

000648
RESOLUCIÓN NÚMERO DEL 02 AGO 2017

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC"

LA DIRECTORA GENERAL DE LA UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

En uso de las facultades legales y en especial las conferidas en el Artículo 59 de la Ley 489 de 1998, Numeral 19 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002 y la Ley 1755 de 2015 y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia en sus Artículos 23 y 74 disponen que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales y al acceso a los documentos públicos, salvo los casos que prohíba la ley.

Que la Ley 190 de 1995, en su Artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos conforme a los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que la Ley 734 de 2002 en su Artículo 34, Numeral 19 precisa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición en la correspondiente entidad.

Que el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Establece que *"En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.

Que la Ley 1712 de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dicta otras disposiciones"*, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones N° 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que la Ley Estatutaria 1755 de 2015 *"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"*, establece entre otras cosas, los lineamientos y plazos para garantizar el derecho fundamental de petición.

Que en concordancia con lo establecido en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones pueden versar sobre el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Que el Artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016, adicionó el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del decreto 1609 de 2015, Decreto Único y Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

000648
RESOLUCIÓN NÚMERO DEL 02 AGO 2017

Que de conformidad con lo expuesto, se considera necesario reglamentar el trámite interno en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, del derecho de petición, quejas, reclamos, denuncias y acceso a la información, con el fin de adoptarlo a las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015 y sus Decretos Reglamentarios.

Que en virtud de lo anterior;

RESUELVE:

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1. OBJETO: Reglamentar el trámite y la forma de atender las peticiones, quejas, denuncias, reclamos, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC de conformidad con sus competencias legales y de acuerdo a lo establecido en el Título Primero del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente Resolución adóptense las siguientes definiciones:

- a) **Consulta:** Solicitud presentada a las autoridades para que emitan un concepto o expongan un criterio respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- b) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético profesional.
- c) **Derecho de Petición:** Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público y privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de petición se ejerce a través de la presentación de cualquier tipo de solicitud, como aquellas a las que se refiere el presente artículo, independientemente de la denominación que a ésta se le otorgue o de la finalidad de la misma.
- d) **Derecho de Petición en Interés General:** Es la solicitud cuyo objeto no afecta de forma individual y directa al peticionario, si no que se realiza por motivos de conveniencia general.
- e) **Derecho de Petición de Interés Particular:** Es la petición cuyo objeto afecta o interesa directamente al peticionario y de acuerdo con su propósito, puede tratarse una queja, reclamo o solicitud de información.
- f) **Felicitación:** Es la expresión textual de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica frente al servicio prestado por la USPEC a través de sus funcionarios.
- g) **Queja:** Información suministrada a las autoridades sobre la presunta ocurrencia de actos u omisiones irregulares por parte de los servidores públicos, de particulares que cumplen funciones públicas y que comporta presuntamente responsabilidad disciplinaria.
- h) **Reclamo:** Requerimiento presentado a la autoridad con el propósito de que se apliquen los correctivos a la conducta considerada presuntamente irregular.
- i) **Sugerencia:** Propuesta formulada una entidad de carácter público o privado con el fin de que se adopten medidas para el mejoramiento del servicio.
- j) **Solicitud de Información:** Petición presentada a las autoridades para que se informe sobre las actuaciones que han adelantado en un caso concreto, para que permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder o expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.

ARTÍCULO 3. EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN SOBRE LA UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS USPEC. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, por motivos de interés general o interés particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas, las cuales deberán ser tramitadas conforme a los lineamientos y al procedimiento previsto en la Ley 1755 de 2015 y demás normas que la sustituyan, modifiquen, complementen, aclaren o deroguen.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC implicará el ejercicio del derecho de petición sin necesidad de invocarlo.

La atención del derecho de petición es gratuita y, salvo disposición constitucional o legal en contrario, podrá ejercerse sin necesidad de representación de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores para el ejercicio de sus derechos fundamentales. En consecuencia, cualquier persona podrá presentar solicitudes verbales o escritas relativas al reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o de un funcionario, el suministro de información, la prestación de un servicio, copias de documentos, interposición e recursos, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y demás peticiones de interés general y particular.

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, no podrá negarse a la recepción y radicación de las solicitudes y peticiones respetuosas.

CAPÍTULO II DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O DE INTERÉS PARTICULAR

ARTÍCULO 4. MEDIO DE PRESENTACIÓN. Las peticiones de interés general o particular, se presentarán verbalmente o por escrito, a través de los medio técnicos y electrónicos y de los canales institucionales a los que se refiere la presente Resolución y deberán ser registradas en el Aplicativo de PQRD dispuesto para tal efecto a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano que administra la dirección electrónica atencionalciudadano@uspec.gov.co. Quedará constancia del número de radicación asignado, la fecha y hora de recepción. Esto, con fines de computar los términos que se deben tener en cuenta para dar oportuna respuesta. Dichos términos se empezarán a contar partir del día siguiente a la fecha de radicación en la entidad.

En atención a lo establecido en la Circular 0018 de 2014, emitida por la Dirección General de la USPEC, cuando una petición, reclamo, queja o denuncia, se allegue a esta entidad a través de un correo distinto a atencionalciudadano@uspec.gov.co será obligación del funcionario o contratista que la recibe remitirla al Grupo de Atención al Ciudadano para que sea ingresada al Aplicativo de PQRDs de la Unidad.

Las actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, una vez hayan sido debidamente radicadas, serán remitidas a la Oficina Asesora Jurídica.

ARTÍCULO 5. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Cualquier modalidad de petición presentada ante la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se designe.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario si fuere el caso.

ARTÍCULO 6. CANALES OFICIALES DEFINIDOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES: Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos y denuncias o establecer interrelación con los servidores públicos sobre temas de competencia de la entidad.

Son canales de Comunicación en la USPEC los siguientes:

- a) **Atención Presencial o Personalizada:** El sitio para la atención personalizada o presencial es en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, ubicada en la calle 97 A No. 9A-34 primer piso.
Este es un canal en el que los usuarios y servidores públicos interactúan personalmente para peticiones, quejas, reclamos y denuncias o establecer interrelación con los servidores públicos, relacionada con el quehacer de USPEC.
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.
- b) **Atención Telefónica:** A través del conmutador 4-86-41-30, la ciudadanía puede acceder a la información sobre los servicios que brinda USPEC, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua, días hábiles, solicitando al operador comunicarse con el Grupo de Atención al Ciudadano
- c) **Correo Electrónico:** La entidad ha dispuesto el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co para interactuar con la ciudadanía, por este medio se reciben inquietudes, quejas, reclamos, denuncias y demás requerimientos realizados por la ciudadanía.
- d) **Chat en línea:** La USPEC cuenta con esta herramienta disponible en su página principal www.uspec.gov.co; 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.
- e) **Aplicativo - Página Web:** A través del formulario electrónico la ciudadanía puede presentar su Solicitud, Queja, Reclamo, Denuncia (PQRD's), ingresando para este efecto a la página web www.uspec.gov.co, en la pestaña "Servicios al Ciudadano", encontrará [Ingrese aquí su Petición, Queja, Reclamo \(PQRD\)](#), Esta opción le permite al ciudadano acceder virtualmente al aplicativo destinado para tal fin en la USPEC. (<http://pqrd.uspec.gov.co/>)
Así mismo, la entidad cuenta en su página web con la guía para registrar una PQRD's; esta es una herramienta de fácil acceso, búsqueda y usabilidad, y cumple con los parámetros establecidos por el Programa de Gobierno en Línea.
- f) **Ventanilla Única - Grupo Gestión Documental:** Por medio de comunicaciones escritas, permite a la ciudadanía 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 97 A No. 9A – 34, primer piso.
- g) **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 recepción de la entidad, disponible los días hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua en la calle 97 A No. 9A – 34, primer piso – recepción-.
- h) **Sistema Móvil PQRD:** A través de teléfonos celulares inteligentes con acceso a internet, se puede dirigir a la dirección electrónica de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, www.uspec.gov.co opción "Atención al Ciudadano", opción PQRD, mecanismo a través del cual el ciudadano accede al formulario para presentar una PQRD's.

000648

RESOLUCIÓN NÚMERO

DEL 02 AGO 2017

En la página web de la entidad, <http://www.uspec.gov.co/servicios-al-ciudadano.html> se informan los diferentes canales de comunicación.

ARTÍCULO 7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Salvo lo dispuesto en norma especial, las peticiones presentadas ante la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, en el punto dispuesto para atención al público y recepción de correspondencia, y que sean de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos, contados a partir del día siguiente de su recepción:

- a) Las peticiones de interés general y las de interés particular, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación en la entidad.
- b) Las peticiones de información, certificaciones y/o expedición de copias de documentos, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación en la entidad. Si en este lapso de tiempo 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 no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y, en consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- c) Las peticiones de información o de copia de documentos que formule una entidad pública se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
- d) Las consultas se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles a su radicación en la USPEC.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos anteriormente señalados, el funcionario competente de dar respuesta debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del respectivo término, 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Los términos se suspenderán mientras se decide el trámite de un impedimento, si hubiere lugar a ello, en los términos del Artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los términos se reanudarán una vez decidido el impedimento.

ARTÍCULO 8. ATENCIÓN PRIORITARIA. La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios dará atención prioritaria a las peticiones, adoptará medidas de urgencia o concederá trámite preferencial en los eventos en que se solicite un reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable, cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada y cuando la petición la realice un periodista para el ejercicio de su actividad.

ARTÍCULO 9. SOLICITUDES DE CONGRESISTAS. Las solicitudes de información que se reciban de los Honorables Congresistas en el ejercicio de sus funciones, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, conforme a lo dispuesto de manera especial en el Artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

ARTÍCULO 10. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC no es competente para dar respuesta a la petición, se informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se le comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 11. PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS. Cuando una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, el Grupo de Atención al Ciudadano, a más tardar el día siguiente, remitirá copia de la misma a cada una de éstas para que resuelvan lo pertinente.

ARTÍCULO 12. PETICIONES INCOMPLETAS. En virtud del Principio de Eficacia, cuando el funcionario responsable de atender la petición, constata que luego de su radicación, ésta se encuentra 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 puede 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.

000648
RESOLUCIÓN NÚMERO DEL 02 AGO 2017

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver la petición.

ARTÍCULO 13. DESESTIMIENTO TÁCITO. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento de que trata el Artículo 12 de la presente Resolución, realizado por el funcionario para decidir de fondo, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

PARÁGRAFO PRIMERO. Una vez vencido el término establecido en el artículo 12 de la presente Resolución o su prórroga sin que el peticionario haya atendido el requerimiento, se decretará por parte de la dependencia o funcionario competente el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Contra el acto administrativo que decreta el desistimiento sólo procede el recurso de reposición.

ARTÍCULO 14. DESESTIMIENTO EXPRESO. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud puede ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. No obstante lo anterior, la dependencia o funcionario competente podrá continuar de oficio con la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, evento en el cual expedirá una resolución motivada.

ARTÍCULO 15. PETICIONES REITERATIVAS. Si el peticionario presenta nuevamente una solicitud que ya ha sido resuelta, se le informará sobre este hecho, señalando la fecha de respuesta de la misma y posteriormente se procederá al archivo de la petición.

Lo anterior, siempre y cuando no se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar los requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 16. PETICIONES ANÁLOGAS. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, podrá emitir una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes la soliciten o podrá responder directamente a los peticionarios.

ARTÍCULO 17. PETICIONES OSCURAS. Cuando la finalidad u objeto de la petición no se comprenda, ésta se devolverá para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

ARTÍCULO 18. PETICIONES ANÓNIMAS. Las peticiones anónimas recibidas, serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo, siempre y cuando exista justificación del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

ARTÍCULO 19. RECHAZO DE LAS PETICIONES. De conformidad con el Artículo de la Ley 1755 de 2015 y el Artículo 23 de la Constitución, habrá lugar a rechazar las peticiones cuando sean presentadas en forma irrespetuosa, utilizando entre otros, amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones.

PARÁGRAFO. En caso de rechazo de las peticiones se notificará al peticionario y se archivará mediante acto motivado.

ARTÍCULO 20. DOCUMENTOS PÚBLICOS. Toda persona tendrá acceso a la información clara, completa, oportuna, cierta y actualizada relacionada con la actividad de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, salvo que dicha información tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o la Ley.

Los documentos relacionados con el funcionamiento de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, así como las normas que dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, y el organigrama de la entidad podrán ser consultadas en la página Web de la Unidad: www.uspec.gov.co.

Cuando una solicitud se refiera a la consulta de documentos debidamente publicados, el funcionario competente para dar respuesta indicará la fecha de publicación en el la página Web en donde repose el documento.

PARÁGRAFO PRIMERO. La información de carácter reservado o clasificado de que trata los Numerales 3, 4, 5, 6 y 7 del Artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 21. DECISIÓN NEGATIVA O RECHAZO A LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS. La dependencia competente de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, negará la información, consulta de documentos y expedición de copias de los mismos, cuando tengan carácter reservado, conforme a la Constitución Política, la Ley y en especial el Artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, mediante acto motivado contra el cual no procede recurso alguno, salvo la insistencia, en cuyo texto se deberán citar las normas en las que se fundamenta la decisión, la cual deberá notificarse al peticionario.

Si el interesado insiste en la petición, el funcionario respectivo enviara al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar en donde se encuentren los documentos, si se trata de documentación de orden nacional, departamental o del Distrito Capital de Bogotá o al juez administrativo, si el documento es de orden distrital o municipal, autoridades que según el caso, les corresponde decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

PARÁGRAFO PRIMERO. El carácter reservado de un documento o de una información no será oponible a las autoridades judiciales, administrativas y legislativas que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. No obstante, dichas autoridades deberán asegurar la reserva de dichos documentos.

ARTÍCULO 22. REGISTRO DE RESPUESTA. Es de carácter obligatorio registrar la respuesta otorgada en el Aplicativo PQRDs por intermedio del líder asignado a cada una de las dependencias o en cualquier otro medio que se implemente en la entidad.

ARTÍCULO 23. EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas de conformidad con el valor fijado por la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios UPSEC. El valor de las copias se debe consignar en la cuenta que destine el Grupo de Tesorería de la Subdirección Financiera para tal fin.

PARÁGRAFO PRIMERO. Ningún servidor(a) podrá suministrar copia o fotocopias de documentos que según las Constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o de reservado, o de cualquier otro documento, sin orden del Jefe de Dependencia responsable de la custodia de los mismos.

ARTÍCULO 24. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los términos consagrados en procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo modifiquen o sustituyan, en cuanto resulten compatibles.

ARTÍCULO 25. PRESENTACIÓN DE INFORMES. La Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano deberá presentar a la Dirección General de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios UPSEC, un informe trimestral que contenga las estadísticas y el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas y tramitadas en la entidad, en los términos que determina la Ley, incluyendo las acciones generales de atención a través de los diferentes canales y señalando las acciones de mejora necesarias para optimizar el servicio. El informe deberá ser publicado en la página Web de la entidad.

ARTÍCULO 26. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes previstas en el Código Único Disciplinario y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

000648
RESOLUCIÓN NÚMERO DEL 02 AGO 2017

ARTÍCULO 27. DISPOSICIONES APLICABLES. Los aspectos no contemplados en esta resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones establecidas en las leyes 1437 de 2011, 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y en las demás normas que las modifiquen, adicionen, aclaren o sustituyan.

ARTÍCULO 28. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.


PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


Dada en Bogotá, D.C. a los 02 AGO 2017


MARIA CRISTINA PALAU SALAZAR

Directora General Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Elaboró: Gabriel Ovalle Leal 

Revisó: Diego Ricardo Aponte Rodríguez, Profesional Especializado 

Control de Legalidad: Angel Adrián Vargas Robles, Jefe Oficina Asesora Jurídica 

Ruta: \\192.168.70.20\Oficina Jurídica\RESOLUCIÓN TRÁMITE INTERNO DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.docx

Ubicación archivo físico: RESOLUCIONES