institucional de Protección de Datos Personales de la USPEC.

6.6 RESPUESTA, CIERRE Y ARCHIVO

- ✓ La respuesta debe ser **de fondo, clara, precisa y congruente**.
- ✓ Firmada por el Director, Subdirector o Jefe de Oficina responsable.
- ✓ Adjuntar y enlazar en INFODOC la respuesta y soportes antes de cierre.
- ✓ Política de **cero papel**: uso preferente de medios electrónicos.
- ✓ El cierre solo procede si la evidencia está cargada en el sistema.

6.7 EXCEPCIONES Y ATENCIÓN PRIORITARIA

- ✓ Peticiones que busquen evitar un **perjuicio irremediable**: atención prioritaria (Art. 20 Ley 1437 de 2011).
- ✓ Peticiones de congresistas: plazo de 5 días (Art. 258 Ley 5 de 1992).

Artículo 20 de la Ley 1437 de 2011: *las peticiones relacionadas con derechos fundamentales que busquen evitar un perjuicio irremediable deben ser atendidas de manera preferente.*

Artículo 258 de la Ley 5 de 1992: *las solicitudes de información formuladas por congresistas deben ser respondidas dentro de los cinco (5) días.*

6.8 SEGUIMIENTO

El Grupo de Atención al Ciudadano envía:

- ✓ Alertas semanales a dependencias responsables sobre PQRSD próximas a vencer o vencidas.
- ✓ Reporte mensual y trimestral a Control Interno Disciplinario y Oficina Asesora Jurídica con dependencias en incumplimiento.
- ✓ Cada dependencia debe designar un líder PQRSD.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

6.9 LINEAMIENTOS GENERALES

- ✓ El Grupo de Gestión Documental, deberá remitir las PQRSD dirigidas a la USPEC, al Grupo de Atención al Ciudadano, a más tardar el día hábil siguiente a su recibido, la cual deberá registrarse y cargarse en el aplicativo PQRSD, teniendo en cuenta que los términos para emitir respuesta inician a partir del día hábil siguiente en el que se radica la solicitud en la ventanilla de correspondencia.
- ✓ Revisar periódicamente la bandeja de entrada del aplicativo de PQRSD con el fin de evitar el vencimiento de términos.
- ✓ 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.
- ✓ Emitir respuestas a las peticiones con criterios de coherencia, claridad, oportunidad y uso de lenguaje claro e incluyente.
- ✓ El documento de respuesta debe encontrarse registrado en INFODOC.
- ✓ Cuando el requerimiento no sea competencia de la dependencia asignada, ésta deberá informar al Grupo de Atención al Ciudadano el mismo día de la radicación de la petición, quienes revisaran la asignación y de ser pertinente se realizará la respectiva modificación en el aplicativo.
- ✓ Cerrar a tiempo la PQRSD en el aplicativo de PQRSD, adjuntando y enlazando la respuesta.

6.10 REGISTROS Y EVIDENCIAS

- ✓ AC-FO-003 Formulario web PQRSD.
- ✓ AC-FO-007 Acto Administrativo Motivado.
- ✓ AC-FO-008 Publicación anónima.
- ✓ Oficio GD-FO-030 / Memorando GD-FO-031.
- ✓ Registros en INFODOC enlazados al radicado original.

6.11 RESPONSABILIDADES

- ✓ Grupo de Atención al Ciudadano: Recepción, radicación, clasificación, asignación, seguimiento y cierre de PQRSD.
- ✓ Grupo de Gestión Documental: Radicación de correspondencia física y traslado a Atención al Ciudadano de PQRSD.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

- ✓ Dependencias competentes: Elaboración y envío de respuestas, coordinación interdependencias.
- ✓ Directores/Jefes: Designar líder PQRSD y supervisar cumplimiento de términos.
- ✓ Oficina Asesora Jurídica y Control Interno Disciplinario: Seguimiento y control de términos vencidos.

6.12 NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de Colombia, artículo 23.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información pública.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales.
- Decreto 1166 de 2016 – Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 2052 de 2020 – Lenguaje claro.
- Circulares Externas 000037 de 2020 y 000043 de 2020 – Función Pública.
- Normativa interna USPEC: Instructivo de atención en lenguas nativas (AC-IN-001), manuales e instructivos de uso del sistema INFODOC.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

6. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

Nº	Entradas	Actividad	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad	Responsable(s)	Producto o salida
1	Correos electrónicos Formulario de PQRSD en Infodoc Petición escrita AC-FO-003 Buzón de Sugerencias	Recibir las PQRSD a través de los canales de atención	Recepción oportuna y ordenada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad (presencial, telefónico, correo electrónico, página web, infodoc).	Diario	Grupo de Atención al Ciudadano Grupo de Gestión Documental	Registro de radicación en el sistema Infodoc
2	Petición recibida	¿La petición está Completa?	Revisar el contenido del requerimiento y dar trámite al mismo. Punto de Control C1: verificar que el requerimiento cumpla con el contenido de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.	Diario	Grupo Atención al Ciudadano Dependencias que deban dar respuesta	NA
3	Petición recibida	Solicitar al peticionario completar la información	Solicitar al peticionario mediante oficio para que dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación, complete la petición en el término máximo de un (1) mes	Cuando se presente una petición incompleta	Grupo Atención al Ciudadano Dependencias que deban dar respuesta	Memorando externo
4	Correo electrónico Formulario de PQRSD en Infodoc Petición escrita AC-FO-003 Buzón de Sugerencias	¿Peticionario allega la información solicitada?	El peticionario debe allegar completo el requerimiento.	Cuando se presente una petición incompleta	Peticionario	Petición completa

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

5	Petición incompleta	Diligenciar Acto Administrativo Motivado	Diligenciar el formato AC-FO-007 Acto Administrativo Motivado, vencido el término (30 días) para que el peticionario allegue la información.	Cuando se presente una petición incompleta	Grupo Atención al Ciudadano Dependencias que deban dar respuesta	Acto Administrativo o Motivado AC-FO-007
6	Petición recibida	¿Es competencia de la USPEC?	Analizar el requerimiento y determinar la competencia del trámite. Punto de Control C2: verificar la competencia de la solicitud de acuerdo a lo establecido en el Decreto 4150 de 2011.	Diario	Grupo Atención al Ciudadano Dependencias que deban dar respuesta	NA
7	Petición recibida	Trasladar requerimiento a la entidad competente	Trasladar el requerimiento a la entidad competente, informando al peticionario sobre el traslado.	Cuando se presente una petición que no es de la entidad	Grupo Atención al Ciudadano Dependencias que deban dar respuesta	Oficio GD-FO-030
	Petición recibida	Asignar el requerimiento a la dependencia competente	Asignar el requerimiento a la dependencia competente de dar respuesta	Diario	Grupo Atención al Ciudadano	Documento radicado en el Aplicativo PQRSD
8	Petición recibida	Responder el requerimiento ¿La respuesta es definitiva?	Proyectar respuesta al requerimiento a través de oficio externo o memorando. Para el caso de solicitudes anónimas se debe seguir los lineamientos establecidos en este procedimiento. Punto de Control C3: Verificar que la respuesta sea oportuna, clara y coherente	Antes del vencimiento del término de respuesta	Dependencias que deban dar respuesta	Oficio GD-FO-030

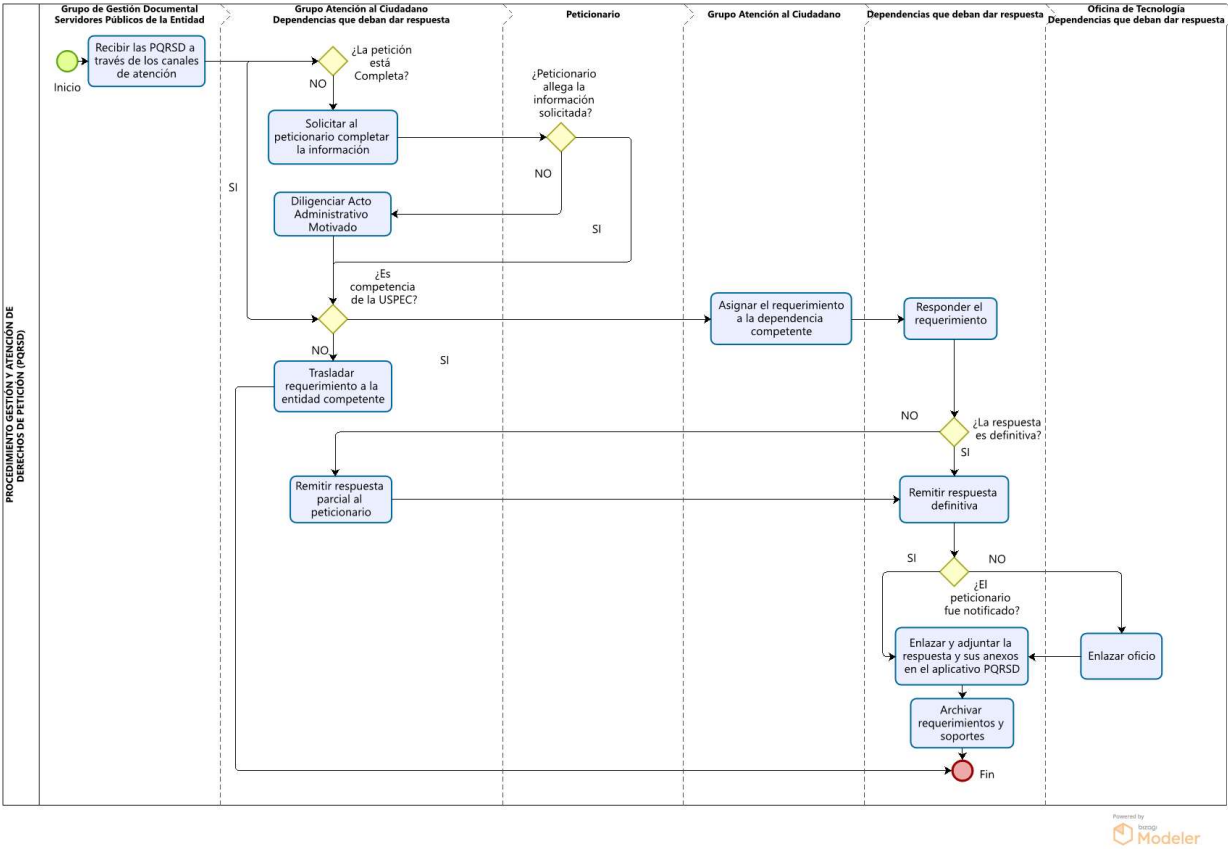
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

9	Petición recibida	Remitir respuesta parcial al peticionario	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. Nota: verificar que la respuesta parcial se realice antes del vencimiento del requerimiento, para que desde el aplicativo PQRSD se amplíe el tiempo de respuesta a la misma.	Antes del vencimiento del término de respuesta	Grupo Atención al Ciudadano Dependencias que deban dar respuesta	Oficio GD-FO-030
10	Petición recibida	Remitir respuesta definitiva	Remitir la respuesta definitiva al peticionario. Punto de Control C4: verificar que la respuesta sea oportuna, clara y coherente	Antes del vencimiento del término de respuesta	Dependencias que deban dar respuesta	Oficio GD-FO-030
11	Petición recibida	¿El peticionario fue notificado? Enlazar oficio	Si la petición es anónima, se dejará constancia de la publicación de la respuesta, que se publicará durante cinco (5) días hábiles en la página web de la Entidad en un lugar visible y accesible a la ciudadanía.	05 días hábiles	Oficina de Tecnología Dependencias que deban dar respuesta	Notificación por Aviso AC-FO-006
12	Respuesta	Enlazar y adjuntar la respuesta y sus anexos en el aplicativo PQRSD	Enlazar y adjuntar la respuesta parcial otorgada al peticionario y sus anexos en el aplicativo PQRSD, verificando que los documentos sean legibles. Si se trata de una respuesta anónima realizar la	Antes del vencimiento del término de respuesta	Dependencias que deban dar respuesta	Oficio GD-FO-030 Notificación por Aviso AC-FO-006 Publicaciones Anónimas AC-FO-008

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

			publicación en la página web de la entidad.			
13	Respuesta	Archivar requerimiento y soportes	Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados del mismo, de acuerdo a los lineamientos archivísticos de la Entidad.	Antes del vencimiento del término de respuesta	Dependencias que deban dar respuesta	NA

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD)	Código: AC-PR-001
		Versión: 06
		Vigencia: 22/10/2025

8. 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.
06	22/06/2025	2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Se realiza el cambio del nombre, objetivo, alcance. Se modificó tanto la estructura como el texto del documento para hacerlo más claro, coherente y organizado. También se añadieron los numerales 7, 8 y 9 para incorporar más detalles relevantes al procedimiento. En el numeral 10 sobre los canales de atención se actualizó la información.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Yuly Yisneth Guerrero Salinas	Nombre: Ruth Liliana Cubillos León	Nombre: Isabel Cristina Díaz Álzate
Cargo: Profesional Universitario Grado 11	Cargo: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	Cargo: Directora Administrativa y Financiera (E)
Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera