

**UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS -
USPEC**



**ESTRATEGÍA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2023**



USPEC
UNIDAD DE SERVICIOS
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¿Qué son los mecanismos de participación?

Son una serie de herramientas establecidas en la Constitución de 1991 para asegurar e incentivar la movilización de la población colombiana. Todos los individuos de nuestra sociedad con capacidad de voto tienen el derecho de poner en práctica el uso de los mecanismos de participación para asegurar su participación en la toma de decisiones y la resolución de los problemas que afectan el bien común. El objetivo de los mecanismos de participación ciudadana es brindar garantías y beneficios para que el pueblo colombiano pueda incidir en cambios dentro de los sistemas judicial, ejecutivo y legislativo.

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, es una entidad administrativa especializada, del orden nacional, adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho, la cual fue creada través del decreto 4150 del 3 de noviembre de 2011, esta entidad tiene por objeto gestionar, operar el suministro de bienes, la prestación de los servicios, la infraestructura, brindar el apoyo logístico y administrativo que se requieran para el correcto funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC.

Dentro de los objetivos que tiene la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, está el promover la participación ciudadana y de sus usuarios, por ello ha dispuesto diferentes canales de información y comunicación para que a través del diálogo permanente se contribuya al mejoramiento del servicio y la gestión institucional.

De acuerdo con el artículo 103 de la Constitución Política de Colombia, ***“...son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato...”***

Así mismo, la Ley 1757 de 2015, en su artículo N°- 3, enuncia que los mecanismos de participación ciudadana, y dice que estos son de origen popular o de autoridad pública, según sean promovidos o presentados directamente mediante solicitud avalada por firmas ciudadanas o por autoridad pública.

En ese orden de ideas, la Constitución Política de Colombia le entregó a los ciudadanos, la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. Al mismo tiempo, determinó la forma como los ciudadanos participan en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

Todos somos sujetos de la Participación

En general toda persona es sujeto de participación ya que utiliza los mecanismos formales y no formales que contribuyen en la formulación y desarrollo de políticas públicas, desde una participación social. Es por ello que se debe resaltar la participación social como mecanismo conjunto en el logro de objetivos en común. Que de esta misma puede dar como resultado una relación directa con el estado que así mismo es participe de las decisiones tomadas y sus afectaciones.

Consulta Popular. Es aquel mecanismo mediante el cual se plantea una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, por parte del



Presidente de la República, el Gobernador o el Alcalde, para que los ciudadanos se pronuncien al respecto. Este mecanismo puede ser utilizado para convocar una Asamblea Constituyente, con el fin de someter a consideración popular las decisiones allí establecidas.

El Cabildo Abierto. Es una reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales (JAL), con el objetivo de que los habitantes puedan participar directamente en la discusión de asuntos de interés para comunidades.

La Iniciativa Popular. es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de ley y/o actos legislativos ante el Congreso de la República, ordenanzas ante las Asambleas Departamentales, acuerdos ante los Concejos Municipales o Distritales y resoluciones ante las Juntas Administradores Locales (JAL), y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las reglamentan, según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

La Revocatoria del Mandato: es un derecho político por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un Gobernador o a un Alcalde.

La Participación la Ejercen Los Ciudadanos

La participación ciudadana es ejercida por todo el pueblo colombiano, ya que estos son los poseedores de derechos y deberes, que actúan en función de unos intereses sociales generales (Educación, salud, vivienda, medioambiente, etc...), o colectivos (asociaciones de consumidores, gremios, sindicatos, veedurías ciudadanas, etc.). Este tipo de participación, aunque no tenga vinculación directa con los partidos políticos, sí tiene que ver mucho con el Estado, cuando se trata de una intervención en el campo de lo público, es decir, en asuntos de interés.

Derecho a hacer Control Social.

Usted como ciudadano tiene el derecho y el deber de hacer control Social. Éste (el control social) permite pre-venir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.

Mecanismos de Participación Política.

El Voto. Es aquella herramienta, mediante la cual el ciudadano colombiano elige de manera activa a las personas que considera idóneas para su representación en las instituciones del gobierno (Presidencia, vicepresidencia, Cámara de representantes, Senado, Alcaldías, Gobernaciones, Concejos distritales y municipales, Alcaldías locales).

El Plebiscito. Es utilizado por el Presidente de la República para refrendar una decisión con la opinión del pueblo. El Presidente anuncia el uso del plebiscito y los ciudadanos votan para apoyar o rechazar la decisión puesta en cuestión. El referendo: se utiliza para convocar a los ciudadanos a la aprobación o al rechazo de un proyecto de ley o una norma jurídica vigente. El referendo puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local.



El referendo Derogatorio y Aprobatorio. Es aquella herramienta mediante la cual se pone a consideración de la ciudadanía la derogación o aprobación de una ley, una ordenanza, un 4 acuerdo o una resolución.

La Consulta Popular. Es aquel mecanismo mediante la cual se plantea una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, por parte del Presidente de la República, el Gobernador o el Alcalde, para que los ciudadanos se pronuncien al respecto. Este mecanismo puede ser utilizado para convocar una Asamblea Constituyente, con el fin de someter a consideración popular las decisiones allí establecidas.

El Cabildo Abierto: Es una reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales (JAL), con el objetivo de que los habitantes puedan participar directamente en la discusión de asuntos de interés para comunidades.

La Iniciativa Popular. Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de ley y/o actos legislativos ante el Congreso de la República, ordenanzas ante las Asambleas Departamentales, acuerdos ante los Concejos Municipales o Distritales y resoluciones ante las juntas administradores locales (JAL), y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las reglamentan, según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

La Revocatoria del Mandato. Es un derecho político por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un Gobernador o a un Alcalde.

TEMAS DE INTERES

Marco Legal

❖ Constitución Política de Colombia de 1991

- *Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, (...).*
- *Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*
- *Artículo 37. Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente.*
- *Artículo 74. Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.*
- *Artículo 79. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).*



- *ARTICULO 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).*
- *ARTICULO 95. (...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...)*
- *Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados (...)*

❖ LEYES

- *Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.*
- *Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.*
- *Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.*
- *Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Capítulo VIII. Democratización y control social de la administración pública.*
- *Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*
- *Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- *Ley 1712 del congreso de la República, de marzo 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 dictan otras disposiciones.*
- *Ley 1755 de junio 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.*



- *Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.*

❖ **DECRETOS**

- *Decreto 2591 de la Presidencia de la República de noviembre de 1991. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.*
- *Decreto 2232 de 1995. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.*
- *Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.*
- *Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.*
- *Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*
- *Decreto 2641 de la Presidencia de la República, de diciembre de 2012. Plan 6 Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.*
- *Decreto 2573 de la Presidencia de la República, de diciembre de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.*
- *Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.*
- *Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.*
- *Decreto 270 de 2017. Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.*
- *Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.*

Los mecanismos dispuestos legalmente, para la participación ciudadana mediante los cuales se trabajará en la protección de los derechos, el control social y en general, de acuerdo a los temas que tiene a cargo la Unidad de Servicios Penitenciarios y carcelarios USPEC, se encuentran:



Mecanismos	Qué defiende	Quién lo interpone	Ante quién se interpone	Qué debe tener
Tutela	Derechos fundamentales	Cualquier persona natural y/o jurídica	Ante un Juez, quien emite el fallo en un término de diez días	Acciones que la motivan, el Derecho amenazado, nombre y datos de contacto para efectos de realizar las notificaciones que Correspondan
Derecho de petición	El derecho a obtener una respuesta clara, oportuna y de fondo a las solicitudes elevadas	Toda persona puede presentar un derecho de petición	Ante la institución o autoridad donde se presente la duda.	Explicar la duda o inquietud, el nombre del interesado y en lo posible datos de contacto. Pueden ser quejas, reclamos, peticiones de información
Acción de cumplimiento	Los derechos sociales, económicos y culturales. La eficacia en el cumplimiento de la norma	Por la persona a quien no se le haya cumplido con un fallo establecido por un juez	Ante jueces	Datos de contacto del afectado, acto incumplido, narración de hechos incumplidos, y pruebas de ese incumplimiento
Queja	Derechos fundamentales	Toda persona puede presentar una queja	Se interpone ante la institución que presta el servicio	El detalle de la insatisfacción por la conducta inadecuada del servidor que presta el servicio, el nombre del afectado y datos de contacto.
Reclamos	Derecho que ha sido perjudicado o amenazado.	Toda persona puede presentar un reclamo.	Se interpone ante la institución que presta el servicio.	El detalle de la deficiencia en la prestación del servicio, el nombre del afectado y datos de contacto.
Solicitud de Información o copia	Derechos de los ciudadanos a tener acceso a información de interés de la entidad	Cualquier ciudadano.	Se interpone ante la institución o autoridad, de la cual se requiere la información o copia	Debe contener la duda que se tenga y/o la solicitud expresa del documento del cual requiera copia, el nombre del afectado y datos de contacto.
Veedurías ciudadanas	Mecanismo de control social que le permite a la ciudadanía vigilar a las entidades encargadas de operar proyectos, programas o contratos que se ejecuten parcial o totalmente con recursos públicos	La institución y/o la ciudadanía.	Institución pública o privada que tenga a su cargo la ejecución de recursos públicos	Proceso de elección que se realiza con la ciudadanía donde tenga influencia el desarrollo de proyectos, planes o programas. Esta actividad se realiza antes de iniciar la ejecución.



CANAL	ACCESO	OBSERVACION
PAGINA WEB	https://www.uspec.gov.co/	Herramienta tecnológica donde la entidad pública su información para que los diferentes grupos de valor puedan acceder a ella
TWITTER	@USPEC_colombia	Es una red social para interactuar con los diferentes grupos de valor, frente a diferentes temáticas.
TELÉFONO	Conmutador 60 (1) 7430274 EXT 1214.	Línea telefónica de atención Servicio a la Ciudadanía
CORREO INSTITUCIONAL	aciudadano@uspec.gov.co	Medio por el cual podrá remitir sus inquietudes o interponer una petición, queja, reclamo o denuncia.

De acuerdo a lo anterior es importante mencionar algunas de las opciones que la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, adopta para permitir a la ciudadanía ejercer una acción o actividad de participación.

- Rendición de Cuentas: bajo los parámetros de la Oficina de Planeación, la entidad realiza la rendición de cuentas a la ciudadanía. La rendición promueve la transparencia, la responsabilidad organizacional y es una buena práctica de gestión. Así mismo, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones.
- Acciones de participación: son las actividades propias, oportunas, definidas y ejecutadas por la Entidad para incluir e impactar los grupos de valor pertinentes y relevantes, dentro de las cuales es necesario desarrollar e implementar.
- Foros de consulta: espacio de consulta ciudadana dispuesto para conocer la opinión de los ciudadanos con respecto a problemas y retos, rendición de cuentas, y en temas en general para la toma de decisiones.

Se colgará Foro de Consulta sobre Discapacidad de la Población Privada de la Libertad, con el ánimo de responder inquietudes

Encuestas: Las encuestas permiten conocer la opinión y percepción de los ciudadanos a partir de una serie de preguntas realizada por la misma, con el fin de que la Entidad pueda conocer el punto de vista de la ciudadanía y así poder tomar decisiones en uno o varios temas.



- Participar en el Festival, “Juntémonos para tejer lo público”: Donde se realizará un estudio de las situaciones problemáticas o necesidades que presenta la población.

Con la actividad **Pre-juntémonos**: Diagnóstico participativo in situ con las comunidades de los municipios a impactar y **Juntémonos**: Desarrollo Festival -Acercamiento Estado –ciudadanía desde las necesidades priorizadas; previo las fechas fijadas por la Función Pública para el desarrollo de las mismas, con el fin de informar sobre los servicios que presta la Entidad a la ciudadanía, solucionando adicionalmente inquietudes o requerimientos que la comunidad tenga frente a la labor institucional y presentar información de interés a la ciudadanía. En estos eventos se pretende resolver dudas, se atienden consultas y se recopilan las inquietudes que no se pueden resolver en el sitio, para responderlas posteriormente por la dependencia responsable.

Con las actividades **Pre-juntémonos**: Diagnóstico participativo in situ con las comunidades de los municipios a impactar: Se participará con los Líderes Sociales (Veredas), grupos étnicos, organizaciones, entidades, servidores públicos, entre otros, del territorio de la comunidad del Municipio convocado. Se escuchará y se atenderá los requerimientos frente a la gestión de la USPEC, mediante las actividades:

- **Reunión con autoridades locales**

- **Reunión con medios locales y comunitarios**

- **Actividad de mapeo colectivo con niños, niñas y adolescentes**: en medio de una actividad pedagógica, se realizará sensibilización por parte de cada entidad del territorio nacional.

Juntémonos: Desarrollo Festival -Acercamiento Estado –ciudadanía desde las necesidades priorizadas.

En estos eventos se pretende resolver dudas, se atienden consultas y se recopilan las inquietudes que no se pueden resolver en el sitio, para responderlas posteriormente por la dependencia responsable.

Cronograma de Participación Ciudadana :

No	Municipio	Pre-Juntémonos	Juntémonos
1	<u>Ataco</u> (Tolima)	19,20 y 21 de abril	28 y 29 de julio
2	Hacarí (Norte de Santander)	17, 18 y 19 de mayo	11 y 12 de agosto
3	Tadó(Choco)	22,23 y 24 de junio	17 y 18 de noviembre
4	Puerto Guzmán (Putumayo)	6,7 y 8 de julio	22 y 23 de septiembre



LA RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS QUE INTERPONGA ANTE LA USPEC DEBE CUMPLIR LO SIGUIENTE:

Que sea oportuna.

Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. La respuesta se debe poner en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración de su derecho constitucional.

Usted puede formular el derecho de petición de manera escrita o verbal en la Avenida calle 26 # 69-76 edificio elemento torre 4ta. Agua pisos 12 y de manera virtual a través de la página Web de la USPEC en la siguiente dirección:

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

CUANDO USTED FORMULE UN DERECHO DE PETICIÓN DE MANERA ESCRITA O VIRTUAL, ÉSTE DEBERÁ CONTENER POR LO MENOS:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Nombres y apellidos completos del peticionario o solicitante, nombre de su representante o apoderado, cuando sea del caso.
- Datos personales de contacto tales como: Documento de identidad, dirección de domicilio o su correo electrónico, teléfono entre otros que permitan la comunicación entre remitente y destinatario.
- Tenga en cuenta el tiempo que tiene la entidad para resolverle o contestarle su derecho de petición, de acuerdo a los términos de ley establecidos.
- Cuando para la USPEC no le sea posible resolver o contestar su petición en el plazo determinado, éste deberá informarle y expresarle los motivos de la demora y señalarle a la vez la fecha en que se resolverá o le dará respuesta.
- Cuando usted formule su solicitud, petición o derecho de petición de manera verbal, y afirma no saberlo no poder escribir y pide una constancia de haberlo presentado, el funcionario deberá expedírsela. Recuerde que cuando su petición sea de forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicársele de la misma manera.

Tema de interés IMPORTANTE...

Quejas ante la USPEC

Es la manifestación de protesta, censura descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular en desarrollo de sus funciones.

Tenga en cuenta que las QUEJAS proceden contra todo servidor público que labore en la Unidad, sobre toda acción u omisión que lo lleve a desviarse de los deberes formales de su cargo o de su responsabilidad social.

El artículo 81 de la ley Antitrámites (Ley 962 de 2005) indica que “...*Ninguna queja o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos quejados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables...*”

Lo que usted debe tener en cuenta para formular una queja Envíe la información sobre el hecho sobre el que desea quejarse, de la manera más completa y exacta posible a través de la página web institucional www.uspec.gov.co en la sección Servicios al Ciudadano en la opción Ingrese aquí su Petición, Queja, Reclamo (PQRD) o de click aquí:

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

Requisitos para hacer una Queja

Para que su queja tenga el trámite correspondiente es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

Debe tener fundamento, que sea respetuosa, seria, objetiva y que amerite credibilidad, que se encuentre soportada en medios probatorios suficientes que permitan iniciar la acción de oficio.

Términos para resolver las distintas modalidades de petición

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad. El derecho de petición, implica: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) respuesta completa y de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión. (C.P., “...*Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Ley 5 de 1992, Decreto 1494 de 2015, Decreto 1166/ 2016 Ley 24 de 1992 y concordantes*...”)

Términos especiales para la resolución de las siguientes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás PQRSD.



CLASE	TERMINOS
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	Se resuelven dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
PETICIONES DE INFORMACIÓN	Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes
CONSULTAS	Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
QUEJAS	Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
RECLAMOS	Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
SUGERENCIAS	Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.
DEFENSORIA DEL PUEBLO	Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
CONGRESO	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. El término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días hábiles a su recepción deberá procederse a su cumplimiento
TRASLADO POR COMPETENCIA	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
DERECHO DE PETICION VERBAL	La respuesta al derecho de petición verbal recibida de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o cualquier otro medio para la comunicación, deberá darse en los plazos establecidos en la ley; en el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa en la constancia de radicación de la petición
IMPOSIBILIDAD DE RESPONDER DENTRO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS	Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro de los términos establecido por la ley, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la demora y; ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto
REQUERIMIENTOS A SOLICITUDES INCOMPLETAS O QUE NO SEA ENTENDIBLE SU FINALIDAD	Se 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.



NOTA: La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRDSD se desarrolla principalmente a través del APLICATIVO PQRD que lo encuentra ingresando a nuestra página web www.uspec.gov.co, - opción atención y ser vicios a la ciudadanía sección Ingrese aquí su Petición, Queja, Reclamo(PQRD).

MEDIO DE COMUNICACIÓN	CANAL DE COMUNICACIÓN	OBJETIVO
PAGINA WEB	https://www.cloud.infodocumental.com.co/mvcuspec/ViewsCorrespon-dencia/RadicacionPQR	Proporcionar al ciudadano nacional e internacional un medio de comunicación, que le permita participar de la gestión de la unidad así como solicitar atención y respuesta a sus peticiones e inquietudes en general. Esta es una herramienta de fácil acceso enfocada a la interacción con usuarios que se encuentran en zonas rurales o sitios distantes a la oficina principal de la USPEC.
	Notificaciones judiciales buzonjudicial@uspec.gov.co	
CORREO ELECTRÓNICO	aciudadano@uspec.gov.co	
EVENTOS	<ul style="list-style-type: none">• Foros• Mesas de Trabajo• Festival, “Juntémonos para tejer lo público”.• Diálogos con nuestro usuario caracterizado	

Beneficios de participar.

Es una herramienta para que la ciudadanía ejerza control social, el estado refuerza la acción conjunta entre la entidad y el ciudadano para enfrentar los problemas y se contribuye a la gobernabilidad democrática.

Los espacios permanentes de dialogo y de retroalimentación mejoran la labor de las instituciones. Se convierte en el espacio para que las entidades del estado sean reconocidas por la ciudadanía y demuestren los avances logrados por su gestión, al mismo tiempo, pueden explicar directamente los problemas y limitaciones que no les permitieron cumplir con las metas propuestas.

El ciudadano tiene la oportunidad de dialogar con las autoridades sobre los diversos aspectos de la gestión, de hacer consultas directas, plantear sus dudas y observaciones, solicitar información. De esta manera se podrá efectuar la evaluación de la gestión y administración de lo público.

La ciudadanía se mantiene informada sobre los resultados y alcances de la gestión. Esto permite realizar acciones de vigilancia social sobre la marcha de la gestión y fortalece el ejercicio del derecho a la participación ciudadana.

Por último se informa a la ciudadanía que durante la emergencia sanitaria, el Gobierno Nacional mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020, de acuerdo a su artículo 5to decretó lo siguiente:



¡TE INVITAMOS A PARTICIPAR!

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