UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2025

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2025

VERSIÓN 02

USPEC

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	MARCO LEGAL	2
4.	CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	4
5.	CANALES DE SERVICIO	4
6.	LINEAMIENTOS GENERALES DE PARTICIPACION	6
7.	SERVICIOS	6
8.	CARACTERIZACION DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	7
9.	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO	7
10.	CRONOGRAMA	7

1. OBJETIVO

Definir e implementar los lineamientos generales que unifiquen el servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC), garantizando un servicio de calidad que promueva la satisfacción ciudadana y fortalezca el relacionamiento institucional.

De igual forma, asegurar la accesibilidad efectiva, oportuna y equitativa de los Grupos de Valor y Ciudadanías a los servicios y canales de comunicación, mediante la mejora continua de los mecanismos de atención al ciudadano, con el fin de fomentar una comunicación eficaz que responda de manera precisa a sus necesidades y expectativas.

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

La estrategia de Servicio al Ciudadano de la USPEC se fundamenta en el marco normativo colombiano que regula la atención al ciudadano y la trasparencia en el sector público. A continuación, se presentan las principales normativas para el diseño e implementación de la estrategia:

Tabla 1.
Marco Normativo

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia 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 (...). **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. (...). **Artículo 95**. (...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida poética, cívica y comunitaria del país. (...). **Artículo 270.** La Ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana quo 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. Capitulo VIII Democratización y control social de la administración pública. **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. **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 1712 de 2014** del Congreso de la República. 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. **Ley 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. **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. **Ley 2195 de 2022**. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decretos	**Decreto 2591 de 1991** de la Presidencia de la República. 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 2012** de la Presidencia de la República, Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano. **Decreto 2573 de 2014** de la Presidencia de la República, 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. **Decreto 1122 de 2024.** Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública

4. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Con el objetivo de establecer una interacción directa y efectiva con los Grupos de Valor y Ciudadanías, y garantizar sus 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 y sin discriminación alguna, independientemente de su nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional, grupo étnico o religión con el que se identifiquen.

La Carta de Trato Digno está disponible para su consulta en la página web institucional, en el siguiente enlace: 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 canales como son: presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales pueden acceder a información acerca de los productos y servicios de la entidad, así como, participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de la planificación de políticas, planes, programas y proyectos, entre otros.

A continuación, se presentan los canales de atención de servicio al ciudadano que pone a disposición la USPEC a los Grupos de Valor y Ciudadanías.

Tabla 2.
Canales de servicio USPEC

CANALES	ACCESO	OBSERVACIÓN
Página Web	https://www.uspec.gov.co/	Herramienta tecnológica donde la entidad pública su información para que los Grupos de Valor y ciudadanías puedan acceder a ella.
Presencial	Calle 26 No. 69-76 Torre 4 - Agua, Piso 12	Grupo Atención al Ciudadano Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua.
	Calle 26 No. 69-76 Torre 2 - Fuego, Piso 2	Grupo Gestión Documental: Radicación Correspondencia Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua.
Correo Institucional	aciudadano@uspec.gov.co	Medio por el cual podrá remitir sus inquietudes o interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información y denuncias.
Formulario electrónico de PQRSD INFODOC	https://www.cloud.infodocumental.com.co/mvcuspec/ViewsCorrespondencia/RadicacionPQR	Herramienta tecnológica donde pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información y denuncias en línea.
Telefónico	Conmutador +57 60(1) 6664426 Ext 1329 y 1330. Servicio a la Ciudadanía	Línea telefónica de atención y orientación al ciudadano
Directorio	https://www.uspec.gov.co/quienes-somos/directorio-	En este link podrá acceder al directorio de

Telefónico	funcionarios	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. O interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información y denuncias.
Redes Sociales	Twitter: @USPEC.Colombia Instagram: uspec.colombia Facebook: @unidad.uspec YouTube: USPEC – Colombia	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 PARTICIPACION

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

- **Rendición de Cuentas:** se entiende como un proceso permanente de información, diálogo y responsabilidad y se realiza bajo los parámetros de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, la Entidad realiza la rendición de cuentas dirigida a los Grupos de Valor y Ciudadanías, para informar los avances y los resultados de la gestión de la USPEC. 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 general temas 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 los 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 actividades de sensibilización respecto a los servicios que presta la USPEC en los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional - ERON (seleccionados para la vigencia), mediante

actividades lúdicas, donde se presentarán la misión – visión – objetivos y los canales que se encuentran disponibles para la atención de los Grupos de Valor y Ciudadanías.

Por lo anterior, se requieren recursos para el desarrollo de las actividades que permitan promover la participación ciudadana, alusivos a la misionalidad de la Entidad, prestación de servicios e información de interés para los Grupos de Valor y Ciudadanías.

Asimismo, se desarrollarán jornadas integrales en colaboración con las áreas misionales de la USPEC, el Ministerio de Justicia y del Derecho y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC, en los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional - ERON, con el objetivo de ofrecer atención personalizada a la población privada de la libertad - PPL. Durante estas jornadas, se sensibilizará sobre los servicios que ofrece la entidad y, en caso necesario, se resolverán dudas, atenderán consultas y se recopilarán inquietudes que no pueden ser respondidas de inmediato, para que sean gestionadas posteriormente por la dependencia competente.

7. SERVICIOS

La USPEC, al ser una entidad cuyo Grupo de Valor directo es otra Entidad del Estado (INPEC), no desarrolla trámites de carácter misional dirigidos a las Ciudadanías. No obstante, gestiona y opera el suministro de servicios para la población privada de la libertad, tales como: salud y alimentación, además de suministrar los bienes e infraestructura en los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional - ERON, los cuales están a cargo del INPEC. Estos servicios están detallados en la página web de la entidad, a la cual las ciudadanías pueden acceder para consultar más información a través del siguiente enlace: https://www.uspec.gov.co/.

Tabla 3.
Oferta Institucional

SERVICIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	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

8. CARACTERIZACION DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

La actualización de la Caracterización de Grupos de Valor y Ciudadanías 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 Grupos de Valor y Ciudadanías 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.

La Caracterización de Grupos de Valor y Ciudadanías está disponible para su consulta en la página web institucional, en el siguiente enlace: https://www.uspec.gov.co/servicio-al-ciudadano/atencion-la-ciudadania/caracterizacion-de-usuarios

9. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO

Con el propósito 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

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	Realizar el autodiagnóstico de la política de Servicio Ciudadano	Autodiagnóstico diligenciado	01-01-2025	31-03-2025
2	**Talento Humano**			
2.1	Jornada de socialización de lineamientos de Atención al Ciudadano a nivel interno.	Listado de Asistencia	01-01-2025	31-12-2025
2.2	Entregar incentivos (mención de honor o certificaciones) a los servidores públicos por su participación en las actividades de apoyo en la gestión de PQRSD	Certificaciones	01-01-2025	31-12-2025
3	**Participación Ciudadana**			
3.1	Participar en la Estrategia Juntémonos para Tejer lo Público de la Función Pública, que sea convocada la Entidad (seleccionados para la vigencia)	Informes de Participación	01-01-2025	31-12-2025
3.2	Llevar a cabo actividades de sensibilización sobre los servicios y canales que se encuentran disponibles	Informes	01-01-2025	31-12-2025

	para la atención a los Grupos de Valor y Ciudadanías en los ERON a cargo del INPEC (seleccionados para la vigencia)			
4	**Servicio al Ciudadano**			
4.1	Actualizar la Carta de Trato Digno	Carta de Trato Digno actualizada	01-10-2025	31-12-2025
4.2	Aplicar la Encuesta de Percepción Ciudadana para medir satisfacción	Informe de Encuesta de percepción Ciudadana	01-01-2025	31-12-2025
4.3	Actualizar la Caracterización de los Grupos de Valor y Ciudadanías	Caracterización de Grupos de Valor y Ciudadanías actualizada	01-10-2025	31-12-2025
4.4	Fomentar el uso de Lenguaje Claro, comprensible e incluyente en la información que entregue la USPEC a los Grupos de Valor y Ciudadanías	Listado de Asistencia o piezas gráficas	01-01-2025	31-12-2025
5	**Atención incluyente y accesibilidad**			
5.1	Solicitud ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos para garantizar la norma NTC 6047	Memorando al Grupo Administrativo	01-01-2025	31-12-2025
6	**Gestión de PQRSD**			
6.1	Realizar el procedimiento de peticiones incompletas	Documento de Peticiones Incompletas	01-01-2025	31-12-2025
6.2	Realizar el Reglamento interno para la gestión de las Peticiones y Quejas recibidas	Documento interno para la Gestión de PQRSD	01-01-2025	31-12-2025
6.3	Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Informes de PQRSD publicados en la página web	01-01-2025	31-01-2025

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

RESUMEN DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	07/05/2025	Todos	Se crea el documento.
02	28/02/2025	1, 4, 5,7, 8, 10.	Se ajustó la estructura de los textos para mejorar su coherencia. Se incluyó en los canales de servicio el formulario electrónico de PQRSD INFODOC. Además, se aclaró que la USPEC no

			tiene trámites dirigidos a los Grupos de Valor y Ciudadanías. Finalmente, se actualizó la descripción de las actividades correspondientes a la vigencia actual.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombre: Yuly Yisneth Guerrero Salinas	Nombre: Ruth Liliana Cubillos León	Nombre: Juan Carlos Barragán Suárez
Cargo: Profesional Universitario Grado 11	Cargo: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	Cargo: Director Administrativo y Financiero
Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera