



**UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS
USPEC**

PORTAFOLIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EDICIÓN 2023





SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Gustavo Francisco Petro Urrego Presidente
de la República de Colombia

Néstor Iván Osuna Patiño
Ministro de Justicia

Ludwing Joel Valero Saenz
Director General (E)
Unidad de Servicios Penitenciarios Y Carcelarios
USPEC

Nasly Esperanza Fonseca Granada
Directora Administrativa y Financiera (E)
Unidad de Servicios Penitenciarios Y Carcelarios
USPEC

Ruth Liliana Cubillos León Coordinadora Grupo de
Atención al Ciudadano Unidad de Servicios
Penitenciarios Y Carcelarios
USPEC



INTRODUCCIÓN

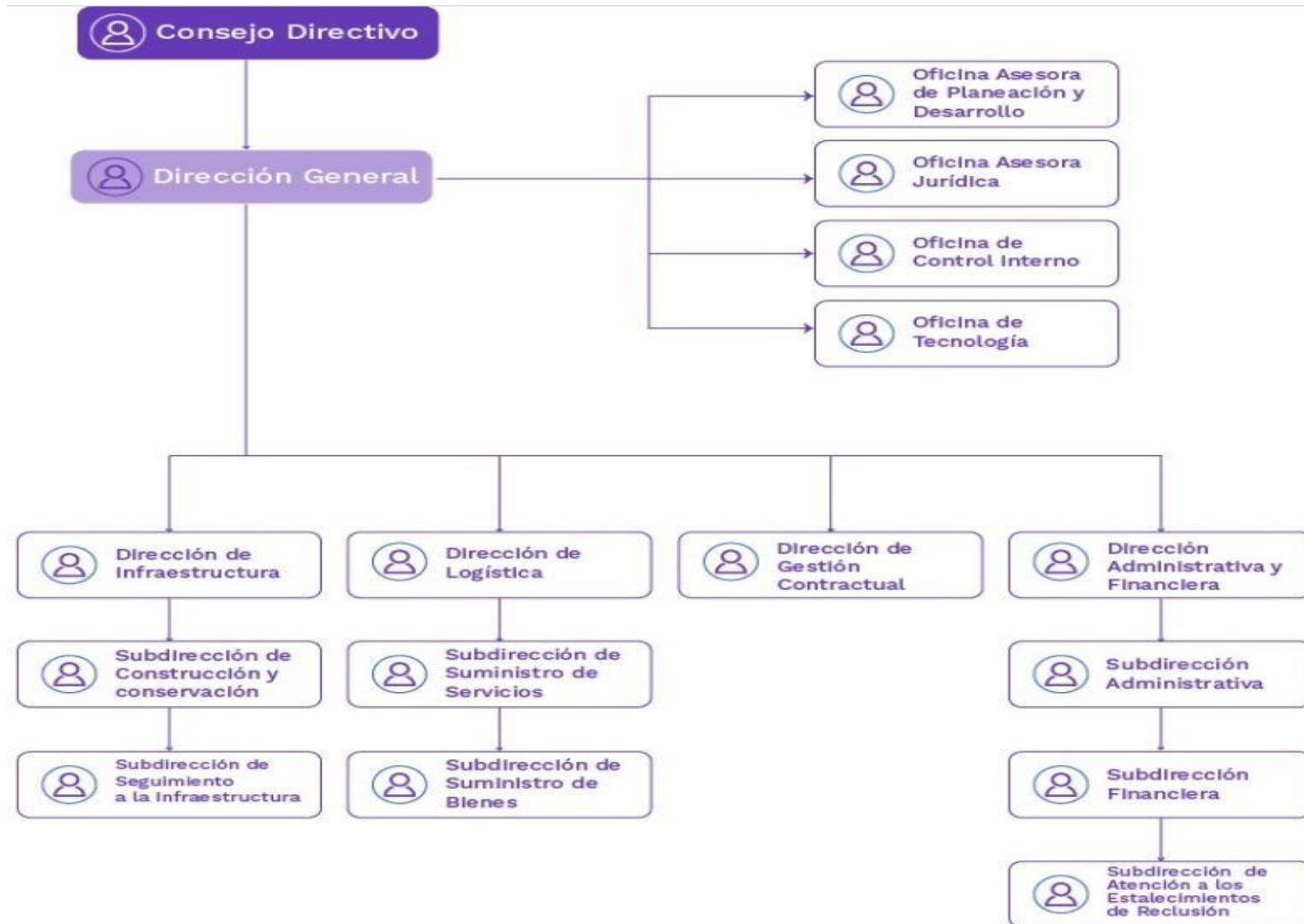
NUESTRA ENTIDAD

El Gobierno Nacional, a través del Decreto 4150 del 3 de noviembre de 2011, creó la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, una entidad especializada que, en consonancia con las funciones del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, se concentra en la gestión y operación para el suministro de bienes y la prestación de servicios para la población privada de la libertad.

Tal como lo señala el artículo 4 del mismo Decreto, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, tiene como objeto gestionar y operar el suministro de bienes y la prestación de los servicios y la infraestructura, y brindar el apoyo logístico y administrativo requeridos para el adecuado funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC.



ORGANIGRAMA





MISIÓN - VISIÓN

MISIÓN

“Somos la Entidad pública que facilita las condiciones físicas, espacios seguros y medios adecuados para la protección de los derechos y resocialización de las personas privadas de la libertad, con dignidad, oportunidad y calidad, considerando a las familias, colaboradores del INPEC y las particularidades del territorio nacional, contribuyendo a la garantía de los derechos humanos y el Estado Social de Derecho

VISIÓN

“En 2022 seremos una entidad confiable, sostenible y reconocida por los ciudadanos, por suministrar los bienes y servicios necesarios para el ejercicio de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad; con un talento humano y una organización con capacidades técnicas y tecnológicas innovadoras y transparentes



OBJETIVOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Ampliar la infraestructura física penitenciaria y carcelaria con un enfoque humano, sostenible y orientado a la resocialización de la población privada de la libertad.

Suministrar los bienes y servicios en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia a las personas privadas de la libertad.

Fortalecer la capacidad institucional y el talento humano por medio del mejoramiento de procesos y el desarrollo de competencias para incrementar la productividad y calidad de los servicios, contribuyendo a la favorabilidad de la imagen de la entidad.

Gestionar la información y el conocimiento para la toma de decisiones y la rendición cuentas con calidad, oportunidad y seguridad



PRINCIPIOS Y VALORES

Honestidad: Corresponde a la actuación de los servidores públicos y colaboradores de la entidad, fundamentada en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud y favoreciendo el interés general.

Transparencia: Hace referencia a la correcta actuación, la presentación de evidencias de la gestión pública y la promoción de capacidades para la participación y la rendición de cuentas aplicando la normativa con precisión, claridad y veracidad.

Respeto: Es el reconocimiento, valoración y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Se relaciona con la consciencia acerca de la importancia del rol de cada servidor público y su disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en sus labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Trabajo en equipo: Es un compromiso que asume todo trabajador de agregar valor, apoyado en la solidaridad y la reciprocidad en la generación de resultados efectivos en la gestión de la USPEC.

Comunicación efectiva: Implica la generación de un clima de confianza, coherencia, es decir, congruencia entre lo que se dice y lo que se hace, de tal manera que la credibilidad y la certidumbre sea una cualidad de los colaboradores de la USPEC.

Calidad en el servicio: Es la condición para el posicionamiento institucional de la USPEC, al generar mayores oportunidades a sus colaboradores y usuarios, lo que exige esfuerzo por mejorar constantemente en la prestación de los servicios, mediante una actitud participativa, interactiva y de aprendizaje.



ALGUNAS DE LAS FUNCIONES A CARGO DE LA UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS USPEC

- Coadyuvar en coordinación con el Ministerio de Justicia y del Derecho y el INPEC, en la definición de políticas en materia de infraestructura carcelaria.
- Desarrollar e implementar planes, programas y proyectos en materia logística y administrativa para el adecuado funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios que debe brindar la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC.
- Definir, en coordinación con el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC, los lineamientos que en materia de infraestructura se requieran para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Administrar fondos u otros sistemas de manejo de cuentas que se asignen a la Unidad para el cumplimiento de su objeto.
- Adelantar las gestiones necesarias para la ejecución de los proyectos de adquisición, suministro y sostenimiento de los recursos físicos, técnicos y tecnológicos y de infraestructura que sean necesarios para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Elaborar las investigaciones y estudios relacionados con la gestión penitenciaria y carcelaria, en coordinación con el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC y el Ministerio de Justicia y del Derecho y hacer las recomendaciones correspondientes



ALGUNAS DE LAS FUNCIONES A CARGO DE LA UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS USPEC

- Realizar, directamente o contratar con terceros, las funciones de supervisión, interventorías, auditorías y en general, el seguimiento a la ejecución de los contratos de concesión y de las alianzas público-privadas, o de concesión, o cualquier tipo de contrato que se suscriba.
- Gestionar alianzas y la consecución de recursos de cooperación nacional o internacional, dirigidos al desarrollo de la misión institucional, en coordinación con el Ministerio de Justicia y del Derecho y las autoridades competentes.
- Asesorar, en lo de su competencia, en materia de gestión penitenciaria y carcelaria.
- Diseñar e implementar sistemas de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos relacionados con el cumplimiento de la misión institucional.
- Promover, negociar, celebrar, administrar y hacer seguimiento a contratos de asociaciones público-privadas o de concesión, o cualquier tipo de contrato que se suscriba que tengan por objeto la construcción, rehabilitación, mantenimiento, operación y prestación de servicios asociados a la infraestructura carcelaria y penitenciaria.



DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

- Asistir al Director en la definición de los lineamientos de política y estrategias en materia de infraestructura para la gestión penitenciaria y carcelaria, en el marco de las políticas y los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional y de acuerdo con las orientaciones del Consejo Directivo.
- Apoyar al Director en el ejercicio de las funciones de administración, operación, seguimiento y control de los Fondos u otros sistemas de manejo de cuentas que se asignen a la Unidad para el cumplimiento de su objeto.
- Coordinar y orientar la elaboración y formulación del Plan Maestro de Reposición, Rehabilitación y Mantenimiento de Infraestructura y el plan anual de necesidades de funcionamiento en materia de infraestructura para la gestión penitenciaria y carcelaria, en concordancia con las políticas y directrices del Gobierno Nacional y orientaciones del Consejo Directivo.
- Coordinar la formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos de inversiones para la gestión penitenciaria y carcelaria en materia de infraestructura
- Hacer seguimiento y controlar la ejecución de los planes, programas y proyectos en materia de infraestructura para la gestión penitenciaria y carcelaria
- Diseñar y proponer la adopción de estándares y normas técnicas operacionales para la formulación de proyectos de infraestructura
- Promover la elaboración de estudios encaminados a definir modelos alternativos de desarrollo de infraestructura y mantenimiento de forma directa, o a través de convenios interinstitucionales, asociación con otras Entidades públicas o demás mecanismos legales, para la efectiva gestión penitenciaria y carcelaria, en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección de Gestión Contractual.
- Mantener actualizada la información sobre la infraestructura y la realización de inventarios, evaluaciones y valoraciones de los establecimientos de reclusión.
- Adelantar actividades necesarias tendientes a su sostenimiento y aseguramiento de conformidad con las normas legales y presupuestales vigentes, en coordinación con las dependencias internas y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC).
- Asesorar en las actividades relacionadas con la gestión de la infraestructura y mantenimiento penitenciaria y carcelaria .
- Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integral de Gestión Institucional y sus componentes.
- Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
- Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia



SUBDIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN

- Asistir a la Dirección de Infraestructura en la planeación, programación y ejecución de los planes, programas y proyectos de infraestructura para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Elaborar y ejecutar el Plan Maestro de Reposición, Rehabilitación y Mantenimiento de Infraestructura el plan anual de necesidades de funcionamiento en materia de infraestructura para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Proponer los planes, programas y proyectos de inversiones orientados a la construcción, ampliación, adecuación, refacción, mantenimiento, mejoramiento, conservación y dotación de la infraestructura penitenciaria y carcelaria, en coordinación con el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) y efectuar el seguimiento a su ejecución.
- Ejecutar los planes, programas y proyectos de inversiones y de funcionamiento en materia de infraestructura penitenciaria y carcelaria, en coordinación con las dependencias internas y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC).
- Realizar las gestiones tendientes para la adquisición de predios por cuenta del INPEC requeridos para la infraestructura penitenciaria y carcelaria, en coordinación con esta entidad.
- Realizar los estudios y adelantar las gestiones tendientes a realizar mejoras, deslindes, o servidumbres para el desarrollo de los planes y programas de infraestructura penitenciaria y carcelaria de acuerdo con la normatividad sobre la materia.
- Adelantar los estudios técnicos para la adquisición e implementación de instrumentos y equipos de seguridad y control de la infraestructura penitenciaria y carcelaria, en coordinación con la Oficina de Tecnología y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC).
- Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión Institucional y sus componentes.
- Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
- Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.



SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA

- Asistir al Director en la definición de los lineamientos de política y estrategias en materia de seguimiento a las condiciones de la infraestructura penitenciaria y carcelaria, en el marco de los lineamientos establecidos.
- Coadyuvar en la elaboración del Plan Maestro de Reposición, Rehabilitación y Mantenimiento de Infraestructura el plan anual de necesidades de funcionamiento en materia de infraestructura para la gestión penitenciaria y Carcelaria
- Evaluar de manera periódica las condiciones de las instalaciones físicas de los establecimientos de reclusión y demás infraestructura y emitir dictámenes técnicos en apoyo a la toma de decisiones de la Dirección General
- Hacer seguimiento a la ejecución de las obras de construcción, equipamiento y mantenimiento
- Realizar la supervisión y emitir conceptos técnicos en relación con la ejecución y desarrollo de los contratos y convenios de infraestructura penitenciaria y carcelaria
- Recibir las obras de la infraestructura penitenciaria y carcelaria
- Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión Institucional y sus componentes
- Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
- Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.



DIRECCIÓN LOGÍSTICA

- Asistir al Director en la definición de los lineamientos de política y estrategias en materia de logística para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Consolidar el plan anual de compras de los bienes y servicios requeridos para la logística de la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Dirigir la elaboración de los estudios previos de conveniencia y oportunidad para atender los requerimientos de bienes y servicios para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Efectuar el seguimiento y control a la ejecución de los planes, programas y proyectos encaminados a determinar y suministrar los bienes y servicios necesarios para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Orientar las acciones de supervisión frente al cumplimiento en la entrega y distribución de los bienes y servicios requeridos para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión Institucional y sus componentes.
- Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
- Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.



SUBDIRECCIÓN DE SUMINISTRO DE SERVICIOS

- Apoyar a la Dirección de Logística en la formulación de políticas y estrategias para la determinación de los servicios necesarios para la gestión penitenciaria y carcelaria .
- Recibir y analizar las solicitudes de servicios para el desarrollo de las funciones relativas a la gestión penitenciaria y carcelaria, y evaluar su incorporación en el plan anual de compras, de conformidad con las necesidades presentadas por el INPEC.
- Elaborar los estudios previos de conveniencia y oportunidad para atender los requerimientos de servicios necesarios para la gestión penitenciaria y carcelaria en materia de servicios .
- Ejecutar los planes, programas y proyectos relacionados con la provisión de servicios para la gestión penitenciaria y carcelaria .
- Realizar la supervisión y emitir conceptos técnicos en relación con la ejecución y desarrollo de los contratos y convenios de servicios para la gestión penitenciaria y carcelaria .
- Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión Institucional y sus componentes.
- Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia .
- Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia .



SUBDIRECCIÓN DE SUMINISTRO DE BIENES

- Apoyar a la Dirección de Logística en la formulación de políticas y estrategias para la determinación de los bienes requeridos para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Recibir y analizar las solicitudes de provisión de bienes para el desarrollo de las funciones relativas a la gestión penitenciaria y carcelaria, y evaluar su incorporación en el plan de anual de compras, de conformidad con las necesidades presentadas por el INPEC.
- Elaborar los estudios previos de conveniencia y oportunidad para atender los requerimientos de bienes necesarios para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Ejecutar los planes, programas y proyectos relacionados con la provisión de bienes para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Realizar la supervisión y emitir conceptos técnicos en relación con la ejecución y desarrollo de los contratos y convenios de bienes para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión Institucional y sus componentes.
- Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia
- Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Medios de Atención PQRSD: • Aplicativo INFODOC

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

Teléfono Conmutador: 60 (1) 7430274 Servicio a la ciudadanía: Ext. 1214 Chat
institucional vía WhatsApp

https://api.whatsapp.com/send/?phone=573045553879&text&type=phone_number&app_absent=0



El aplicativo PQRSD-(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias), es una herramienta implementada para que la ciudadanía pueda presentar sus inquietudes con respecto a los programas, proyectos y actividades a cargo la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC.



FORMULARIO WEB PARA EL REGISTRO DE PQRSD

cloud.infodocumental.com.co/mvcuspec/ViewsCorrespondencia/RadicacionPQR

FORMULARIO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR PÁGINA WEB

Nuevo PQR

Consultar PQR

ingresando en el botón nuevo PQR
siga los pasos. . .

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



RUTA DE TRAZABILIDAD PQRS

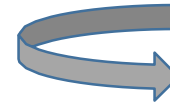
1. RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO.



2. ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE PERTENENCIA.



3. TRASLADO AL AREA MISIONAL PARA QUE SE RESUELVAN EN EL MARCO DE LA COMPETENCIA



4. ANÁLISIS AL REQUERIMIENTO POR PARTE DEL AREA COMPETENTE



5. VALORACIÓN DEL CASO SEGÚN EL REQUERIMIENTO



6. SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD DEL PETICIONARIO



7. RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO AL PETICIONARIO





GRUPOS DE INTERES

- Colaboradores: funcionarios de planta administrativa y contratistas.
- Sindicatos: asociaciones de trabajadores de la USPEC
- Población privada de la libertad: se constituye como el grupo de interés prioritario, en cuanto los servicios y dotaciones que realiza la Unidad en los Establecimientos del Orden Nacional ERON- benefician directamente y de primera mano a este grupo poblacional.
- Familiares de la población privada de la libertad: individuos involucrados directamente con la población privada de la libertad, es uno de los grupos más atentos a las condiciones de vida de los mencionados.
- Ciudadanía: todos los colombianos, quienes tienen pleno derecho a conocer a cabalidad el funcionamiento y la gestión del Gobierno y sus entidades.
- Organismos de Control: estamentos del Estado que controlan el buen funcionamiento de las instituciones públicas, como la Contraloría General de la República, y la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación.
- ONG y fundaciones: organizaciones no gubernamentales, que realizan actividades sociales; entidades sin ánimo de lucro, que trabajan en pro de las personas privadas de la libertad.
- Sindicatos del sistema penitenciario y carcelario: Más de 90 organizaciones en todo el sistema.
- Medios de comunicación: herramientas que transmiten información a través de cualquier canal: prensa escrita, internet, televisión, radio, entre otros.
- Rama Judicial: es la encargada de administrar la justicia en el Estado colombiano y de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagradas en la Constitución Política y las leyes



NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia, Artículo 23 Y 74

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades de Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014 que regula el derecho de acceso a la información pública.

Decreto 2623 del 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 1494 de 2015. Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.

Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones **Decreto 1166 de 2016.** "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la *presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*".



NORMATIVIDAD

OTRAS NORMATIVIDADES CONSULTAR

<https://www.uspec.gov.co/normatividad>



PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.

Queja: Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento del personal de una entidad.

Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta una entidad, ante la situación de un derecho insatisfecho.

Reserva o Secreto: Asuntos, actos, documentos, información, hechos, conocimientos, situaciones, datos, o noticias cuyo conocimiento por personas no autorizadas pueden dañar o poner en riesgo a la persona y/o la seguridad y defensa del Estado.

Solicitud de Información: Hace relación al requerimiento de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

Transparencia Activa: Es la obligación que tienen los organismos públicos de entregar cierta información relevante y actualizada cada mes de cómo están organizados, sus contratos y contrataciones, así como distintos modos de relación con la ciudadanía (Transferencias, beneficios, mecanismos de participación) entre otros.

Transparencia Pasiva: Es la obligación que tienen las instituciones del Estado de responder y entregar a los ciudadanos los documentos y la información generada en el proceso de gestión y administración del organismo.

Veraz: Cuando su contenido es verificable y puede ser probado de acuerdo a los documentos que el sujeto obligado obtenga, adquiera o controle.

Actualizada: Cuando se fundamenta en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.

Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.

Coherencia: Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la concordancia entre la solicitud del petionario y el contenido de la respuesta brindada por la Entidad.

Completa: Cuando Responda cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud

Consulta: Es la Petición mediante la cual un ciudadano o entidad somete a consideración de una entidad un caso o asunto, para que emita el concepto



GLOSARIO

Denuncia: Es la información o comunicación que presenta un ciudadano o servidor ante una entidad sobre una situación o hecho que considera irregular y que puede constituirse en un delito o falta.

Desistimiento: Es la 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)

MINTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones .

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Motivada: Cuando existe una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en esta.

Objetiva: Cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera o controle el sujeto obligado.

Oportuna: Cuando se da dentro de los plazos estipulados por la ley.

Petición: El 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.



UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS USPEC

Nasly esperanza Fonseca Granada
Directora Administrativa y Financiera (E)

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC

Dirección: Av. Calle 26 No 69 - 76
Edificio Elemento, pisos 12, 13 y 14 - Torre 4 Agua.
Bogotá, D. C., Colombia