

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2024

BOGOTÁ D.C., MAYO 2024

VERSIÓN 01

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. MARCO LEGAL.....	2
4. CARTA DE TRATO DIGNO ALCUIDADANO	3
5. CANALES DE SERVICIO	3
6. LINEAMIENTOS GENERALES DE PARTICIPACIÓN	4
7. SERVICIOS.....	5
8. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR.....	6
9. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	6
10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	6

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales que permitan unificar el servicio al ciudadano a través de los canales de atención que tiene la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-USPEC, a fin de brindar un servicio de calidad, aumentar la satisfacción del ciudadano y fortalecer el relacionamiento institucional.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de la USPEC, y a todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos en la interacción con los Grupos de Valor y Ciudadanías, durante el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones a través de cualquiera de los canales con que cuenta la Entidad.

3. MARCO LEGAL

Tabla 1

Marco Normativo

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia 1991	<p>Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, (...).</p> <p>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.</p> <p>- Artículo 37. Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente.</p> <p>- Artículo 74. Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.</p> <p>- Artículo 79. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).</p> <p>- Artículo 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. (...).</p> <p>- Artículo 95. (...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida poética, cívica y comunitaria del país. (...).</p> <p>- 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.</p>
Leyes	<p>- Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.</p> <p>- 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.</p> <p>- 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.</p> <p>-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.</p> <p>-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.</p> <p>- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>- Ley 1712 del Congreso de la República, de marzo de 2014. Por medio de la cual se creó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.</p>

NORMA	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Decretos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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.

4. CARTA DE TRATO DIGNO ALCUIDADANO

Con el ánimo de establecer una interacción directa con los Grupos de Valor y Ciudadanías, y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-USPEC se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional, grupo étnico, religión, con el que se identifique. <https://www.uspec.gov.co/servicio-al-ciudadano/atencion-la-ciudadania/carta-trato-digno-al-ciudadano>

5. CANALES DE SERVICIO

La USPEC cuenta con espacios adecuados de participación e interacción con los Grupos de valor y las Ciudadanías. Tiene establecido diferentes medios como son: presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales pueden acceder a la información de la entidad, así como, participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de la planificación de políticas, planes, programas y proyectos, entre otros.

Tabla 2
Canales de servicio USPEC

CANALES	ACCESO	OBSERVACIÓN
Página Web	https://www.cloud.infodocumental.com.co/mvcuspec/ViewsCorrespondencia/RadicacionPQR	Herramienta tecnológica donde la entidad pública su información para que la ciudadanía y Grupos de Valor puedan acceder a ella.
Presencial	Calle 26 No. 69-76 Torre 4-Agua, Piso 12	Grupo Atención al Ciudadano Lunes a Viernes: 8:00am a 5:00pm Jornada continua
	Calle 26 No. 69-76 Torre 2-Fuego, Piso 2	Radicación Correspondencia Lunes a Viernes: 8:00am a 4:00pm Jornada continua
Correo Institucional	aciudadano@uspec.gov.co	Medio por el cual podrá remitir sus inquietudes o interponer una queja o reclamo
Teléfono	Conmutador +57 60(1) 6664426 Ext 1329 y 1330. Servicio a la Ciudadanía	Línea telefónica de atención
Directorio Telefónico	https://www.uspec.gov.co/quienes-somos/directorio-funcionarios	En este link podrá acceder al directorio de la Entidad, para facilitar la comunicación con la dependencia o servidor público(a) que requiera.
Buzón de sugerencias	Se encuentra disponible en la ventanilla de radicación de correspondencia de la Entidad, en la Calle 26 No.69-76 Torre 2- Piso 2	Mecanismo dispuesto por la Entidad para que la ciudadanía manifieste de forma escrita sus inconformidades, Sugerencias y/o felicitaciones frente a los servicios.
Redes Sociales	Twitter:@USPEC_Colombia Instagram: uspec_colombia Facebook: @unidad.uspec Youtube: USPEC - Colombia	Son las redes sociales para interactuar con la Ciudadanía y Grupos de Valor, frente a diferentes temáticas.

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

6. LINEAMIENTOS GENERALES DE PARTICIPACIÓN

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios desarrolla ejercicios de participación a través de los siguientes mecanismos:

- **Rendición de Cuentas:** bajo los parámetros de la Oficina de Planeación, la Entidad realiza la rendición de cuentas a las Ciudadanías, Grupos de Valor e Interés. 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 y de interés pertinente y relevante, 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.

- Encuestas: Las encuestas permiten conocer la opinión y percepción de los ciudadanos a partir de una serie de preguntas realizadas 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.
- Participación en las Festivales de Servicio al Ciudadano: Participar en los Festivales Juntémonos para Tejer lo Público en donde esté invitada la USPEC, convocada por la Función Pública, para fortalecer la participación en estos espacios alternativos de relacionamiento con la ciudadanía.
- Llevar a cabo una actividad de sensibilización respecto a los trámites y servicios que presta la USPEC en los Establecimientos (seleccionados para la vigencia), mediante la fijación de pendones, donde se presentarán la misión – visión – objetivos y los canales que se encuentran disponibles para la atención a los Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Valor y de Interés en los ERON a cargo del INPEC.

Por lo anterior, se requieren los recursos para el desarrollo de las actividades que permitan promover la participación ciudadana, tales como la compra de plegables, volantes y pendones, entre otros, alusivos a la misionalidad de la Entidad, prestación de servicios e información de interés para los grupos de valor e interés.

Así mismo, el desarrollo de jornadas integrales en conjunto con las áreas misionales de la USPEC, Ministerio de Justicia e INPEC, en los Establecimientos del Orden Nacional, con el fin de brindar atención personalizada a la Población Privada de la Libertad, aplicar encuestas de percepción frente a los servicios prestados por la USPEC, sensibilización frente a los servicios que presta la USPEC a la PPL, y de ser el caso resolver dudas, y atender las consultas y recopilar las inquietudes que no se pueden resolver en el sitio, para que sean atendidas posteriormente por la dependencia competente.

7. SERVICIOS

Los servicios que presta la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-USPEC a la población Privada de la Libertad son: salud, alimentación, bienes e infraestructura en los establecimientos carcelarios a nivel Nacional a cargo del INPEC. A continuación se relacionan los servicios que brinda la Entidad y están publicados en su página web de la entidad y las ciudadanías los pueden consultar en el enlace: <https://www.uspec.gov.co/>

Tabla 3

Oferta institucional

SERVICIO	DEPENDENCIA REPOSABLE	SUBDIRECCIÓN/GRUPO RESPONSABLE
Infraestructura	Dirección de Infraestructura	Subdirección de Construcción y Conservación
		Subdirección de Seguimiento a la Infraestructura
Alimentación	Dirección de Logística	Subdirección de Suministro de Servicios / Grupo Alimentación
Salud		Subdirección de Suministro de Servicios / Grupo Salud
Bienes		Subdirección de Suministro de Bienes / Grupo Bienes

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

8. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

La actualización de la Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor se realiza para garantizar de forma eficiente los mecanismos por medio de los cuales los ciudadanos acceden a los servicios de información, para atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor de la Entidad.

Así mismo, para identificar las características, accesibilidad, seguridad y usabilidad de acuerdo a las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, y así definir las acciones de mejora en la calidad del servicio y respuesta satisfactoria a los requerimientos (PQRSD) de la ciudadanía.

Link consulta: <https://www.uspec.gov.co/servicio-al-ciudadano/atencion-laciudadania/caracterizacion-de-usuarios>

9. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

A fin de generar acciones de mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios y productos ofrecidos por la USPEC, se realiza la medición de percepción de satisfacción respecto a la calidad y accesibilidad a los servicios e información institucional.

Por lo anterior, anualmente se realiza la medición y análisis del grado de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de los servicios que ofrece la entidad, a fin de conocer la percepción, generar mejoras y fomentar espacios de interacción presencial y/o virtual con la ciudadanía sobre programas institucionales.

10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación, se presenta el cronograma de actividades, el cual, se actualiza de acuerdo con las necesidades institucionales o públicas.

Tabla 4

Cronograma de actividades

No.	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
1	Planeación estratégica del servicio al ciudadano			
1.1	Diligenciar el formulario de autodiagnóstico de Servicio Ciudadano.	Autodiagnóstico diligenciado	06-03-2024	12-03-2024
2	Talento Humano			
2.1	Jornada de socialización de lineamientos de Atención al Ciudadano a nivel interno.	Listado de Asistencia	15-05-2024	31-09-2024
2.2	Entregar incentivos (mención de honor o certificaciones) a los ciudadanos por su participación en las actividades planteadas	Certificaciones	15-04-2024	30-12-2024
3	Participación Ciudadana			
3.1	<ul style="list-style-type: none"> Participar en la Estrategia Juntémonos para Tejer lo Público de la Función Pública, que sea convocada la Entidad. Mediante la actividad Pre-Juntémonos Diagnóstico participativo in situ con las comunidades de los municipios a impactar - Relacionamiento Institucional. Mediante la actividad Juntémonos: Desarrollo Festival -Acercamiento Estado –ciudadanía desde las necesidades.(Participación Ciudadana) 		24-04-2024	17-11-2024

No.	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
3.2	Llevar a cabo una actividad de sensibilización respecto a los trámites y servicios que presta la USPEC en los Establecimientos (seleccionados para la vigencia), donde se presentarán los canales que se encuentran disponibles para la atención a los Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Valor y de Interés en los ERON a cargo del INPEC.	Lista de asistencia	15-06-2024	30-12-2024
4	Servicio al Ciudadano			
4.1	Actualizar la Carta de Trato Digno	Carta de Trato Digno actualizada	15-05-2024	31-09-2024
4.2	Actualizar la Política Servicio al Ciudadano	Política Servicio al Ciudadano actualizada	15-02-2024	15-04-2024
4.3	Diseñar y aplicar la Encuesta de Percepción Ciudadana para medir satisfacción.	Resultado Encuesta de percepción Ciudadana	15-05-2024	31-09-2024
4.5	Actualizar la Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor.	Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor actualizada	16-06-2024	31-09-2024
5	Atención incluyente y accesibilidad			
5.1	Gestionar la realización de ajustes razonables con el Grupo Administrativo para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	Solicitud Ajustes Razonables al Grupo Administrativo	15-02-2024	30-12-2024
5.2	Implementar mecanismos para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: Visual y Auditiva.	Dispositivo Tecnológico (Tablet)	16-02-2024	31-12-2024
6	Gestión de PQRSD			
6.1	Establecer lineamientos para a atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el Decreto 1166 de 2016.	Método de Operación actualizado	18-04-2024	30-12-2024
6.2	Solicitar al Ente competente la traducción de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	Documento traducido	19-04-2024	31-12-2024
6.3	Realizar Seguimiento a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias	Informes de PQRSD publicados en la página web	01-01-2024	31-1-2024

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

RESUMEN DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	07/05/2024	Todos	Se crea el documento.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Ruth Liliana Cubillos León	Nombre: Juan Carlos Barragán Suárez	Nombre: Juan Carlos Barragán Suárez
Cargo: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	Cargo: Director Administrativo y Financiero	Cargo: Director Administrativo y Financiero
Dependencia: Atención al Ciudadano	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera